

OMBUDSMAN DIY: PELAYANAN ARUS BALIK DI LEMPUYANGAN CUKUP BAIK, PERLU PETUGAS BAHASA ISYARAT

Jum'at, 27 Maret 2026 - diy

SIARAN PERS

Nomor: 06/HM.01/III/2026

Jumat, 27 Maret 2026

YOGYAKARTA - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi DIY melakukan pemantauan langsung pelayanan arus balik Lebaran di Stasiun Lempuyangan pada Jumat (27/3/2026). Pemantauan ini dilakukan untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan lancar, aman, dan sesuai standar.

Dari hasil pemantauan, Tim Ombudsman RI yang terdiri dari Tetin Oktarina, Septiandita Arya Muqovvah dan Slamet Sudarmadi melihat bahwa persiapan dan koordinasi sudah dilakukan cukup matang sejak jauh hari. PT KAI telah berkoordinasi dengan berbagai instansi, mulai dari TNI-Polri, Dinas Perhubungan, BNN, hingga Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika untuk mengantisipasi kondisi cuaca di jalur perjalanan kereta.

Dari sisi keamanan dan keselamatan, pemeriksaan sarana dan prasarana (*ramp check*) sudah dilakukan sebelum masa angkutan Lebaran dimulai. Jumlah petugas dinilai cukup memadai. Tercatat 685 personel pengamanan dari TNI dan Polri yang disiagakan, termasuk tambahan 52 personel. Selain itu, tes narkoba dan pemeriksaan kesehatan juga dilakukan secara rutin kepada awak kereta sebelum bertugas, sebagai upaya menjaga keselamatan perjalanan.

Untuk kesiapan operasional, Ombudsman menilai pelaksanaan *ramp check* dan pemeriksaan kesehatan kru sudah berjalan.

Sementara itu, dari sisi ketersediaan petugas, terlihat adanya tambahan personel, termasuk petugas pemeriksa jalur rel serta *customer service mobile* yang membantu penumpang mendapatkan informasi. Secara umum, hal ini cukup membantu kelancaran pelayanan di stasiun.

Ombudsman juga mencatat bahwa pelayanan bagi kelompok rentan sudah cukup baik. Fasilitas seperti kursi roda dan petugas pendamping bagi penumpang berkebutuhan khusus tersedia, begitu juga ruang laktasi yang nyaman bagi ibu menyusui. Selain itu, adanya taman bermain anak di area stasiun turut memberikan kenyamanan bagi keluarga yang melakukan perjalanan.

Meski secara umum pelayanan berjalan baik, Ombudsman tetap memberikan beberapa catatan, yaitu koordinasi yang sudah baik perlu terus dijaga, pelayanan bagi penyandang disabilitas, khususnya tuna rungu, masih perlu ditingkatkan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan petugas yang memiliki kemampuan bahasa isyarat secara umum, sehingga informasi dan pelayanan dapat diakses lebih inklusif.

Ombudsman RI DIY akan terus melakukan pemantauan selama masa arus balik dan mengimbau masyarakat untuk tidak ragu melapor jika menemukan kendala atau dugaan maladministrasi dalam pelayanan.

Humas Ombudsman RI Perwakilan DIY

08111203737