PARTISIPASI PUBLIK MENINGKAT, OMBUDSMAN BENGKULU CATAT 223 ADUAN

Selasa, 23 Desember 2025 - bengkulu

KBRN, Bengkulu : Partisipasi masyarakat Bengkulu dalam mengawasi pelayanan publik terus menunjukkan tren positif. Sepanjang tahun 2025, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu mencatat peningkatan signifikan jumlah pengaduan yang disampaikan warga.

Hingga 6 Desember 2025, Ombudsman Bengkulu telah meregistrasi 223 laporan masyarakat. Dari jumlah tersebut, sebanyak 155 laporan berhasil diselesaikan pada tahap pemeriksaan, menandakan meningkatnya efektivitas penanganan aduan publik.

Capaian tersebut disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu, Mustari Tasti, didampingi jajaran pejabat Ombudsman, saat memaparkan kinerja lembaganya sepanjang tahun 2025.

"Dari laporan yang telah ditangani, kami berhasil mengidentifikasi valuasi kerugian masyarakat sebesar Rp2,14 miliar," ungkap Mustari.

Secara kumulatif sejak 2021 hingga 2025, Ombudsman Bengkulu telah menyelesaikan 556 laporan masyarakat, dengan total estimasi kerugian publik yang berhasil diidentifikasi 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. Keluhan ini disusul penundaan berlarut sebesar 32,55 persen. Kondisi tersebut mencerminkan masih adanya tantangan serius dalam tata kelola dan responsivitas pelayanan publik di Provinsi Bengkulu.

Dari sisi substansi laporan, sektor Energi dan Kelistrikan menjadi yang paling dominan dengan porsi 23,57 persen, mayoritas berkaitan dengan layanan PLN. Selanjutnya diikuti sektor Pendidikan dan Pajak masing-masing sebesar 20,70 persen, Administrasi Kependudukan 18,79 persen, serta Kepegawaian 16,24 persen.

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

Atas temuan tersebut, Ombudsman Bengkulu merekomendasikan kepada Gubernur Bengkulu untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan SPMB, termasuk evaluasi kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu. Rekomendasi mencakup pemberian sanksi disiplin sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021, serta tindak lanjut hukum apabila ditemukan unsur pidana. Ombudsman juga meminta agar peserta didik yang terdampak dialihkan ke satuan pendidikan lain guna menjamin hak anak atas 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, guna mempercepat penyelesaian pengaduan khususnya di sektor kesehatan.

Dari sisi pencegahan, Ombudsman Bengkulu turut melakukan kajian cepat terkait tata kelola pemberian ijazah SMA. Kajian ini menyoroti potensi maladministrasi berupa penundaan penyerahan ijazah dengan alasan non-hukum, serta mendorong pemenuhan hak peserta didik sesuai ketentuan perundang-undangan.

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

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

Mustari Tasti menegaskan, sebagian besar persoalan pelayanan publik di Bengkulu masih berkaitan dengan

ketidakpatuhan prosedur dan lambannya respons penyelenggara layanan.

"Melalui kolaborasi lintas sektor 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 konsisten, 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.