

JANJI PELAYANAN CEPAT MASIH JADI SLOGAN, PEMDA DOMINASI 404 ADUAN KE OMBUDSMAN SUMSEL SEPANJANG 2025

Selasa, 23 Desember 2025 - sumsel

Palembang, SuaraMetropolitan - Janji pelayanan publik yang cepat, mudah, dan pasti masih belum sepenuhnya dirasakan masyarakat. Sepanjang tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan menerima 404 laporan pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor, dengan pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan.

Data tersebut disampaikan dalam Catatan Akhir Tahun 2025 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan yang dirilis di Palembang, Senin (22/12/2025). Laporan yang masuk menunjukkan persoalan pelayanan publik masih didominasi masalah klasik, mulai dari keterlambatan pelayanan, pelayanan yang tidak diberikan, hingga prosedur yang tidak dijalankan sesuai ketentuan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan, M. Adrian Agustiansyah, S.H., M.Hum., mengungkapkan bahwa dari total 404 laporan yang diterima, sebanyak 55 laporan telah diselesaikan pada tahap Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Sementara itu, 346 laporan lainnya dinyatakan memenuhi syarat dan ditindaklanjuti ke tahap pemeriksaan.

"Jumlah laporan ini menjadi indikator bahwa janji pelayanan cepat masih sering berhenti di level slogan. Praktik penundaan pelayanan masih mendominasi dan menjadi keluhan utama masyarakat," ujar Adrian.

Berdasarkan pemetaan Ombudsman Sumsel, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Sumatera Selatan menjadi instansi yang paling banyak diadukan masyarakat, yakni sebanyak 113 laporan. Selain pemerintah daerah, aduan juga ditujukan kepada Kementerian Perhubungan sebanyak 81 laporan dan Kementerian Agama sebanyak 64 laporan, serta instansi lainnya seperti BUMD, BUMN, sekolah, BPN, kepolisian, kejaksaan, BPJS, pengadilan, dan rumah sakit.

Dari sisi jenis dugaan maladministrasi, penundaan berlarut menjadi pelanggaran yang paling dominan dengan 201 laporan. Selanjutnya, tidak memberikan pelayanan sebanyak 99 laporan dan penyimpangan prosedur sebanyak 29 laporan. Kondisi ini menunjukkan masih lemahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang seharusnya menjadi acuan utama penyelenggara layanan.

"Standar pelayanan publik itu jelas, termasuk batas waktu pelayanan. Ketika pelayanan dibiarkan berlarut tanpa kepastian, maka itu sudah masuk kategori maladministrasi," tegas Adrian.

Dari 346 laporan yang ditindaklanjuti, Ombudsman Sumsel mencatat 229 laporan telah diselesaikan, sementara 120 laporan lainnya masih dalam proses penyelesaian dan menjadi prioritas tindak lanjut pada tahun 2026. Untuk mempercepat penyelesaian laporan masyarakat, Ombudsman Sumsel membentuk Focal Point pengawasan pelayanan publik melalui Keasistenan PVL yang melibatkan 15 Inspektorat dari 17 kabupaten/kota di Sumatera Selatan.

Selain menangani laporan masyarakat, Ombudsman Sumsel juga melakukan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terhadap penyelenggaraan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Sumatera Selatan, menyusul adanya dugaan kasus keracunan siswa di sejumlah sekolah. Pemeriksaan dilakukan dengan meminta keterangan dari penyedia layanan, sekolah, BPOM Palembang, serta organisasi profesi gizi. Dari hasil pemeriksaan awal, Ombudsman menemukan masih perlunya perbaikan tata kelola, peningkatan kompetensi penyedia layanan, serta pemenuhan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi (SLHS).

Dalam Catatan Akhir Tahun 2025 tersebut, Ombudsman Sumsel juga menyoroti aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Adrian menegaskan bahwa pemenuhan aksesibilitas bukan sekadar kebijakan tambahan, melainkan kewajiban hukum pemerintah daerah.

"Pelayanan publik harus inklusif dan menjamin kesetaraan hak bagi seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas," katanya.

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman Sumsel melakukan kajian terhadap fasilitas pedestrian, stasiun LRT, serta layanan kesehatan. Hasil kajian tersebut mendorong lahirnya kebijakan daerah, termasuk penguatan Puskesmas Ramah Disabilitas di Kota Palembang dan penyusunan rancangan peraturan daerah terkait perlindungan dan pelayanan kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Lubuk Linggau.

Melalui Catatan Akhir Tahun 2025 ini, Ombudsman Sumsel berharap seluruh penyelenggara pelayanan publik di Sumatera Selatan menjadikan laporan masyarakat sebagai bahan evaluasi serius, agar janji pelayanan cepat tidak lagi berhenti sebagai slogan, tetapi benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

"Pelayanan publik seharusnya memudahkan, bukan menyulitkan," pungkas Adrian.