556 LAPORAN TUNTAS, OMBUDSMAN BENGKULU SELAMATKAN KERUGIAN MASYARAKAT RP16,25 MILIAR PERIODE 2021-2025

Selasa, 23 Desember 2025 - bengkulu

Siaran Pers

Nomor: B/670/HM.02.07-11/XII/2025

Tanggal: 23 Desember 2025

BENGKULU - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu mencatat peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik mulai tahun 2021 hingga 2025. 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 ini merupakan bagian dari akumulasi kinerja sejak 2021, di mana hingga saat ini Ombudsman Bengkulu telah menyelesaikan 556 laporan dengan total valuasi kerugian masyarakat sebesar Rp16,25 miliar," ujar Kepala Perwakilan Ombudsman Bengkulu, Mustari Tasti.

Berdasarkan data penanganan laporan periode 2021-2025, bentuk maladministrasi yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah Penyimpangan Prosedur sebesar 35,61 persen dan Penundaan Berlarut sebesar 32,55 persen. Kondisi ini mencerminkan masih adanya tantangan sistemik dalam tata kelola serta responsivitas pelayanan publik di Provinsi Bengkulu. Sementara itu, dari sisi substansi laporan, sektor Energi dan Kelistrikan menempati posisi tertinggi dengan 23,57 persen, disusul Pendidikan dan Pajak masing-masing 20,70 persen, Administrasi Kependudukan 18,79 persen, serta Kepegawaian 16,24 persen. Data tersebut menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat masih didominasi layanan dasar dan tata kelola pemerintahan.

Pada tahun 2025, Ombudsman Bengkulu melaksanakan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang berfokus pada SMAN 5 Kota Bengkulu. Dari kegiatan tersebut ditemukan sejumlah indikasi maladministrasi, sehingga Ombudsman meminta Gubernur Bengkulu untuk mengevaluasi pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) SMA Tahun 2025. Tindakan korektif yang diajukan meliputi evaluasi kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu, pemberian sanksi disiplin kepada pihak terkait sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021, serta tindak lanjut hukum apabila ditemukan indikasi pidana. Selain itu, Ombudsman juga meminta agar peserta didik yang terdampak dapat dialihkan ke satuan pendidikan lain guna menjamin pemenuhan hak anak atas pendidikan.

Tidak hanya berfokus pada penyelesaian laporan, Ombudsman Bengkulu juga aktif membangun sinergi dengan pemerintah daerah untuk mempercepat respons terhadap keluhan masyarakat. Salah satu upaya tersebut dilakukan melalui pembentukan Jaringan Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik pada 29 Agustus 2025 dengan tema Penguatan Peran Focal Point dalam Rangka Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat Terkait Layanan Kesehatan di Kota Bengkulu . Sebanyak 15 instansi kesehatan, terdiri dari Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dan 14 puskesmas, dilibatkan sebagai mitra strategis guna meningkatkan akuntabilitas dan kecepatan tindak lanjut laporan.

Di sisi pencegahan, Ombudsman Bengkulu secara aktif melaksanakan kegiatan berbasis kajian dan pemantauan. Salah satunya adalah kajian cepat tata kelola pemberian ijazah SMA yang menyoroti potensi maladministrasi berupa penundaan penyerahan ijazah dengan alasan non-hukum. Kajian ini diharapkan dapat mencegah praktik serupa dan menjamin pemenuhan hak peserta didik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Upaya penguatan partisipasi masyarakat juga dilakukan melalui pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi (KMPM) yang beranggotakan mahasiswa Administrasi Publik Universitas Bengkulu dan masyarakat umum. Kelompok ini telah dikukuhkan dan dibekali pelatihan sebagai mitra pengawasan mandiri di tengah masyarakat.

Sejak 2021, Ombudsman Bengkulu juga secara konsisten melaksanakan lebih dari 100 kegiatan edukasi dan sosialisasi

kepada pemerintah daerah, kementerian/lembaga, serta masyarakat umum mengenai peran Ombudsman dan standar pelayanan publik yang baik.

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

Data tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik di Provinsi Bengkulu masih didominasi oleh ketidakpatuhan terhadap prosedur dan lambannya respons layanan. "Melalui kolaborasi dengan instansi dan penguatan upaya pencegahan, kami berkomitmen untuk tidak hanya menindak, tetapi juga membangun sistem pelayanan publik yang lebih prosedural, tepat waktu, dan akuntabel," tegas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu.

"Dengan mengombinasikan penanganan pengaduan yang efektif, pencegahan melalui kajian, serta penguatan kolaborasi dengan masyarakat dan instansi, Ombudsman Bengkulu terus berupaya mewujudkan ekosistem pelayanan publik yang bersih, transparan, dan responsif di Provinsi Bengkulu," pungkas Mustari.