

# JELANG NATARU, BPKA SULSEL GANDENG OMBUDSMAN EVALUASI LAYANAN KERETA API TRANS SULAWESI

Sabtu, 20 Desember 2025 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

MAROS, iNewsCelebes.id - Menjelang momentum Natal dan Tahun Baru (Nataru), Balai Pengelola Kereta Api (BPKA) Sulawesi Selatan menggandeng Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam kegiatan peninjauan dan evaluasi pelayanan perkeretaapian.

Kepala BPKA Sulsel, Debby Hospital, mengatakan evaluasi mencakup kesiapan sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas pelayanan publik di stasiun, serta mekanisme layanan penumpang sejak pengoperasian komersial kereta api pada lintas Mandai-Garongkong.

"Langkah ini dilakukan untuk memastikan pelayanan perkeretaapian berjalan sesuai standar pelayanan publik dan prinsip tata kelola yang baik," kata Debby dalam keterangan tertulis pada Sabtu, (20/12/2025).

Deby, menegaskan bahwa pelibatan Ombudsman RI merupakan langkah strategis BPKA Sulawesi Selatan sebagai bagian dari komitmen pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan, berorientasi pada kepentingan masyarakat serta mendorong pemanfaatan layanan kereta api oleh masyarakat luas.

"Keterbukaan terhadap masukan dan rekomendasi eksternal dipandang sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan perkeretaapian di Sulawesi Selatan," tuturnya.

## Ombudsman Berikan Catatan Khusus

Debby Hospital, mengungkap jika Ombudsman RI memberikan sejumlah catatan perbaikan, khususnya terkait penataan sistem pembelian tiket agar lebih tertib dan mudah diakses masyarakat, termasuk melalui penguatan layanan digital dan transaksi menggunakan kartu elektronik.

"Selain itu, peningkatan kenyamanan penumpang di area stasiun juga menjadi perhatian, antara lain melalui penyediaan tenant-tenant komersial serta pelibatan pelaku usaha, termasuk UMKM," lanjutnya.

Selain perbaikan layanan, Ombudsman RI mendorong BPKA Sulawesi Selatan untuk mengembangkan layanan perkeretaapian secara bertahap, termasuk penambahan layanan dan rangkaian kereta api.

"Langkah ini kita harap dapat memperluas jangkauan layanan sehingga semakin banyak masyarakat di Sulawesi Selatan dapat memanfaatkan moda transportasi kereta api," harapnya.

Dalam kesempatan tersebut, sejumlah penumpang juga menyampaikan harapan agar layanan kereta api ke depan dapat tersambung dari Makassar hingga Parepare, serta dikembangkan secara bertahap agar terhubung dengan kota dan kabupaten lainnya di Pulau Sulawesi.

"Jadi Kereta api dinilai sebagai moda transportasi yang ekonomis, terjangkau, nyaman, dan aman, sehingga dapat menjadi pilihan utama masyarakat dalam mobilitas antardaerah," katanya.

Dari sisi fasilitas, stasiun dinilai telah memenuhi standar pelayanan publik, antara lain tersedianya ruang laktasi, fasilitas ramah difabel, musala, loket pelayanan, ruang tunggu penumpang, kamar mandi umum pria dan wanita, serta ruang operasional.

Kepala BPKA Sulsel, berharap hasil kunjungan dan evaluasi bersama Ombudsman RI ini dapat menjadi bahan laporan dan rekomendasi kepada pemerintah pusat, khususnya dalam mendukung penguatan kebijakan dan penganggaran guna peningkatan pelayanan operasional perkeretaapian di Sulawesi Selatan yang berorientasi pada berkelanjutan.

"Kegiatan ini sekaligus menjadi bagian dari kesiapan operasional layanan kereta api pada akhir tahun dan menegaskan komitmen BPKA Sulawesi Selatan untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik perkeretaapian secara inklusif dan berkelanjutan," pungkasnya.

Sebelumnya, kegiatan peninjauan tersebut dihadiri langsung oleh Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, beserta jajaran, dan disambut oleh Kepala BPKA Sulawesi Selatan, Debby Hospital, bersama para pejabat teknis terkait.

Turut mendampingi, Co Branch Manager PT Angkasa Pura Support (APS) Achmad Reza beserta staf selaku mitra operasional stasiun kereta api.

Peninjauan difokuskan pada lintas Stasiun Mandai hingga Stasiun Garongkong, dengan perhatian utama pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa kereta api.

menegaskan bahwa perlibatan Ombudsman RI merupakan langkah strategis sebagai wujud komitmen BPKA Sulawesi Selatan dalam menghadirkan pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan. Upaya ini juga berorientasi pada kepentingan masyarakat serta mendorong pemanfaatan layanan kereta api secara lebih luas. Keterbukaan terhadap masukan dan rekomendasi eksternal dipandang sebagai bagian penting dari perbaikan berkelanjutan kualitas layanan perkeretaapian di Sulawesi Selatan.

Hasil peninjauan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perkeretaapian di Sulawesi Selatan secara umum telah berjalan dengan baik. Meski demikian, Ombudsman RI memberikan sejumlah catatan perbaikan, khususnya terkait penataan sistem pembelian tiket agar lebih tertib dan mudah diakses masyarakat. Penguatan layanan digital serta penerapan transaksi menggunakan kartu elektronik menjadi salah satu rekomendasi utama.

Selain itu, peningkatan kenyamanan penumpang di area stasiun juga menjadi perhatian, antara lain melalui penyediaan tenant-tenant komersial serta perlibatan pelaku usaha, termasuk UMKM lokal.

Tak hanya soal layanan, Ombudsman RI juga mendorong BPKA Sulawesi Selatan untuk mengembangkan layanan perkeretaapian secara bertahap, termasuk penambahan layanan dan rangkaian kereta api. Langkah ini diharapkan mampu memperluas jangkauan layanan sehingga semakin banyak masyarakat di Sulawesi Selatan dapat memanfaatkan moda transportasi kereta api.

Dalam kesempatan tersebut, sejumlah penumpang turut menyampaikan harapan agar layanan kereta api ke depan dapat tersambung dari Makassar hingga Parepare, serta dikembangkan secara bertahap agar terhubung dengan kota dan kabupaten lain di Pulau Sulawesi. Kereta api dinilai sebagai moda transportasi yang ekonomis, terjangkau, nyaman, dan aman untuk mobilitas antardaerah.

Dari sisi fasilitas, stasiun-stasiun yang ditinjau dinilai telah memenuhi standar pelayanan publik. Fasilitas tersebut meliputi ruang laktasi, fasilitas ramah difabel, musala, loket pelayanan, ruang tunggu penumpang, kamar mandi umum pria dan wanita, serta ruang operasional.

Debby berharap hasil kunjungan dan evaluasi bersama Ombudsman RI ini dapat menjadi bahan laporan dan rekomendasi kepada pemerintah pusat, khususnya dalam mendukung penguatan kebijakan serta penganggaran guna peningkatan pelayanan operasional perkeretaapian di Sulawesi Selatan yang berorientasi pada keberlanjutan.

Kegiatan ini sekaligus menjadi bagian dari kesiapan operasional layanan kereta api menjelang akhir tahun dan menegaskan komitmen BPKA Sulawesi Selatan untuk terus melakukan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan publik perkeretaapian secara berkelanjutan.

Editor : Leo Muhammad Nur