OMBUDSMAN RI PERWAKILAN BENGKULU CATAT PENINGKATAN PENGADUAN DAN PERKUAT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 23 Desember 2025 - bengkulu

Charger Bengkulu - Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu mencatat peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik. Hingga 6 Desember 2025, sebanyak 223 laporan telah diregistrasi. Dari jumlah tersebut, 155 laporan telah diselesaikan pada tahap pemeriksaan dengan valuasi kerugian masyarakat yang berhasil diidentifikasi mencapai Rp2,14 miliar.

Capaian tersebut merupakan bagian dari akumulasi kinerja Ombudsman Bengkulu sejak 2021. Dalam periode 2021-2025, Ombudsman Bengkulu telah menyelesaikan 556 laporan, dengan total valuasi kerugian masyarakat mencapai Rp16,25 miliar.

Berdasarkan hasil penanganan laporan selama 2021-2025, dua bentuk maladministrasi yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah Penyimpangan Prosedur sebesar 35,61% dan Penundaan Berlarut sebesar 32,55%. Temuan 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%, disusul Pendidikan (20,70%), Pajak (20,70%), Administrasi Kependudukan (18,79%), serta Kepegawaian (16,24%). Data ini menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat masih berfokus pada layanan dasar dan tata kelola pemerintahan.

Pada tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu juga melaksanakan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) pada SMAN 5 Kota Bengkulu. Dari hasil pemeriksaan, Ombudsman meminta Gubernur Bengkulu untuk mengevaluasi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) 2025 tingkat SMA berdasarkan temuan maladministrasi.

Tindakan korektif yang direkomendasikan meliputi evaluasi kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu, 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 atas pendidikan.

Selain penyelesaian laporan, Ombudsman Bengkulu terus memperkuat sinergi dengan pemerintah daerah. Salah satunya melalui pembentukan Jaringan Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang digelar pada 29 Agustus 2025 dengan tema Penguatan Peran Focal Point dalam Rangka Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat Terkait Layanan Kesehatan di Kota Bengkulu. Kegiatan ini melibatkan Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dan 14 puskesmas sebagai mitra strategis.

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

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

Upaya penguatan partisipasi masyarakat dilakukan melalui pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi (KMPMDP) yang melibatkan mahasiswa Administrasi Publik Universitas Bengkulu dan masyarakat umum. Kelompok ini telah dikukuhkan serta dibekali pelatihan sebagai mitra pengawasan mandiri di tingkat komunitas.

Sejak 2021, Ombudsman Bengkulu juga telah menyelenggarakan lebih dari 100 kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada pemerintah daerah, kementerian/lembaga, serta masyarakat umum terkait peran Ombudsman dan standar pelayanan publik.

Selain itu, pemantauan tematik rutin dilaksanakan setiap tahun, antara lain pengawasan harga dan ketersediaan minyak goreng, arus mudik, PPDB/SPMB, kesiapan logistik pemilu, serta program bantuan pemerintah. Pemantauan ini dilakukan sebagai langkah antisipasi dini terhadap potensi maladministrasi di sektor strategis.

"Mayoritas permasalahan pelayanan publik di Bengkulu masih berkaitan dengan ketidakpatuhan prosedur dan lambannya respons. Melalui kolaborasi dengan instansi serta penguatan pencegahan, kami berkomitmen tidak hanya menindak, tetapi juga membangun sistem pelayanan publik yang lebih prosedural, tepat waktu, dan akuntabel," tegas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu, saat konferensi pers dengan awak media di kantor ombudsman Bengkulu, Senin (22/12/2025).

Dengan mengombinasikan penanganan pengaduan, pencegahan berbasis kajian, serta penguatan kolaborasi dengan masyarakat dan instansi, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu terus mendorong terwujudnya ekosistem pelayanan publik yang bersih, transparan, dan responsif di Provinsi Bengkulu.