CATATAN AKHIR TAHUN PENGAWASAN PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK PERWAKILAN OMBUDSMAN RI PROVINSI BENGKULU TAHUN 2025

Selasa, 23 Desember 2025 - bengkulu

Bengkulu, Penalikenews.com - Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu mencatat peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik. Hingga 6 Desember 2025, sebanyak 223 laporan telah diregistrasi. Dari total tersebut, sebanyak 155 laporan telah diselesaikan pada tahap pemeriksaan, dengan valuasi kerugian masyarakat yang berhasil diidentifikasi mencapai Rp2,14 miliar. Capaian ini menjadi bagian dari akumulasi kerja panjang sejak 2021, di mana hingga saat ini Ombudsman Bengkulu telah menyelesaikan 556 laporan dengan total valuasi kerugian masyarakat mencapai Rp16,25 miliar.

Berdasarkan data yang ditindaklanjuti oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu selama periode 2021-2025, terungkap bahwa Penyimpangan Prosedur (35,61%) dan Penundaan Berlarut (32,55%) menjadi dua bentuk maladministrasi yang paling banyak dikeluhkan masyarakat, sekaligus mencerminkan masih adanya tantangan sistemik dalam tata kelola dan responsivitas pelayanan publik. Sementara itu, dari sisi substansi laporan.

Sektor energi dan Kelistrikan (23,57%) menduduki posisi tertinggi, disusul oleh Pendidikan (20,70%); Pajak (20,70%); Administrasi Kependudukan (18,79%); dan Kepegawaian (16,24%); yang menunjukkan bahwa fokus pengaduan masih berpusat pada layanan dasar dan aspek tata kelola pemerintahan di Bengkulu.

Pada tahun 2025, Ombudsman Perwakilan Bengkulu telah menjalankan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang berfokus pada SMAN 5 Kota Bengkulu, disini ditemukan beberapa temuan sehingga Ombudsman meminta Gubernur Bengkulu untuk mengevaluasi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) 2025 tingkat SMA berdasarkan temuan maladministrasi.

Tindakan korektif yang diajukan mencakup evaluasi kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu, pemberian sanksi disiplin kepada pihak terkait sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021, serta tindak lanjut hukum jika ditemukan indikasi pidana. Selain itu, Ombudsman juga meminta agar peserta didik yang terdampak dapat dialihkan ke satuan pendidikan lain demi menjamin hak anak memperoleh pendidikan.

Tidak hanya fokus pada penyelesaian laporan, Ombudsman Bengkulu juga aktif membangun sinergi dengan instansi pemerintah daerah untuk mempercepat respon terhadap keluhan masyarakat. Sebagai contoh Pada 29 Agustus 2025, digelar pertemuan pembentukan Jaringan Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik dengan tema Penguatan Peran Focal Point Dalam Rangka Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat Terkait Layanan Kesehatan di Kota Bengkulu. Sebanyak 15 instansi kesehatan, yaitu Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dan 14 puskesmas di Kota Bengkulu, dilibatkan sebagai mitra strategis untuk meningkatkan akuntabilitas dan kecepatan tindak lanjut.

Di sisi pencegahan, Ombudsman Bengkulu melakukan serangkaian kegiatan berbasis kajian dan pemantauan. Salah satunya kajian cepat tata kelola pemberian ijazah SMA, yang menyoroti potensi maladministrasi berupa penundaan pemberian ijazah dengan alasan non-hukum. Kajian ini diharapkan dapat meminimalisasi praktik serupa dan menjamin hak peserta didik sesuai peraturan perundang-undangan.

Selain itu, sepanjang 2021-2025, tim pencegahan Ombudsman Bengkulu telah melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai instansi, mencakup 11 pemerintah daerah, 10 kepolisian resor, dan 10 kantor pertanahan. Hasil penilaian tersebut menjadi dasar pemberian opini dan perbaikan sistem pelayanan.

Upaya penguatan partisipasi masyarakat juga diwujudkan melalui pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi (KMPMDP) yang beranggotakan mahasiswa Administrasi Publik Universitas Bengkulu dan masyarakat umum. Kelompok ini telah dikukuhkan dan dilatih sebagai mitra pengawasan mandiri di tengah komunitas.

Sejak 2021, Ombudsman Bengkulu juga giat menyelenggarakan edukasi dan sosialisasi lebih dari 100 kegiatan kepada pemerintah daerah, kementerian/Lembaga, dan masyarakat umum mengenai peran Ombudsman dalam pengawasan dan mengenai standar pelayanan publik yang baik. Tidak ketinggalan, pemantauan tematik rutin dilaksanakan setiap tahun, seperti pengawasan harga dan ketersediaan minyak goreng, arus mudik, PPDB/SPMB, kesiapan logistik pemilu, serta pemantauan kasus kejadian luar biasa MBG dan program bantuan pemerintah. Pemantauan ini dilakukan sebagai bentuk antisipasi dini terhadap potensi maladministrasi di sektor-sektor strategis.

Data ini menunjukkan bahwa mayoritas masalah pelayanan publik di Provinsi Bengkulu masih berkutat pada

ketidakpatuhan prosedur dan lambannya respons. "Melalui kolaborasi dengan instansi dan penguatan pencegahan, kami berkomitmen untuk tidak hanya menindak, tetapi juga membangun sistem pelayanan yang lebih prosedural, tepat waktu, dan akuntabel," tegas Kepala Perwakilan Ombudsman Bengkulu.

Dengan kombinasi antara penanganan pengaduan yang efektif, pencegahan melalui kajian, dan penguatan kolaborasi dengan masyarakat serta instansi, Ombudsman Bengkulu terus berupaya menciptakan ekosistem pelayanan publik yang bersih, transparan, dan responsive di wilayah Bengkulu.