



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor 0005/REK/0308.2011/MK-PD-02-14-21-23-24/V/2011
Lampiran : 1 (satu) berkas

Jakarta, 30 Mei 2011

Kepada Yth.
Menteri Perhubungan Republik Indonesia
Di Jakarta

Perihal : **Penyampaian saran perbaikan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Merak – Bakauheni**

Dengan hormat,

Berkenaan dengan pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman) melaksanakan inisiatif investigasi atas pelaksanaan pelayanan publik di pelabuhan Merak-Bakauheni. Investigasi dimaksud dilaksanakan dengan melakukan kunjungan lapangan ke pelabuhan Merak – Bakauheni, melaksanakan pertemuan dengan pihak-pihak terkait yaitu jajaran Ditjen Perhubungan Laut, Ditjen Perhubungan Darat, Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), Kepala Cabang PT. ASDP Indonesia Ferry Merak dan Bakauheni, Gabungan Pengusaha Angkutan Darat dan Penyeberangan, Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan, Dirlantas Polda Banten dan Polda Lampung, PT. Biro Klasifikasi Indonesia (Persero), Organda, UKP4, Pemerintah Daerah dan Dinas Perhubungan Propinsi Banten serta Ahli bidang transportasi dari Masyarakat Transportasi Indonesia. Adapun hasil pertemuan selengkapnya terlampir.

Kegiatan investigasi tersebut berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

1. Selama periode bulan Februari, Maret dan April 2011, pelayanan pelabuhan penyeberangan Merak – Bakauheni menjadi sorotan masyarakat karena terjadi kemacetan yang mencapai jarak lebih dari 10 kilometer khususnya di Pelabuhan Merak dari arah Jakarta (antrian kendaraan angkutan truk mencapai KM 87 Jalan Tol yang dikelola PT. Marga Mandala Sakti). Antrian kendaraan mencapai puncak pada tanggal 25 Februari 2011 dengan jumlah kendaraan truk mencapai 2.785.
2. Penyeberangan Merak – Bakauheni adalah urat nadi transportasi masyarakat yang menghubungkan pulau Jawa dan Sumatera sebagai pusat perekonomian di Indonesia, sehingga kemacetan yang terjadi membawa kerugian yang besar bagi masyarakat pengguna jasa penyeberangan. Selain itu antrian kendaraan tersebut menimbulkan ongkos sosial yang tidak ternilai bagi pengguna jasa penyeberangan bahkan beberapa awak kendaraan sampai meninggal dunia karena sakit.

Jl. Rasuna Said Kav. C – 19, Lt. 5 & 7 Jakarta Selatan 12920
Telepon : (021) 52960894-95 , Fax : (021) 52960907-08
website: www.ombudsman.go.id

Oleh karena demikian pentingnya pelayanan pelabuhan penyeberangan Merak dan Bakauheni, Ombudsman RI memandang perlu untuk melakukan investigasi. Adapun dari hasil investigasi (terlampir), Ombudsman RI menyampaikan saran dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan di pelabuhan penyeberangan Merak – Bakauheni (vide Pasal 8 ayat 2 huruf b Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008) yang meliputi saran umum kepada Kementerian Perhubungan RI dan saran khusus kepada unit pelaksana teknis terkait.

Beberapa perbaikan sudah dilakukan seperti, akses jalan masuk dan keluar Pelabuhan Merak dengan selesainya pembangunan *fly over*. Telah terdapat SOP penanganan kemacetan akan tetapi belum terintegrasi dan belum ada instansi yang menjadi *leading* sektor. Manifes penumpang untuk kendaraan umum seperti bus telah disampaikan kepada perusahaan angkutan penumpang dalam mendukung kelancaran penyeberangan. Waktu bongkar muat kapal telah dipersingkat dari 75 menit menjadi 60 menit. Koordinasi antrian kendaraan antara pihak PT. ASDP Indonesia Ferry, Kepolisian dan pengelola jalan tol serta dinas perhubungan setempat sudah dilakukan untuk mengatasi kemacetan.

Akan tetapi masih banyak hal yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan, oleh karena itu Ombudsman RI menyampaikan saran kepada Menteri Perhubungan RI agar melakukan langkah-langkah perbaikan dalam rangka meningkatkan pelayanan di Pelabuhan Merak-Bakauheni. Adapun saran tersebut mencakup :

I. Saran Umum

- a. Perbaikan infrastruktur (informasi dan penunjuk arah).
- b. Perbaikan manajemen Operasional Pelabuhan, dengan menekankan terselenggaranya pelayanan pelabuhan satu atap di bawah koordinasi Kementerian Perhubungan.
- c. Kebijakan khusus pelayanan penyeberangan antar Pulau Jawa – Sumatera, mengingat Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni merupakan penyeberangan terpadat di Indonesia.
- d. Penciptaan iklim investasi yang kondusif dalam rangka meningkatkan minat investasi di Pelabuhan Merak dan Bakauheni.

1. Saran khusus

- a. Untuk upaya tindak lanjut jangka pendek (sampai dengan akhir tahun 2011)
 - 1) Menteri Perhubungan
 - a) Menteri Perhubungan segera mengkoordinir penyusunan SOP tentang pelayanan penyeberangan Merak - Bakauheni dalam kondisi macet atau antrian panjang truk secara terpadu dengan melibatkan instansi terkait.
 - b) Menteri Perhubungan membuat pengawasan terhadap berjalannya ketentuan mengenai kelayakan kapal, perawatan kapal, perbaikan kerusakan (pergantian suku cadang serta *maintenance*) dan docking (tempat, jadwal dan jangka waktu docking).
 - c) Menteri Perhubungan harus segera mempublikasikan rencana pembangunan Jembatan Selat Sunda demi kepastian hukum bagi para investor yang memberi jasa penyeberangan di Pelabuhan Merak - Bakauheni.

2) PT. ASDP Indonesia Ferry

- a) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) selaku pengelola pelabuhan segera membuat kontrak kerja atau perjanjian bersama dengan pemilik kapal.
- b) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) melengkapi informasi pelayanan pelabuhan dengan memperbanyak petunjuk masuk dermaga, tarif pelayanan, petugas pelayanan yang lebih ramah, himbauan untuk tidak memberi dan menerima suap atau bebas pungli dengan berbagai cara seperti pemasangan camera CCTV, pamflet serta pengumuman tentang anti calo/pungli atau korupsi.
- c) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) harus mempersiapkan SOP tentang manifes penumpang untuk semua jenis kendaraan yang disampaikan terlebih dahulu kepada pengguna layanan sehingga tidak mengganggu aktifitas pelayanan penyeberangan.

3) Instansi Terkait

Instansi terkait pelayanan pelabuhan membuat maklumat layanan sebagai bentuk komitmen dalam rangka peningkatan pelayanan dengan mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

b. Saran untuk upaya tindak lanjut jangka menengah (1-3 Tahun)

1) Menteri Perhubungan

- a) Menteri Perhubungan mempercepat proses penetapan penyesuaian tarif khusus untuk jenis kendaraan tertentu (peti kemas/trailer) dengan membuat kebijakan atau peraturan tentang harga atau tarif khusus dalam pengoperasian kendaraan angkutan umum atau truk jenis tertentu berdasarkan klasifikasi yaitu kapasitas angkut maupun berat melebihi ketentuan seperti kontainer atau pengangkut peti kemas serta kendaraan sejenis, karena memerlukan ruang atau *space* yang besar dalam kapal penyeberangan.
- b) Menteri Perhubungan melakukan asesmen mengenai kelaikan perusahaan pemilik kapal sebagai bahan untuk:
 - 1) pemberian sanksi berupa pencabutan ijin operasi bilamana perusahaan pemilik kapal tidak memenuhi SOP atau kontrak kerja yang telah disepakati bersama.
 - 2) pemberian apresiasi bagi yang berkomitmen melaksanakan SOP dan kontrak kerja dalam rangka pelayanan.

2) PT. ASDP Indonesia Ferry

- a) Mengaktifkan pemakaian dermaga yang sesuai dengan kapasitas kapal dan klasifikasi kendaraan (bus penumpang, mobil kecil/sedan, truk sedang dan besar).

- b) Optimalisasi penggunaan IT dalam melakukan pengelolaan pelabuhan. Pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan penyeberangan, sistem *ticketing*, pengaturan antrian kendaraan berdasarkan dermaga keberangkatan, pengaturan kapal sebagaimana pelayanan di pelabuhan udara/bandara.

c. Saran untuk upaya tindak lanjut jangka panjang (3– 5 Tahun)

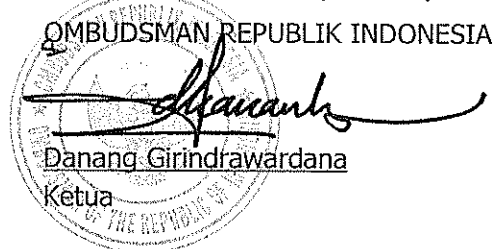
Menteri Perhubungan menyusun *master plan* Pelabuhan Merak sebagai pelabuhan komersil dengan memperhatikan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi massal yang nyaman, ekonomis dengan penggunaan teknologi tepat guna, melalui berbagai cara antara lain :

- a) Bekerjasama dengan berbagai pihak khususnya dengan pemerintah daerah setempat dalam rangka dukungan sarana –prasarana (lahan parkir, terminal, fasilitas umum dll).
- b) Penambahan dan peremajaan armada kapal dan dermaga serta infrastruktur pendukungnya untuk mengantisipasi lonjakan arus pengguna jasa penyeberangan Merak-Bakauheni.

Demikian, kiranya saran ini dapat menjadi bahan masukan dan perbaikan pelayanan di pelabuhan penyeberangan Merak – Bakauheni.

Ombudsman RI akan melakukan pemantauan intensif serta evaluasi atas pelaksanaan saran di atas sesuai dengan jangka waktu pelaksanaannya.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Tembusan:

1. Yth. Presiden Republik Indonesia, di Jakarta
2. Yth. Ketua Komisi II DPR RI, di Jakarta
3. Yth. Menteri Negara BUMN, di Jakarta
4. Yth. Direktur Utama PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), di Jakarta
5. Yth. Direktur Utama PT. BKI (Persero), di Jakarta
6. Yth. Direktur Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI, di Jakarta
7. Yth. Direktur Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan RI, di Jakarta
8. Yth. Direktur Utama PT. Pelindo, di Jakarta
9. Yth. Gubernur Banten, di Serang
10. Yth. Gubernur Lampung, di Bandar Lampung
11. Yth. Kapolda Banten, di Serang
12. Yth. Kapolda Lampung, di Bandar Lampung
13. Yth. Walikota Kota Cilegon, Cilegon
14. Yth. Bupati Lampung Selatan, di Kalianda
15. Yth. Kepala PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak dan Bakauheni, di Cilegon-Banten