

**OMBUDSMAN PANTAU LAYANAN KA SULSEL, DORONG PERLUASAN RUTE HINGGA  
DIGITALISASI TIKET**

Senin, 22 Desember 2025 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

KABARIKA.ID, MAROS - Balai Pengelola Kereta Api (BPKA) Sulawesi Selatan secara proaktif mengundang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulsel untuk mengevaluasi layanan perkeretaapian di lintas Mandai-Garongkong.

Kolaborasi ini bertujuan memastikan standar pelayanan publik terpenuhi dan menjaring masukan strategis, termasuk percepatan layanan digital dan wacana perluasan rute kereta api hingga ke Parepare.

Dalam upaya serius meningkatkan kualitas transportasi publik, Balai Pengelola Kereta Api (BPKA) Sulawesi Selatan melibatkan pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Sulsel, dalam kegiatan peninjauan dan evaluasi langsung di lapangan.

Kegiatan yang dipimpin langsung Kepala Ombudsman Sulsel, Ismu Iskandar, ini diterima oleh Kepala BPKA Sulsel, Debby Hospital, didampingi mitra operasional stasiun dari PT Angkasa Pura Support.

Peninjauan yang difokuskan pada lintas Stasiun Mandai hingga Stasiun Garongkong ini mengevaluasi secara komprehensif kesiapan sarana-prasarana, kelengkapan fasilitas, serta mekanisme layanan penumpang sejak operasi komersial diluncurkan.

Debby Hospital menegaskan, pelibatan Ombudsman adalah langkah strategis sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan. "Keterbukaan terhadap masukan eksternal adalah bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan kami," ujarnya.

Hasil peninjauan awal menunjukkan penyelenggaraan layanan telah berjalan baik. Fasilitas stasiun seperti ruang laktasi, fasilitas ramah difabel, musala, hingga ruang tunggu dinilai telah memenuhi standar.

Namun, Ombudsman memberikan sejumlah catatan kritis untuk perbaikan. Poin utama adalah penataan sistem pembelian tiket yang perlu lebih tertib dan mudah diakses masyarakat.

Ombudsman mendorong penguatan layanan digital dan transaksi nontunai menggunakan kartu elektronik untuk mempermudah calon penumpang.

"Peningkatan kenyamanan di area stasiun juga menjadi perhatian, antara lain melalui penyediaan tenant komersial serta pelibatan pelaku usaha, termasuk UMKM," jelas Ismu Iskandar.

Di luar evaluasi teknis, suara penumpang juga terdengar. Terdapat harapan kuat agar layanan kereta api dapat diperluas, tidak hanya terbatas pada lintas saat ini.

"Kami berharap layanan bisa tersambung dari Makassar hingga Parepare, dan secara bertahap terhubung dengan kota-kota lain di Sulawesi," ungkap salah seorang penumpang yang diwawancarai.

Merespons hal ini, Ombudsman mendorong BPKA Sulsel untuk mengembangkan layanan secara bertahap, termasuk penambahan layanan dan rangkaian kereta. Rekomendasi ini sejalan dengan harapan Kepala BPKA Sulsel.

Debby berharap, seluruh hasil evaluasi bersama ini dapat menjadi bahan rekomendasi resmi kepada pemerintah pusat.

"Khususnya dalam mendukung penguatan kebijakan dan penganggaran untuk peningkatan operasional kereta api di Sulsel yang berorientasi keberlanjutan," pungkasnya. (\*)