

Ombudsman Dorong Pelayanan Publik Inklusif di Terminal Pulo Gebang

Updates. - WARTAWAN.ORG

Mar 20, 2026 - 23:47



Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto Bersama Menteri Ketenagakerjaan (Menaker) Yassierli dan Kepala UPT Terminal Terpadu Pulo Gebang

JAKARTA - Ombudsman Republik [Indonesia](#) (ORI) menegaskan bahwa aksesibilitas dan inklusivitas bukan sekadar opsi, melainkan standar mutlak dalam pelayanan publik modern. Penegasan ini disampaikan setelah melakukan peninjauan mendalam di Terminal Terpadu Pulo Gebang, Jakarta, pada Senin (16/3/2026).

Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto, menyoroti bahwa peningkatan pelayanan bagi penyandang disabilitas adalah salah satu aspek krusial yang menjadi fokus dalam evaluasi pelayanan publik. Beliau menekankan kebutuhan mendesak akan keberadaan petugas yang fasih dalam bahasa isyarat.

"Keberadaan petugas yang memahami bahasa isyarat menjadi salah satu kebutuhan yang perlu dipenuhi," ujar Hery, seperti dikonfirmasi di Jakarta, Jumat (20/03/2026).

Oleh karena itu, Hery menjelaskan, pelayanan bagi penyandang disabilitas harus dilengkapi dengan personel yang mampu berkomunikasi melalui bahasa isyarat, serta sarana dan prasarana yang dirancang khusus untuk memudahkan mobilitas mereka.

Kondisi pelayanan publik di Terminal Terpadu Pulo Gebang menjadi sorotan utama dalam kegiatan peninjauan tersebut. Hery mengamati bahwa aktivitas di terminal yang disebut sebagai terbesar di Asia Tenggara itu berjalan cukup tertib, didukung oleh berbagai fasilitas penunjang bagi penumpang. Ia juga mencatat adanya perbaikan signifikan pada sejumlah sarana pelayanan publik dibandingkan kondisi sebelumnya.

Meskipun demikian, Hery mengakui bahwa masih ada aspek pelayanan yang memerlukan penyempurnaan lebih lanjut guna mencapai tingkat kenyamanan optimal bagi seluruh masyarakat.

Peninjauan ini, ungkap Hery, bertujuan untuk memastikan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi darat terus meningkat dan benar-benar memberikan pengalaman yang nyaman bagi para penumpang. Selama proses peninjauan, tim Ombudsman RI menyusuri berbagai area pelayanan di terminal, mulai dari fasilitas ruang tunggu, area keberangkatan, hingga memastikan aksesibilitas bagi kelompok rentan.

Hery menuturkan bahwa sejumlah rekomendasi yang sebelumnya telah diberikan oleh Ombudsman mulai menunjukkan tindak lanjut dari pihak pengelola terminal.

"Kami melihat dari satu sudut ke sudut lainnya, memang sudah ada perbaikan dan peningkatan pelayanan dibandingkan sebelumnya," katanya.

ORI menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak bisa menjadi tanggung jawab satu lembaga semata. Sinergi yang kuat antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan pengelola layanan sangatlah esensial.

Semangat kolaborasi, menurut Hery, mulai terasa dalam pengelolaan terminal saat ini. Dengan semangat tersebut, penyelenggara pelayanan publik, khususnya di sektor perhubungan, menunjukkan kesiapan untuk terus berinovasi dan memperbaiki layanan.

Hery menegaskan, Indonesia sebagai negara besar membutuhkan kerja sama yang erat antarlembaga untuk menghadirkan pelayanan publik yang benar-benar prima. Koordinasi dan kolaborasi menjadi kunci utama dalam menciptakan layanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ia mengapresiasi komitmen jajaran sektor perhubungan yang secara konsisten

menunjukkan semangat perbaikan berkelanjutan.

"Mengurus Indonesia ini terlalu besar jika dikerjakan masing-masing, karena itu diperlukan kerja sama, koordinasi, dan kolaborasi," ucap Hery.

Ke depan, Ombudsman RI berkomitmen untuk terus melakukan pengawasan aktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di sektor transportasi. Pengawasan ini akan mencakup pemantauan langsung di lapangan serta koordinasi intensif dengan instansi terkait.

Hery menekankan bahwa setiap persoalan pelayanan publik harus segera direspons dengan solusi yang konkret dan terukur. Tugas Ombudsman adalah memastikan pelayanan publik terus membaik demi kenyamanan masyarakat.

Kegiatan peninjauan ini turut dihadiri oleh Menteri Ketenagakerjaan (Menaker) Yassierli dan Kepala UPT Terminal Terpadu Pulo Gebang.

Yassierli mengapresiasi upaya pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Menurutnya, peningkatan kualitas layanan transportasi memegang peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, terutama saat musim mudik dan aktivitas ekonomi nasional.

Ia sepakat bahwa koordinasi antarlembaga merupakan faktor krusial dalam menghadirkan pelayanan publik yang semakin berkualitas.

"Kami sangat mendukung langkah Ombudsman yang aktif melakukan pemantauan di lapangan, karena kolaborasi seperti ini penting untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang aman dan nyaman," ujar Yassierli.
(PERS)