

OMBUDSMAN RI DORONG KOLABORASI LINTAS LEMBAGA, PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI TERMINAL PULO GEBANG SEMAKIN DIPERKUAT

Senin, 16 Maret 2026 - maharandy.monoarfa

Jakarta - Kondisi pelayanan publik di Terminal Terpadu Pulo Gebang, Jakarta Timur, menjadi perhatian dalam kegiatan peninjauan yang berlangsung pada Senin, 16 Maret 2026. Aktivitas di terminal terbesar di Asia Tenggara itu terlihat berjalan cukup tertib dengan berbagai fasilitas penunjang bagi penumpang. Sejumlah sarana pelayanan publik tampak mengalami perbaikan dibandingkan kondisi sebelumnya. Meski demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu terus disempurnakan agar memberikan kenyamanan optimal bagi masyarakat.

Menanggapi kondisi tersebut, Anggota Ombudsman Republik Indonesia Hery Susanto melakukan peninjauan langsung ke Terminal Terpadu Pulo Gebang bersama sejumlah pemangku kepentingan. Kegiatan yang berlangsung pada Senin (16/3) itu turut dihadiri Menteri Ketenagakerjaan Yassierli serta Kepala UPT Terminal Terpadu Pulo Gebang. Peninjauan dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi darat terus meningkat. "Tujuan kami datang ke terminal terpadu ini adalah untuk memastikan pelayanan publik, khususnya di sektor transportasi, benar-benar memberikan kenyamanan bagi para penumpang," ujar Hery.

Dalam peninjauan tersebut, Ombudsman RI menelusuri berbagai titik pelayanan di area terminal. Mulai dari fasilitas ruang tunggu, area keberangkatan, hingga aksesibilitas bagi kelompok rentan turut menjadi perhatian. Hery menyampaikan bahwa sejumlah rekomendasi yang sebelumnya diberikan Ombudsman telah mulai ditindaklanjuti oleh pengelola terminal. "Kami melihat dari satu sudut ke sudut lainnya, memang sudah ada perbaikan dan peningkatan pelayanan dibandingkan sebelumnya," kata Hery.

Salah satu aspek penting yang disoroti adalah peningkatan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Ombudsman menilai bahwa aksesibilitas dan inklusivitas harus menjadi standar dalam pelayanan publik modern. Hery menyebut keberadaan petugas yang memahami bahasa isyarat menjadi salah satu kebutuhan yang perlu dipenuhi. "Misalnya terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas, perlu ada petugas yang memahami bahasa isyarat serta sarana prasarana yang memudahkan penumpang," ujar Hery.

Lebih lanjut, Ombudsman menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilakukan oleh satu lembaga saja. Diperlukan sinergi kuat antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta pengelola layanan. Semangat kolaborasi inilah yang menurut Hery mulai terlihat dalam pengelolaan terminal saat ini. "Dengan semangat kolaborasi, penyelenggara pelayanan publik khususnya di sektor perhubungan menunjukkan kesiapan untuk terus memperbaiki layanan," kata Hery.

Menteri Ketenagakerjaan Yassierli yang turut hadir dalam kegiatan tersebut menyampaikan apresiasi terhadap upaya pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI. Menurutnya, peningkatan kualitas layanan transportasi memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya pada momentum mudik dan aktivitas ekonomi nasional. Ia menilai koordinasi antar lembaga menjadi faktor penting dalam menghadirkan pelayanan publik yang semakin baik. "Kami sangat mendukung langkah Ombudsman yang aktif melakukan pemantauan di lapangan, karena kolaborasi seperti ini penting untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang aman dan nyaman," ujar Yassierli.

Hery juga menekankan bahwa Indonesia sebagai negara besar memerlukan kerja sama yang kuat antar lembaga dalam menghadirkan pelayanan publik yang prima. Menurutnya, koordinasi dan kolaborasi menjadi kunci untuk menghadirkan layanan yang lebih efektif dan responsif. Ia mengapresiasi komitmen jajaran sektor perhubungan yang menunjukkan semangat perbaikan berkelanjutan. "Mengurus Indonesia ini terlalu besar jika dikerjakan masing-masing, karena itu diperlukan kerja sama, koordinasi, dan kolaborasi," ungkap Hery.

Ke depan, Ombudsman RI memastikan akan terus melakukan pengawasan aktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di sektor transportasi. Pengawasan tersebut akan dilakukan melalui pemantauan langsung di lapangan serta koordinasi dengan instansi terkait. Hery menegaskan bahwa setiap persoalan pelayanan publik harus segera direspons dengan solusi yang konkret dan terukur. "Setiap ada masalah, harus kita berikan solusi dengan baik, karena tugas Ombudsman adalah memastikan pelayanan publik terus membaik bagi masyarakat," tutup Hery.