

OMBUDSMAN BENGKULU CATAT 223 LAPORAN SEPANJANG 2025, KELUHAN TERBANYAK SOAL LAYANAN PLN

Selasa, 23 Desember 2025 - bengkulu

Bengkulu, GK - Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu mencatat peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik sepanjang tahun 2025.

Hingga per 6 Desember 2025, sebanyak 223 laporan masyarakat telah diregistrasi, dengan 155 laporan di antaranya telah diselesaikan pada tahap pemeriksaan.

Hal tersebut disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu, Mustari Tasti, didampingi pejabat lainnya, saat memaparkan capaian kinerja Ombudsman Bengkulu sepanjang tahun 2025.

Dari laporan yang telah ditangani, Ombudsman Bengkulu berhasil mengidentifikasi valuasi kerugian masyarakat sebesar Rp2,14 miliar.

Secara kumulatif sejak 2021 hingga 2025, Ombudsman Bengkulu telah menyelesaikan 556 laporan, dengan total valuasi kerugian masyarakat mencapai Rp16,25 miliar.

Berdasarkan data penanganan laporan periode 2021-2025, bentuk maladministrasi yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah penyimpangan prosedur sebesar 35,61 persen, disusul penundaan berlarut sebesar 32,55 persen. Kondisi ini menunjukkan masih adanya tantangan sistemik dalam tata kelola dan responsivitas pelayanan publik di Provinsi Bengkulu.

Dari sisi substansi laporan, sektor Energi dan Kelistrikan menempati posisi tertinggi dengan 23,57 persen pengaduan. Sektor ini didominasi keluhan masyarakat terhadap layanan PLN. Selanjutnya disusul sektor Pendidikan dan Pajak masing-masing 20,70 persen, Administrasi Kependudukan sebesar 18,79 persen, serta Kepegawaian sebesar 16,24 persen.

Pada tahun 2025, Ombudsman Bengkulu juga melaksanakan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang difokuskan pada SMAN 5 Kota Bengkulu. Dari hasil pemeriksaan, Ombudsman menemukan dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) 2025 tingkat SMA.

Atas temuan tersebut, Ombudsman Bengkulu meminta Gubernur Bengkulu untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan SPMB, termasuk evaluasi kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu. Rekomendasi yang disampaikan meliputi pemberian sanksi disiplin sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021, serta tindak lanjut hukum apabila ditemukan indikasi pidana. Ombudsman juga meminta agar peserta didik yang terdampak dapat dialihkan ke satuan pendidikan lain guna menjamin hak anak memperoleh pendidikan.

Selain penanganan laporan, Ombudsman Bengkulu terus memperkuat sinergi dengan instansi pemerintah daerah. Salah satunya melalui pembentukan Jaringan Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik pada 29 Agustus 2025, yang melibatkan Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dan 14 puskesmas. Langkah ini bertujuan mempercepat penyelesaian laporan masyarakat, khususnya di sektor layanan kesehatan.

Di sisi pencegahan, Ombudsman Bengkulu juga melakukan 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 serta menjamin hak peserta didik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sepanjang 2021-2025, Ombudsman Bengkulu turut melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap 11 pemerintah daerah, 10 kepolisian resor, dan 10 kantor pertanahan. Hasil penilaian tersebut menjadi dasar pemberian opini dan rekomendasi perbaikan sistem pelayanan.

Penguatan partisipasi masyarakat juga dilakukan melalui pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi (KMPMDP) yang melibatkan mahasiswa Administrasi Publik Universitas Bengkulu dan masyarakat umum sebagai mitra pengawasan mandiri.

Mustari Tasti menegaskan bahwa mayoritas persoalan pelayanan publik di Bengkulu masih berkaitan dengan ketidakpatuhan prosedur dan lambannya respons penyelenggara layanan.

"Melalui kolaborasi dengan instansi dan penguatan pencegahan, kami berkomitmen tidak hanya menindak, tetapi juga membangun sistem pelayanan publik yang lebih prosedural, tepat waktu, dan akuntabel," tegasnya.

Dengan kombinasi penanganan laporan yang efektif, pencegahan berbasis kajian, serta penguatan kolaborasi dengan masyarakat dan instansi, Ombudsman Bengkulu terus berupaya mewujudkan pelayanan publik yang bersih, transparan, dan responsif di Provinsi Bengkulu. (RIs)