PENGADUAN LAYANAN PERBANKAN TERTINGGI DI OMBUDSMAN GORONTALO PERIODE JUNI 2026

Senin, 06 Juli 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID, Gorontalo - Layanan perbankan menjadi substansi pengaduan masyarakat yang paling banyak diterima Ombudsman Gorontalo selama Juni 2026. Selain sektor perbankan, laporan masyarakat juga banyak berkaitan dengan hak sipil dan politik di tengah menurunnya jumlah pengaduan secara keseluruhan. Data Ombudsman Gorontalo menunjukkan, sepanjang Juni 2026 lembaga tersebut menerima 14 pengaduan masyarakat, 12 konsultasi pengaduan, serta delapan tembusan surat pengaduan.

Dibandingkan Mei 2026, jumlah pengaduan mengalami penurunan yang cukup signifikan dengan cakupan persoalan yang lebih terbatas.

Kepala Perwakilan Ombudsman Gorontalo, Muslimin B Putra, mengatakan penurunan jumlah laporan mencapai sekitar 70 persen dibandingkan bulan sebelumnya. Menurutnya, pengaduan yang masuk pada Juni hanya mencakup delapan substansi pelayanan publik.

"Pada bulan Juni jumlah pengaduan mengalami penurunan signifikan dibanding bulan sebelumnya. Penurunan pengaduan secara persentase sekitar 70 persen. Substansi isu pengaduan juga hanya terbatas pada delapan substansi meliputi agraria, asuransi, energi, hak sipil dan politik, kepolisian, perbankan, pedesaan, dan perhubungan," ucap Muslimin B Putra, kepada RRI, Senin 6 Juli 2026.

Selain melihat substansi laporan, Ombudsman juga mengelompokkan pengaduan berdasarkan tingkat kompleksitas penanganannya. Dari total 14 laporan yang diterima, sebagian besar memerlukan penanganan lebih lanjut karena masuk kategori sedang hingga berat.

"Dari 14 pengaduan tersebut, tujuh pengaduan di antaranya tergolong kategori berat dan sedang, sedangkan empat pengaduan masuk klasifikasi sederhana," kata Muslimin.

Ombudsman Gorontalo juga mencatat perubahan pola masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Kanal digital melalui aplikasi WhatsApp kini menjadi media yang paling banyak digunakan karena dinilai lebih mudah dan cepat diakses oleh masyarakat.

"Sebanyak 10 pengaduan disampaikan melalui kanal WhatsApp, dua pengaduan datang langsung ke kantor Ombudsman, sedangkan melalui telepon dan surat masing-masing satu pengaduan. Fenomena ini menunjukkan efektifnya peran media sosial Ombudsman yang menampilkan nomor WhatsApp pengaduan," tambahnya.

Setelah laporan diterima, seluruh pengaduan menjalani proses verifikasi sebelum ditentukan mekanisme penyelesaiannya. Sebanyak tujuh laporan diteruskan ke Keasistenan Pemeriksaan Laporan, sementara tujuh lainnya dapat diselesaikan langsung melalui upaya penyelesaian oleh Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan bersama penyelenggara pelayanan publik sesuai substansi yang diadukan.

Muslimin juga menjelaskan bahwa selama Juni 2026 terdapat delapan surat pengaduan yang hanya ditembuskan kepada Ombudsman Gorontalo. Menurutnya, laporan yang bersifat tembusan tidak otomatis menjadi kewajiban Ombudsman untuk ditindaklanjuti, kecuali masyarakat secara langsung meminta Ombudsman menangani dan menyelesaikan persoalan pelayanan publik yang dilaporkan.