

OMBUDSMAN RI: JAMINAN KESELAMATAN TRANSPORTASI MEMBUTUHKAN SOLUSI SISTEMIK

Rabu, 29 April 2026 - Yemima Dwi Kurnia Wati

Siaran Pers

Nomor 022/HM.01/IV/2026

Rabu, 29 April 2026

JAKARTA - Ombudsman RI menyampaikan keprihatinan mendalam atas insiden kecelakaan perkeretaapian di Bekasi yang mengakibatkan korban jiwa dan luka-luka. Peristiwa ini merupakan tragedi kemanusiaan sekaligus pengingat serius bahwa pelayanan publik di sektor transportasi massal bukan sekadar persoalan kasuistik, melainkan persoalan sistemik dan mendasar. Taruhannya mencakup keselamatan masyarakat, keandalan sistem, perlindungan pengguna, serta tata kelola pelayanan publik secara menyeluruh.

Hal ini disampaikan Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng yang ditemui pada Rabu (29/4/2026) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan.

Sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, Robert menyampaikan bahwa Ombudsman RI memandang bahwa insiden ini tidak dapat dilihat semata sebagai kecelakaan teknis operasional.

"Peristiwa ini harus ditempatkan dalam kerangka evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan publik. Transportasi publik merupakan layanan dasar yang menyangkut hak masyarakat untuk memperoleh layanan yang aman, layak, pasti, dan bertanggung jawab," tegas Robert.

Keselamatan masyarakat adalah prinsip utama dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, setiap kegagalan sistem yang berpotensi menimbulkan korban harus menjadi perhatian serius seluruh penyelenggara layanan. Operator tidak boleh hanya berorientasi pada kelancaran operasional, tetapi wajib memastikan bahwa keselamatan pengguna menjadi prioritas utama dalam setiap aspek pelayanan.

Ombudsman RI menilai bahwa insiden ini harus menjadi momentum evaluasi besar terhadap potensi maladministrasi dalam tata kelola pelayanan transportasi. Hal tersebut dapat berupa kelalaian prosedural, lemahnya mitigasi risiko, tidak optimalnya koordinasi antarpengelola, hingga potensi pengabaian terhadap standar keselamatan pelayanan. Risiko yang berulang tidak boleh dibiarkan dan harus segera dikoreksi secara menyeluruh.

Ombudsman RI menegaskan akan menjalankan fungsi pengawasan secara aktif terhadap tindak lanjut penanganan insiden ini, khususnya dalam memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Korban dan keluarga berhak memperoleh penanganan yang cepat, kompensasi yang layak, informasi yang transparan, serta akses pelayanan tanpa diskriminasi. Masyarakat juga berhak mengetahui secara terbuka hasil evaluasi serta langkah korektif yang dilakukan oleh penyelenggara layanan.

Peristiwa ini harus mendorong pemerintah, operator perkeretaapian, dan seluruh pemangku kepentingan untuk melakukan audit menyeluruh terhadap standar keselamatan, sistem pengendalian operasional, manajemen risiko, serta pola respons darurat. Pengawasan pelayanan publik tidak boleh berhenti pada penyelesaian insiden, tetapi harus diarahkan pada reformasi sistem guna mencegah kejadian serupa terulang.

Ombudsman RI berpandangan bahwa reformasi pelayanan publik di sektor transportasi harus menempatkan pengguna sebagai pusat layanan. Modernisasi teknologi, penguatan standar keselamatan, peningkatan kualitas sumber daya manusia, transparansi informasi publik, serta penguatan mekanisme pengaduan masyarakat harus menjadi agenda prioritas.

Kepercayaan publik terhadap transportasi massal hanya dapat dipulihkan apabila negara hadir secara nyata melalui pengawasan yang efektif, akuntabilitas yang tegas, dan langkah korektif yang berorientasi sistemik. Tragedi ini tidak boleh berhenti sebagai peristiwa sesaat, tetapi harus menjadi titik balik untuk memperkuat kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Ombudsman RI menegaskan komitmennya untuk terus mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di sektor

transportasi demi memastikan bahwa keselamatan masyarakat benar-benar menjadi prioritas utama. (*)

Anggota Ombudsman RI,

Robert Na Endi Jaweng

(0811-1058-3737)