

**PENGAMATAN MUDIK LEBARAN AMAN DAN TERKENDALI DI TERMINAL
PURABAYA BERSAMA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TIMUR**

Nuril Anggraeni, M. Kendry Widiyanto

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : nurilanggraeni1@gmail.com, kenronggo@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pengamatan lebaran mudik yang aman dan terkendali merupakan sebuah kebutuhan mendesak tidak hanya di tingkat lokal, tetapi juga di tingkat global dan nasional. Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk mewujudkan mudik yang aman dan terkendali, khususnya di Terminal Purabaya, sebagai langkah strategis yang diinisiasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur pada tahun 2024. Lokasi pengabdian masyarakat dilaksanaan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur sejak tanggal 19 Februari-03 April 2024. Adapun penelitiannya dilakukan pada tanggal 04 April 2024. Penelitian ini merupakan bentuk pengabdian kualitatif yang menggunakan metode penelitian lapangan atau field research, dengan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1) Terdapat pusat layanan informasi dan petugas, terdapat pula ruang laktasi, serta informasi pengaduan; 2) Terdapat kelengkapan P3K dan pemecah kaca darurat; 3) Terdapat juga posko Kesehatan. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, Upaya Ombudsman RI Jawa Timur 2024 di Terminal Purabaya dapat dianggap sebagai bagian dari keseluruhan strategi untuk mewujudkan mudik yang aman, tertib, dan nyaman bagi seluruh pemudik yang melalui terminal tersebut.

Kata kunci : Mudik, lebaran, Ombudsman RI.

ABSTRACT

Facilitating safe and controlled homecoming (mudik) is an urgent need not only at the local level but also at the global and national levels. The purpose of this community service is to realize a safe and controlled homecoming, particularly at Purabaya Terminal, as a strategic step initiated by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, East Java Representative, in 2024. The community service location was carried out at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, East Java Province, from February 19 to April 3, 2024. The research was conducted on April 4, 2024. This research is a form of qualitative community service that uses field research methods, with a phenomenological approach. Data collection was done through observation. The results of the research show that; 1) There is an information service center and officers, as well as a lactation room, and complaint information; 2) There are complete first aid kits (P3K) and emergency glass breakers; 3) There is also a health post. It can be concluded the efforts of the East Java Ombudsman 2024 at Purabaya Terminal can be considered as part of the overall strategy to realize safe, orderly, and comfortable homecoming for all travelers passing through the terminal.

Keywords: Homecoming, Eid al-Fitr, Ombudsman of the Republic of Indonesia.

PENDAHULUAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu bagian Tri Dharma Perguruan Tinggi, di samping dua dharma lainnya yaitu penelitian dan pengajaran. Dharma pengabdian merupakan wujud dari keterkaitan ilmu, amal dan transformasi sosial. Pengabdian kepada Masyarakat adalah media nyata dalam menjembatani perguruan tinggi dan masyarakat dalam menghadapi berbagai problem dan kebutuhan sosial, karena perguruan tinggi dituntut tidak hanya menjadi pusat pengembangan ilmu pengetahuan semata namun juga mengimplementasikan ilmu pengetahuan tersebut untuk kepentingan masyarakat (Soehadha, 2016). Dalam konteks ini, pengabdian kepada masyarakat melibatkan berbagai upaya nyata untuk meningkatkan kesejahteraan, memperkuat ikatan sosial, dan meningkatkan akses terhadap layanan penting seperti pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan. Melalui pengabdian ini, kita dapat memperkuat komunitas, memberdayakan individu-individu, serta membangun fondasi yang kokoh untuk kemajuan kolektif.

Melakukan pemantauan mudik lebaran yang aman dan terkendali merupakan sebuah kebutuhan mendesak tidak hanya di tingkat lokal, tetapi juga di tingkat global dan nasional. Di tingkat global, fenomena mudik telah menjadi perhatian utama karena dampaknya terhadap mobilitas massa dan keamanan transportasi. Seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan perkembangan infrastruktur, tantangan terkait keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan mudik semakin meningkat. Hal ini menuntut adanya upaya bersama dari berbagai pihak, termasuk lembaga pemerintah dan masyarakat sipil, untuk memastikan bahwa mudik tidak hanya menjadi momen kebersamaan, tetapi juga aman dan terkendali. Di tingkat nasional, Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, memiliki tantangan tersendiri terkait mudik saat perayaan Hari Raya Idul Fitri. Jutaan orang membanjiri terminal-terminal dan jalur-jalur transportasi, menciptakan potensi risiko terhadap keselamatan, kesehatan, dan ketertiban umum. Oleh karena itu, pengawasan yang ketat dan langkah-langkah preventif sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya insiden yang tidak diinginkan selama periode mudik.

Di tingkat lokal, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur memiliki peran penting dalam memastikan bahwa mudik di wilayah tersebut berjalan dengan aman dan terkendali. Terminal Purabaya sebagai salah satu titik utama keberangkatan dan kedatangan pemudik menjadi fokus utama dalam pengawasan dan peningkatan layanan. Melalui langkah-langkah konkret dan kerja sama dengan berbagai pihak terkait, Ombudsman RI Jawa Timur bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pemudik, meminimalkan risiko, dan meningkatkan pengalaman mudik yang positif bagi semua orang. Dengan demikian, upaya mewujudkan mudik aman dan terkendali tidak hanya merupakan tanggung jawab bersama, tetapi juga merupakan keharusan moral untuk melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Berlakunya Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang telah disahkan, dan memiliki implikasi yang signifikan terhadap posisi Ombudsman. Pertama, pada Undang-Undang ini menyatakan bahwa Ombudsman sekarang menjadi lembaga negara yang setara dengan Kejaksaan Agung dan Kepolisian, dan bukan lagi sebuah komisi. Lembaga ini menjadi lebih kuat, dan Ombudsman lebih siap untuk memenuhi kewenangannya dalam menyelidiki laporan masyarakat. Dalam Peraturan Pemerintah No. 21/2011 tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Indonesia memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai hal ini. Ombudsman diberikan kewenangan yang sangat besar dan memiliki kemampuan untuk meminta dokumen, membuat rekomendasi yang mengikat, melakukan investigasi, dan menjatuhkan sanksi pidana bagi siapa saja yang menghalangi Ombudsman dalam menangani laporan (Sari & Karay, 2020).

Mudik lebaran adalah fenomena budaya yang sangat penting bagi banyak orang, terutama umat Islam. Ini adalah momen yang dipenuhi dengan banyak makna, simbolisme, dan tradisi yang memperkuat rasa kebersamaan dan kebahagiaan dalam masyarakat. Puasa Ramadan sendiri adalah waktu yang penuh dengan pengorbanan dan refleksi bagi umat Islam. Selama sebulan penuh, umat Islam menahan diri dari makan, minum, dan perilaku yang tidak pantas dari terbit fajar hingga terbenam matahari. Ini adalah waktu untuk meningkatkan keimanan, disiplin diri, dan belas kasih kepada sesama. Mudik lebaran, yang terjadi setelah sebulan penuh berpuasa, adalah saat yang sangat dinantikan oleh banyak orang. Ini adalah momen di mana keluarga dan teman-teman berkumpul untuk merayakan akhir Ramadan dan menyambut Hari Raya Idul Fitri. Mudik, yang merupakan perjalanan pulang ke kampung halaman atau tempat asal, adalah bagian penting dari tradisi ini. Ini bukan hanya sekadar perjalanan fisik, tetapi juga

perjalanan spiritual dan emosional. Melalui mudik, orang-orang menyatakan kembali ikatan keluarga dan mempererat hubungan sosial mereka.

Pada era ini kegiatan mudik lebaran ditandai dengan migrasi massal penduduk desa ke kota, dalam upaya mencari penghidupan yang lebih baik. Bagi para pendatang, libur panjang yang diberikan pada hari-hari besar seperti Hari Raya Idul Fitri merupakan kesempatan langka untuk pulang kampung dan bersatu kembali dengan keluarga serta sanak saudara di kampung halaman. Kebijakan libur panjang ini memicu gelombang orang-orang dari desa yang berbondong-bondong menuju kota ataupun dari kota ke desa untuk berkumpul dalam kebersamaan dan merayakan momen suci Idul Fitri bersama-sama (Herawati, 2015).

Fenomena ini, yang awalnya mungkin hanya praktik sosial, kemudian menjadi sebuah tradisi yang tidak terpisahkan dari budaya dan identitas Indonesia, memperkuat ikatan keluarga, solidaritas sosial, dan nilai-nilai kebersamaan yang menjadi ciri khas masyarakat Indonesia. Tradisi mudik lebaran telah menjadi sebuah ritual yang tak terpisahkan dari kehidupan sebagian besar masyarakat Indonesia. Setiap tahun, jutaan orang menjalani perjalanan panjang, melewati jalanan ramai dan terminal transportasi yang penuh sesak, demi satu tujuan: pulang kampung. Namun, di balik keramaian dan kesibukan tersebut, terdapat harapan yang mendalam untuk menciptakan momen berharga. Bagi banyak orang, mudik bukan sekadar sebuah perjalanan fisik, tetapi juga sebuah perjalanan spiritual dan emosional yang mempererat ikatan dengan akar-akar kebudayaan mereka (Arribathi, A. H., & Aini, 2018).

Ini adalah saat di mana keluarga yang terpisah oleh jarak dan kesibukan kembali bersatu, di mana kenangan masa kecil dan tradisi keluarga diperbarui, dan di mana nilai-nilai seperti tolong-menolong dan gotong royong menjadi sangat kental. Dalam setiap langkah perjalanan, terdapat cerita-cerita kehidupan yang berharga, harapan akan masa depan yang lebih baik, dan rasa syukur atas kesempatan untuk bersama-sama merayakan kemenangan spiritual setelah menjalani bulan Ramadan yang penuh dengan pengorbanan. Tradisi mudik lebaran, dengan segala keunikan dan kebermaknaannya, tidak hanya mencerminkan kekayaan budaya Indonesia, tetapi juga menjadi landasan yang kuat dalam membangun dan memperkuat hubungan sosial serta nilai-nilai solidaritas di tengah kompleksitas kehidupan modern.

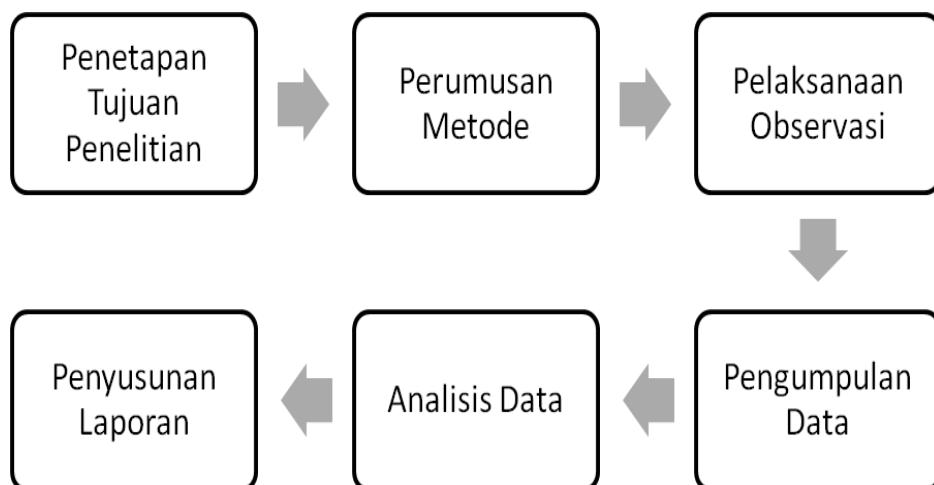
Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk melakukan pengamatan mudik lebaran yang aman dan terkendali, khususnya di Terminal Purabaya, sebagai langkah strategis yang diinisiasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur pada tahun 2024. Dengan memfokuskan upaya pengabdian pada Terminal Purabaya, Ombudsman RI Jawa Timur bertujuan untuk meningkatkan pengawasan dan pelayanan selama masa mudik, dengan tujuan utama untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan para pemudik. Langkah ini mencakup berbagai aspek, mulai dari peningkatan infrastruktur dan fasilitashingga peningkatan kualitas layanan bagi para pemudik. Selain itu, pengabdian masyarakat juga bertujuan untuk menggalang kerja sama antara berbagai pihak terkait, termasuk pemerintah daerah, lembaga transportasi, dan masyarakat sipil, guna menciptakan sinergi yang efektif dalam menjaga ketertiban dan keselamatan selama masa mudik. Sehingga, tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi para pemudik, meminimalkan risiko kecelakaan dan kerumunan, serta memberikan pengalaman mudik yang positif bagi semua pihak yang terlibat.

METODE PELAKSANAAN

Lokasi pengabdian masyarakat dilaksanaan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur sejak tanggal 19 Februari-03 April 2024 yang pada saat itu peneliti melakukan kegiatan penggerjaan Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD) dan melakukan kegiatan

penggerjaan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). Penulis juga melakukan kegiatan pemantauan mudik lebaran 2024 yang dilakukan pada tanggal 04 April 2024 di Terminal Purabaya. Penelitian ini merupakan bentuk pengabdian kualitatif yang menggunakan metode penelitian lapangan atau field research, dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi memungkinkan peneliti untuk memahami dan menggali makna subjektif dari pengalaman hidup individu atau kelompok, tanpa terpengaruh oleh interpretasi atau teori yang telah ada sebelumnya. Dalam konteks pengabdian masyarakat, metode fenomenologi memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mendalami pengalaman, persepsi, dan pemahaman para pemangku kepentingan, terutama mereka yang terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi sebagai bagian dari penelitian lapangan yang menggunakan pendekatan fenomenologi. Melalui observasi, peneliti dapat secara langsung mengamati dan mencatat berbagai kejadian, perilaku, dan interaksi yang terjadi di Terminal Purabaya selama masa mudik. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi yang ada, termasuk kondisi fisik terminal, alur lalu lintas penumpang, interaksi antara petugas dan pemudik, serta dinamika sosial yang terjadi di lingkungan tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi sebagai bagian dari penelitian lapangan yang menggunakan pendekatan fenomenologi. Melalui observasi, peneliti dapat secara langsung mengamati dan mencatat berbagai kejadian, perilaku, dan interaksi yang terjadi di Terminal Purabaya selama masa mudik. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi yang ada, termasuk kondisi fisik terminal, alur lalu lintas penumpang, interaksi antara petugas dan pemudik, serta dinamika sosial yang terjadi di lingkungan tersebut. Dengan demikian, observasi menjadi salah satu metode yang sangat relevan dalam konteks penelitian lapangan seperti ini, karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat dan langsung dari sumbernya, tanpa tergantung pada laporan atau informasi sekunder. Melalui pengamatan yang teliti dan sistematis, peneliti dapat mengumpulkan data yang kaya dan beragam, yang kemudian akan menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut dalam rangka memahami fenomena mudik lebaran di Terminal Purabaya dengan lebih baik.



Gambar 1 Bagan Alir Kegiatan PKM

HASIL dan PEMBAHASAN

Sebagaimana yang telah penulis ketahui pada saat melakukan pengadian masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur pada tanggal 19 Februari-03 April 2024, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur adalah Lembaga yang bersifat mandiri yang bertugas mengawasi dan menyelidiki laporan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara yang berkaitan dengan pelayanan public kepada masyarakat. Salah satu program yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur adalah Laporan Hasil Pemeriksaan atau rekomendasi yang merupakan Tindakan perbaikan/ saran kepada penyelenggara Negara dalam rangka perbaikan proses penyelenggara pelayanan public kepada masyarakat. Meskipun saran Ombudsman untuk Tindakan korektif dan rekomendasi tidak mengikat secara hukum, namun terikat secara moral.

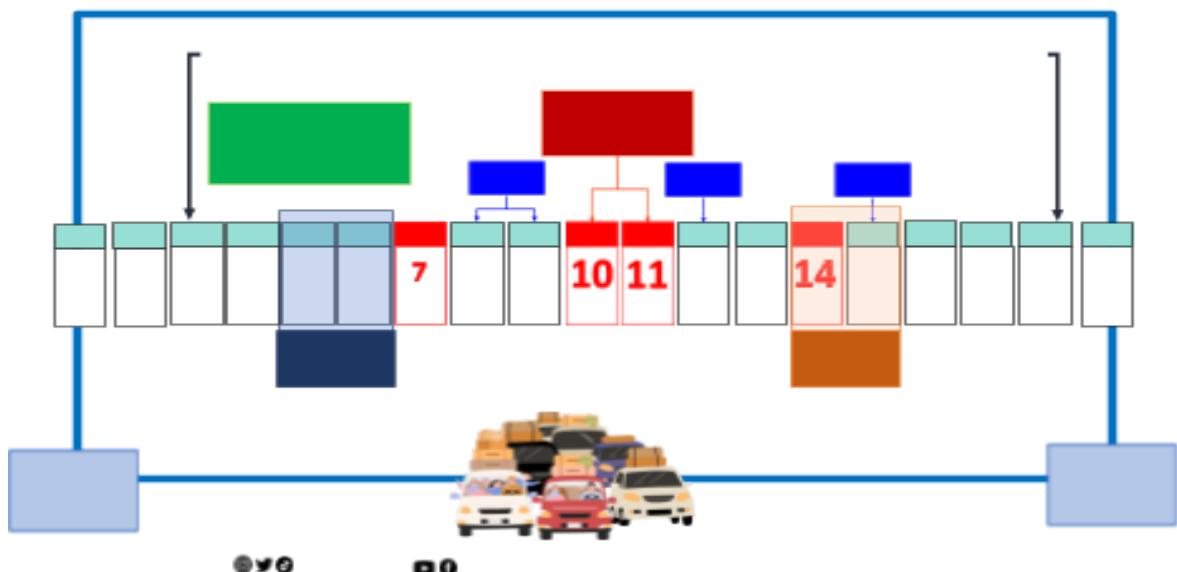
Ketika menganalisis Laporan, Ombudsman harus mengikuti pedoman independensi, ketidakberpihakan, nondiskriminasi, dan tidak dipungut biaya. Selain itu, Ombudsman harus membantu Pelapor dan mendengarkan serta mempertimbangkan perspektif para pihak. Oleh karena itu, dalam memeriksa laporan, Ombudsman harus memberikan bobot yang sama dalam menggunakan kewenangan "pemaksaan"-seperti pemanggilan-serta persuasi kepada para pihak agar Penyelenggara Negara dan pemerintah sadar akan perlunya menangani laporan yang menduga adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak perlu menggunakan proses Rekomendasi untuk menyelesaikan setiap laporan ketika menggunakan metode ini. Hal ini membedakan Ombudsman dengan pengadilan atau penegak hukum dalam menangani laporan.

Penulis sering berurusan dengan jenis-jenis maladministrasi berikut ini: penundaan yang berlarut-larut, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, dan tidak profesional. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen masih belum mendapatkan akses pelayanan publik yang cepat, sederhana, mudah, nyaman, terjangkau, kepastian biaya, dan terbuka dari pemerintah. Tanggung jawab utama Ombudsman adalah menangani laporan masyarakat yang berkaitan dengan keputusan atau tindakan yang dibuat oleh administrasi pemerintah dan layanan publik, melindungi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang, pelanggaran hak, kesalahan, kelalaian, keputusan yang tidak adil, dan kesalahan administrasi. Pembagian tugas antara Ombudsman Daerah dan Ombudsman Pusat ini dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan mengurangi kemungkinan terjadinya maladministrasi (Dra. Dyah Hariani, n.d.).

Dan pada saat tanggal 04 April 2024 penulis juga melakukan kegiatan pengabdian masyarakat pada pemantauan mudik lebaran 2024 di Terminal Purabaya bersama Tim Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Mudik lebaran menjadi fenomena unik yang tidak hanya mencerminkan tradisi budaya, tetapi juga menimbulkan tantangan besar dalam pengelolaan transportasi dan keamanan publik. Setiap tahun, jutaan orang berbondong-bondong pulang ke kampung halaman menggunakan berbagai moda transportasi, mulai dari kereta api, bus, hingga kendaraan pribadi. Kepadatan massa yang terjadi selama mudik ini berpotensi menciptakan situasi yang rentan terhadap berbagai masalah, seperti penumpukan massa, kemacetan lalu lintas, dan risiko kecelakaan yang mengancam jiwa. Oleh karena itu, pengawasan yang ketat diperlukan untuk memastikan bahwa kegiatan ini berlangsung dengan tertib, disiplin, dan aman bagi semua pihak yang terlibat. Data masa angkutan lebaran tahun 2024 menunjukkan adanya lonjakan jumlah penumpang yang signifikan di berbagai moda transportasi, termasuk peningkatan frekuensi perjalanan dan kapasitas

angkutan. Selain itu, data masa angkutan lebaran tahun 2024 juga mencatat adanya peningkatan permintaan layanan transportasi khusus seperti bus antar kota antar provinsi (AKAP) dan kereta api yang menghubungkan berbagai kota di seluruh Indonesia. Lonjakan jumlah penumpang ini menuntut perencanaan dan pengelolaan yang matang dari pihak terkait, termasuk pengawasan terhadap ketersediaan armada, penerapan protokol keselamatan, dan pengaturan lalu lintas yang efisien.

Mudik lebaran seringkali diwarnai dengan tantangan seperti kemacetan lalu lintas, kepadatan di terminal atau stasiun, dan risiko kecelakaan. Oleh karena itu, pengelolaan dan pengawasan yang baik menjadi kunci untuk menjaga kelancaran dan keselamatan selama masa mudik, serta untuk memastikan bahwa momen yang dijalani oleh masyarakat tetap berkesan dan bermakna secara positif. Dengan demikian, mudik lebaran tidak hanya merupakan peristiwa migrasi sementara, tetapi juga merupakan bagian integral dari warisan budaya dan spiritual umat Muslim di Indonesia, yang terus dijunjung tinggi dan dirayakan setiap tahunnya.



Gambar 2 Masa Angkutan Lebaran Tahun 2024

Pengawasan menjadi semakin penting mengingat prediksi jumlah pemudik untuk lebaran tahun 2024 diprediksi akan meningkat signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Kenaikan jumlah pemudik ini bisa menimbulkan berbagai masalah jika tidak dibarengi dengan peningkatan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, upaya pengawasan harus dilakukan secara cermat dan terstruktur, dimulai dengan analisis mendalam terhadap data, statistik, dan gambaran menyeluruh tentang peristiwa mudik tahun 2024. Berdasarkan prediksi Kementerian Perhubungan, jumlah pemudik diperkirakan mencapai 193,6 juta orang, setara dengan 71,7% dari total masyarakat Indonesia (Badan Kebijakan Transportasi Kemenhub, 2024). Prediksi ini didasarkan pada survei yang melibatkan Badan Pusat Statistik (BPS), Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), serta praktisi dan akademisi dalam bidang transportasi, dengan partisipasi 48.107 responden. Dibandingkan dengan jumlah pemudik tahun sebelumnya yang mencapai 123 juta orang, terdapat peningkatan minat mudik

sekitar 56,38% pada tahun 2024. Selain itu, peningkatan minat mudik yang signifikan ini juga berpotensi mempengaruhi berbagai aspek, seperti tingkat kepadatan lalu lintas, ketersediaan fasilitas di terminal dan stasiun, serta peningkatan risiko terjadinya kecelakaan dan kerumunan massa. Oleh karena itu, pengawasan yang teliti dan proaktif menjadi sangat penting untuk mengantisipasi dan menangani potensi masalah yang mungkin timbul.



Gambar 3 Potensi Pergerakan Masyarakat

Sumber: Badan Kebijakan Transportasi Kemenhub, 2024

Tidak begitu berbeda jauh, Kementerian Perhubungan (Kemenhub) memperkirakan bahwa mayoritas pemudik berangkat dari Jawa Timur, dengan total sebesar 31,3 juta orang, setara dengan 16,2% dari total pemudik nasional. Prediksi ini menunjukkan signifikansi Jawa Timur sebagai salah satu sumber utama pemudik dalam skala nasional. Selain itu, data yang diungkapkan oleh Kemenhub juga menyoroti bahwa setelah Jawa Timur, 28,43 juta pemudik diprediksi akan berangkat dari Jabodetabek, dan 26,11 juta pemudik dari Jawa Tengah. Dengan demikian, Jawa Timur memegang peran penting dalam pergerakan mudik lebaran tahun 2024, sementara Jabodetabek dan Jawa Tengah juga menjadi kontributor utama dalam jumlah pemudik secara nasional. Peningkatan jumlah pemudik dari wilayah-wilayah tersebut menunjukkan kompleksitas dan intensitas arus mudik di Pulau Jawa, yang memerlukan pengawasan dan pengelolaan yang lebih efektif untuk menjaga kelancaran dan keselamatan selama masa mudik. Dengan memahami distribusi dan jumlah pemudik dari berbagai wilayah ini, pihak terkait dapat mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk meningkatkan pelayanan dan kesiapan infrastruktur dalam menghadapi lonjakan pemudik yang besar (Hambali, 2013).



Gambar 4 Pemantauan Mudik Lebaran

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur

Dalam pemantauan yang dilakukan oleh Tim Ombudsman pada Terminal Purabaya, ditemukan adanya berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan untuk kenyamanan dan kebutuhan pengguna terminal. Salah satu hal yang mencolok adalah adanya pusat layanan informasi yang dilengkapi dengan petugas yang siap memberikan bantuan dan informasi kepada pengunjung terminal. Selain itu, terdapat juga ruang laktasi yang disediakan khusus bagi ibu yang sedang menyusui agar dapat melakukan aktivitasnya dengan nyaman dan privasi. Kehadiran fasilitas ini menunjukkan kepedulian pihak pengelola terminal terhadap kebutuhan khusus pengguna. Tak hanya itu, terminal juga dilengkapi dengan informasi mengenai pengaduan, yang memungkinkan pengguna terminal untuk menyampaikan keluhan atau masukan terkait pelayanan terminal. Adanya mekanisme pengaduan ini mencerminkan komitmen pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan dengan menggali masukan dari pengguna langsung. Dengan demikian, fasilitas pusat layanan informasi, ruang laktasi, dan mekanisme pengaduan yang tersedia di Terminal Purabaya menunjukkan upaya nyata dalam memberikan pelayanan yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, serta sebagai langkah positif dalam mewujudkan standar pelayanan publik yang lebih baik di lingkungan terminal tersebut (Joyce et al., 2012).

Dalam pemantauan yang dilakukan oleh Tim Ombudsman pada unit armada bus yang akan berangkat, ditemukan beberapa hal penting yang menyangkut keselamatan dan kenyamanan penumpang. Salah satu hal yang diperhatikan adalah kelengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) di dalam setiap bus. Keberadaan P3K ini menjadi sangat penting karena dapat memberikan pertolongan cepat dalam situasi darurat atau kecelakaan yang mungkin terjadi selama perjalanan. Dengan adanya P3K yang lengkap dan terawat dengan baik, penumpang dapat merasa lebih aman dan terjamin akan mendapatkan pertolongan yang cepat dan tepat jika diperlukan. Selain itu, dalam pemantauan juga ditemukan adanya pemecah kaca darurat di dalam bus. Pemecah kaca darurat ini merupakan fasilitas yang sangat krusial dalam situasi darurat, seperti kecelakaan atau insiden lain yang mengharuskan evakuasi cepat dari dalam bus. Kehadiran pemecah kaca darurat ini memungkinkan penumpang untuk keluar dari bus dengan cepat dan aman jika terjadi situasi darurat yang mengharuskan

evaluasi melalui jendela. Dengan demikian, fasilitas seperti P3K dan pemecah kaca darurat menjadi bagian penting dari upaya untuk meningkatkan standar keselamatan dalam perjalanan bus, serta memastikan kenyamanan dan keamanan bagi semua penumpang yang menggunakan layanan transportasi umum tersebut.

Dalam pemantauan yang dilakukan oleh Tim Ombudsman pada hari Kamis, 4 April 2024, terungkap bahwa Posko Kesehatan di Terminal Purabaya masih dalam tahap persiapan. Meskipun demikian, posko tersebut dijadwalkan akan dibuka pada sore harinya oleh Bapak Kapolri dan Bapak Menteri Perhubungan. Hal ini menimbulkan kekhawatiran karena sudah banyak masyarakat yang melakukan mudik lebaran melalui Terminal Purabaya, namun posko kesehatan belum siap beroperasi. Keadaan ini mencerminkan tantangan dalam pengelolaan dan penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai selama masa mudik. Dengan jumlah pemudik yang besar dan potensi risiko kesehatan yang meningkat, kesiapan posko kesehatan menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga kesejahteraan dan keselamatan para pemudik. Keterlambatan dalam persiapan posko kesehatan dapat mengakibatkan peningkatan risiko terhadap kesehatan masyarakat yang melakukan perjalanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan koordinasi dan upaya tambahan untuk memastikan posko kesehatan segera beroperasi dan memberikan layanan yang memadai kepada pemudik. Langkah-langkah darurat mungkin diperlukan untuk mempercepat persiapan posko kesehatan, seperti penambahan personel medis, pengadaan peralatan medis, dan pelatihan staf yang terlibat. Dengan demikian, diharapkan posko kesehatan dapat segera berfungsi penuh untuk memberikan layanan kesehatan yang diperlukan kepada para pemudik dan mengurangi risiko terhadap kesehatan masyarakat selama masa mudik Lebaran.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh Tim Ombudsman RI Jawa Timur 2024 di Terminal Purabaya merupakan upaya konkret untuk mewujudkan mudik yang aman dan terkendali bagi para pemudik. Dengan adanya fasilitas dan layanan yang disediakan seperti pusat layanan informasi, ruang laktasi, kelengkapan P3K dan pemecah kaca darurat di armada bus, serta upaya persiapan Posko Kesehatan, Ombudsman RI Jawa Timur berperan aktif dalam memastikan kebutuhan dan keselamatan pemudik terpenuhi. Langkah-langkah ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang inklusif dan responsif, tetapi juga untuk mengurangi potensi risiko dan ketidaknyamanan yang mungkin dialami oleh pemudik selama masa mudik Lebaran. Dengan demikian, upaya Ombudsman RI Jawa Timur 2024 di Terminal Purabaya dapat dianggap sebagai bagian dari keseluruhan strategi untuk mewujudkan mudik yang aman, tertib, dan nyaman bagi seluruh pemudik yang melalui terminal tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, langkah-langkah yang diambil oleh Tim Ombudsman RI Jawa Timur 2024 di Terminal Purabaya merupakan inisiatif yang sangat positif dalam mewujudkan mudik yang aman dan terkendali bagi para pemudik. Fasilitas dan layanan yang disediakan, seperti pusat layanan informasi, ruang laktasi, serta persiapan Posko Kesehatan, menunjukkan komitmen yang kuat dari pihak terkait dalam memberikan pelayanan yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Upaya ini tidak hanya penting untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan pemudik, tetapi juga untuk mengurangi potensi risiko dan ketidaknyamanan selama masa mudik Lebaran. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti keterlambatan persiapan Posko Kesehatan yang dapat meningkatkan risiko terhadap kesehatan masyarakat yang melakukan perjalanan. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang lebih baik antara berbagai pihak terkait dan langkah-langkah darurat untuk memastikan kesiapan posko kesehatan

sebelum masa mudik dimulai. Selain itu, perlu juga dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan dan efektivitas langkah-langkah yang telah diambil, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan di masa mendatang.

Sebagai saran, Ombudsman RI Jawa Timur perlu terus memperkuat peran dan koordinasi dengan instansi terkait dalam memastikan keselamatan dan kenyamanan pemudik selama masa mudik Lebaran. Langkah-langkah preventif, seperti penyediaan informasi yang lebih jelas dan terkini, serta peningkatan fasilitas dan sarana yang memadai di terminal, perlu terus ditingkatkan. Selain itu, penerapan mekanisme pengaduan yang responsif dan transparan juga penting untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arribathi, A. H., & Aini, Q. (2018). Mudik Dalam Perspektif Budaya Dan Agama. *Journal Cyberpreneurship Innovative and Creative Exact and Social Science (CICES)*, 4(1), 45–52.
- Dra. Dyah Hariani, M. T. Y. N. I. S. (14020115120015) D. I. A. P. U. D. (n.d.). *Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat*. 2(14020115120015).
- Hambali, B. (2019). (2013). *Penanganan Arus Mudik Lebaran*.
- Herawati, N. (2015). Lebaran Menjadi ‘Magnet’untuk Mudik Bagi Masyarakat Jawa. *MAGISTRA*, 27(93).
- Joyce, I., Laurens, M., & Arch, M. (2012). *Aksesibilitas Bagi Pengguna Terminal Bis Purabaya- Surabaya*.
- Sari, F. K., & Karay, A. C. (2020). *Kewenangan Ombudsman Sebagai Lembaga Independen Dalam*. 2(1), 13–24.
- Soehadha, M. (2016). Pemberdayaan masyarakat berbasis agama; model pengabdian masyarakat oleh dosen dan peran pusat pengabdian kepada masyarakat uin Sunan kalijaga. *Religi: Jurnal Studi Agama-Agama*, 12(1), 1–16.