PERKUAT INTEGRASI PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN JATENG KOORDINASI PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENANGANAN KORBAN KECELAKAAN LALIN

Sabtu, 31 Oktober 2026 - jateng

Siaran Pers

Nomor: 020/PC.01/2026

Jumat, 30 Oktober 2026

SEMARANG - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah, Siti Farida, mendatangi Ditlantas Polda Jawa Tengah dalam rangka membahas pelayanan penanganan korban kecelakaan lalu lintas pada Jumat (30/10/2026). Dalam pertemuan tersebut, hadir perwakilan dari PT Jasa Raharja, RS Samsoe Hidajat, RSUD Wongsonegoro, serta jajaran Ditlantas Polda Jawa Tengah. Melalui koordinasi ini, setiap instansi diharapkan dapat menjalankan tugas dan kewenangannya secara optimal sehingga hak-hak korban kecelakaan lalu lintas dapat terpenuhi tanpa adanya hambatan administratif maupun praktik maladministrasi.

Siti Farida menegaskan bahwa pertemuan ini merupakan bagian dari upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan terhadap korban kecelakaan lalu lintas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, baik oleh penyelenggara pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

"Setiap instansi perlu memastikan bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak berbelit-belit, serta tidak menimbulkan hambatan bagi masyarakat. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga mendorong adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, serta mekanisme pelayanan agar masyarakat memahami hak yang dapat diperoleh dan kewajiban yang harus dipenuhi," tegas Farida.

Wadirlantas Polda Jawa Tengah, Mariska Fendi Susanto menyampaikan pentingnya koordinasi dalam penanganan korban kecelakaan lalu lintas, mulai dari proses pelaporan hingga pemberian bantuan dan pelayanan kepada korban.

"Masyarakat dapat memanfaatkan layanan Call Center 110, bantuan komunikasi (Bankom), maupun mendatangi kantor kepolisian atau Polsek terdekat untuk memperoleh bantuan dan membuat Surat Keterangan Kejadian Kecelakaan atau Laporan Polisi/LP sesuai dengan lokasi kejadian", ujar AKBP Mariska. Mekanisme pelayanan juga perlu disesuaikan dengan karakteristik dan kondisi wilayah agar masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan kepolisian.

Dalam kesempatan tersebut, pihak rumah sakit, termasuk RS Samsoe Hidayat dan RS Wongsonegoro, turut menekankan bahwa pelayanan terhadap korban harus menjadi prioritas utama. Penanganan awal terhadap korban kecelakaan perlu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan pelayanan kesehatan yang berlaku. Koordinasi dengan pihak kepolisian dan Jasa Raharja juga diperlukan untuk mendukung kelancaran pelayanan, termasuk dalam pemenuhan dokumen administrasi seperti surat keterangan yang dibutuhkan korban.

Kemudahan penerbitan surat keterangan melalui koordinasi dan pemantauan secara cepat menjadi salah satu langkah yang didorong untuk mengurangi hambatan administratif. Dengan demikian, kebutuhan korban dapat ditangani secara lebih cepat tanpa mengesampingkan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Jasa Raharja menyampaikan pentingnya sinergi dengan rumah sakit dan kepolisian dalam memberikan pelayanan serta jaminan kepada korban kecelakaan lalu lintas. Koordinasi tersebut diperlukan untuk memastikan proses administrasi dan pemberian hak korban berjalan sesuai ketentuan. Selain itu, pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam memperoleh pelayanan juga perlu terus ditingkatkan.

Dalam pembahasan, turut disoroti adanya laporan masyarakat mengenai dugaan pungutan liar (pungli) di lapangan. Terhadap hal tersebut, diperlukan perhatian dan tindak lanjut dari masing-masing instansi melalui pengawasan, evaluasi, serta penyediaan saluran pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini menjadi bagian penting dalam

mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

Sebagai langkah penguatan publikasi dan keterbukaan informasi, Kepala Perwakilan Ombudsman RI juga mendorong agar humas masing-masing instansi mengemas praktik baik (best practices) pelayanan publik dalam bentuk video singkat. Konten tersebut dapat memuat informasi mengenai layanan dan jaminan bagi korban kecelakaan lalu lintas, termasuk persyaratan dokumen seperti KTP, Laporan Polisi (LP), Surat Keterangan Kecelakaan Lalu Lintas (SKKL), serta informasi pada aplikasi Integrated Road Safety Management System (IRSMS).

PT Jasa Raharja juga menyampaikan komitmennya untuk menindaklanjuti koordinasi terkait digitalisasi publikasi pelayanan publik melalui pembuatan konten informatif yang dapat diakses oleh masyarakat. Selain publikasi, pengembangan dan pemanfaatan aplikasi pelaporan serta pengaduan kecelakaan lalu lintas oleh masyarakat juga menjadi perhatian untuk mendukung kemudahan akses informasi dan pelayanan.

Melalui koordinasi ini, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah berharap terbangun integrasi pelayanan publik yang semakin baik antara Kepolisian, Rumah Sakit, dan PT Jasa Raharja. Sinergi tersebut diharapkan mampu mempercepat penanganan korban kecelakaan lalu lintas, meminimalkan hambatan administrasi, meningkatkan transparansi, serta mengutamakan penanganan cepat bagi korban. Pelayanan publik yang terintegrasi bukan hanya tentang koordinasi antarinstansi, tetapi juga tentang memastikan masyarakat mendapatkan haknya secara mudah, cepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila terdapat keluhan publik atas pelayanan penanganan korban kecelakaan lalu lintas, dapat mengadukan melalui Call Center 110, juga melaporkan ke Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah.

Narahubung:

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

HP. 0811-9983-737