

**PERKUAT PELAYANAN PUBLIK YANG INKLUSIF DAN BERKELANJUTAN, BPKA SULSEL  
GANDENG OMBUDSMAN RI DALAM EVALUASI LAYANAN KERETA API**

Senin, 22 Desember 2025 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

FAJAR.CO.ID, MAROS - Balai Pengelola Kereta Api (BPKA) Sulawesi Selatan melibatkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam kegiatan peninjauan dan evaluasi pelayanan perkeretaapian sebagai bagian dari upaya penguatan pelayanan publik yang berkelanjutan.

Kegiatan tersebut diikuti oleh Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, beserta jajaran, dan diterima oleh Kepala BPKA Sulawesi Selatan, Debby Hospital, bersama pejabat teknis terkait. Kegiatan ini turut didampingi oleh Co Branch Manager PT Angkasa Pura Support (APS), Achmad Reza, beserta staf selaku mitra layanan operasional stasiun kereta api. Peninjauan dilakukan pada lintas Stasiun Mandai hingga Stasiun Garongkong dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

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.

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.

Hasil peninjauan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perkeretaapian di Sulawesi Selatan telah berjalan dengan baik. 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.

Selain perbaikan layanan, Ombudsman RI mendorong BPKA Sulawesi Selatan untuk mengembangkan layanan perkeretaapian secara bertahap, termasuk penambahan layanan dan rangkaian kereta api. Langkah ini diharapkan dapat memperluas jangkauan

layanan sehingga semakin banyak masyarakat di Sulawesi Selatan dapat memanfaatkan moda transportasi kereta api.

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

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, Deby, 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. (\*)