

OMBUDSMAN SUMSEL CATAT TEMUAN PELAYANAN MUDIK DI DAMRI PALEMBANG DAN PELABUHAN TANJUNG API-API

Rabu, 18 Maret 2026 - sumsel

Siaran Pers

Nomor 001/HM.02.07-07/III/2026

Jumat, 13 Maret 2026

PALEMBANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan menemukan sejumlah catatan penting dalam pelayanan mudik di 2 lokasi yang dipantau, yakni Pool DAMRI KM 9 Palembang dan Pelabuhan Tanjung Api-API, Banyuasin. Fasilitas yang kurang bersih, ruang laktasi yang tidak berfungsi, hingga minimnya akses pengaduan menjadi sorotan dalam pemantauan yang dilakukan pada Senin (16/3/2026).

Pemantauan ini dilakukan sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Menurut Kepala Perwakilan Ombudsman Sumsel, M. Adrian Agustiansyah, terdapat empat jadwal keberangkatan bus setiap hari untuk rute Palembang-Pelabuhan Tanjung Api-API, di Pool DAMRI KM 9 Palembang, yakni pukul 06.00, 09.00, 11.00, dan 14.00 WIB dengan tarif sebesar Rp60.000 per penumpang. Tarif ini naik selama periode mudik yang sebelumnya Rp55.000 menjadi Rp60.000. Ombudsman menilai bahwa setiap kebijakan penyesuaian tarif harus diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan yang nyata di lapangan

"Selain itu, ditemukan adanya penyesuaian tarif. Kondisi fasilitas di lokasi tersebut masih perlu menjadi perhatian, termasuk ruang pelayanan yang kurang bersih, ruang laktasi yang tidak dapat digunakan, serta fasilitas toilet yang belum ramah bagi penyandang disabilitas meskipun tidak dipungut biaya," ujar Adrian.

Sementara itu, di Posko Terpadu Idul Fitri Pelabuhan Tanjung Api-API, Adrian menilai fasilitas bagi pemudik cukup lengkap, seperti ruang berpendingin udara, charger station, dan fasilitas disabilitas. Namun, kebersihan di sejumlah titik masih belum optimal, walaupun telah tersedia petugas kebersihan setiap hari.

"Saat ini seluruh proses pemesanan tiket di pelabuhan kini dilakukan secara online melalui aplikasi Ferizy oleh penumpang langsung tanpa melalui perantara, tanpa lagi melayani pembelian manual. Hal ini sangat baik di samping untuk mencegah terjadinya "permainan" oleh oknum dalam jual beli tiket juga sebagai bentuk transparansi yang nyata dalam pelayanan publik, ujar Adrian.

Adrian menyoroti belum tersedianya sarana pengaduan yang mudah diakses oleh penumpang di Pelabuhan Tanjung Api-API. Saat ini, pengaduan hanya dapat disampaikan langsung ke Posko Terpadu Idul Fitri. Padahal, berdasarkan data per 16 Maret 2026, jumlah penumpang telah mencapai 1.370 orang dan diperkirakan akan meningkat secara signifikan menjelang H-1 Idul Fitri dan periode arus balik. Kondisi ini menuntut kesiapan layanan yang tidak hanya dari sisi operasional, tetapi juga dari sisi kualitas fasilitas dan respons terhadap keluhan masyarakat.

Adrian menegaskan bahwa petugas di lapangan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat dapat melakukan perjalanan mudik dengan aman dan nyaman. Ia juga mengimbau masyarakat untuk melaporkan apabila menemukan petugas di lapangan tidak melayani sesuai tugasnya melalui kanal pengaduan Ombudsman, baik secara langsung, melalui telepon (0711) 7443647, WhatsApp pengaduan 0811-980-3737, atau melalui laman pengaduan di www.ombudsman.go.id

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan