

AWASI ARUS MUDIK 2026, OMBUDSMAN DIY SOROTI KESIAPAN LAYANAN DI STASIUN TUGU

Sabtu, 14 Maret 2026 - diy

SIARAN PERS

Nomor: 02/HM.01/III/2026

Jumat, 13 Maret 2026

YOGYAKARTA - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mulai melaksanakan kegiatan pengawasan persiapan arus mudik Idul Fitri tahun 2026 pada 13 Maret hingga 27 Maret 2026. Pengawasan dilakukan pada sejumlah simpul transportasi dan titik layanan publik strategis, meliputi stasiun, bandara, terminal, serta posko-posko terpadu di wilayah DIY.

Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya Ombudsman RI DIY untuk memastikan kesiapan penyelenggara layanan publik dalam menghadapi peningkatan mobilitas masyarakat selama periode mudik Lebaran, sekaligus mendorong terpenuhinya standar pelayanan yang aman, nyaman, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada hari pertama pelaksanaan pengawasan, Jumat (13/3/2026), Ombudsman DIY melakukan pemantauan di Stasiun Tugu Yogyakarta. Dalam kegiatan tersebut, tim diterima oleh Kepala Stasiun Tugu bersama jajaran PT KAI Daop 6 Yogyakarta.

"Dalam pengawasan di Stasiun Tugu, Ombudsman RI DIY mencermati sejumlah aspek penting, antara lain kesiapan dan koordinasi antarinstitusi, kesiapan operasional sarana dan petugas, pengawasan sistem tiket untuk mencegah praktik percaloan, mekanisme penanganan pengaduan, ketersediaan fasilitas bagi kelompok rentan, serta kesiapan mitigasi keadaan darurat," ujar Kepala Perwakilan Ombudsman RI DIY, Muflihul Hadi. Selain itu, tambahnya, tim juga melakukan observasi langsung terhadap kondisi fasilitas publik, seperti ruang tunggu, toilet, layanan informasi, akses bagi penyandang disabilitas, serta ketertiban sistem antrean.

Dari hasil observasi lapangan dan wawancara langsung dengan beberapa pengguna layanan, Ombudsman RI mengapresiasi kesiapan PT KAI Daop 6 yang telah menyediakan fasilitas dengan sangat baik.

"Secara umum, masyarakat memberikan respons positif terhadap layanan di Stasiun Tugu. Fasilitas, sarana, dan prasarana umum, seperti kebersihan ruang tunggu, kenyamanan, serta ketersediaan toilet publik, dinilai telah memadai dan representatif," tegas Hadi.

Ombudsman RI DIY juga memberikan catatan positif terhadap komitmen penyediaan aksesibilitas bagi kelompok rentan. Ketersediaan fasilitas seperti jalur landai (ramp), toilet khusus disabilitas, ruang laktasi, serta kursi tunggu prioritas terpantau telah tersedia dengan baik dan mudah diakses. Selain itu, aspek mitigasi bencana dan kesiapan tanggap darurat juga dinilai telah dikoordinasikan dengan baik.

Meski demikian, sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI turut menjembatani aspirasi masyarakat untuk penyempurnaan layanan. Dari hasil pemantauan sementara, terdapat sejumlah masukan yang perlu menjadi perhatian, di antaranya kebutuhan penambahan kursi duduk di ruang tunggu agar kapasitas lebih memadai, khususnya pada masa lonjakan penumpang menjelang Lebaran.

Selain itu, pengguna layanan juga menyampaikan harapan agar PT KAI dapat menyediakan ruang laktasi yang lebih representatif, termasuk pada rangkaian gerbong kereta.

"Selama ini, dalam kondisi tertentu, ibu menyusui yang ingin memerah ASI kerap memanfaatkan ruang kru atau toilet, yang dinilai belum ideal dari sisi kenyamanan, privasi, dan kelayakan pelayanan. Kehadiran ruang laktasi di atas kereta dinilai dapat menjadi inovasi layanan yang berdampak positif bagi pengguna, khususnya ibu menyusui," tambahnya.

Temuan sementara tersebut menjadi catatan penting bagi Ombudsman RI DIY dalam mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi. Pelayanan selama arus mudik diharapkan tidak hanya berfokus pada kelancaran

operasional, tetapi juga memperhatikan aspek kenyamanan serta pemenuhan hak-hak kelompok rentan.

Ombudsman DIY akan melanjutkan pengawasan pada titik-titik lainnya sesuai jadwal hingga 27 Maret 2026. Hasil pengawasan ini selanjutnya akan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan, pemerintah daerah, serta instansi terkait guna memperkuat kesiapan pelayanan publik selama arus mudik Lebaran 2026.

"Pelayanan publik pada masa mudik harus diselenggarakan secara prima, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Setiap penyelenggara layanan diharapkan tidak hanya memastikan aspek keselamatan dan kelancaran, tetapi juga menghadirkan pelayanan yang manusiawi, inklusif, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan," pungkas Hadi.

Humas Ombudsman RI Perwakilan DIY
08111203737