

FEBRUARI 2026, OMBUDSMAN GORONTALO CATAT 46 PENGADUAN PUBLIK

Jum'at, 06 Maret 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID, Gorontalo - Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo mencatat sebanyak 46 pengaduan masyarakat sepanjang Februari 2026. Dari jumlah tersebut, dua laporan di antaranya masuk kategori yang membutuhkan Respon Cepat Ombudsman (RCO). Sebagian besar pengaduan diperoleh melalui kegiatan pembukaan gerai pengaduan di sejumlah wilayah, di antaranya Kecamatan Bulawa dan Kecamatan Suwawa, Kabupaten Bone Bolango.

Kepala Ombudsman Gorontalo, Muslimin, menjelaskan bahwa substansi pengaduan masyarakat yang paling dominan pada Februari 2026 berkaitan dengan layanan perbankan, administrasi kependudukan, serta layanan jaminan sosial.

"Keluhan terkait layanan perbankan mencapai 13 pengaduan masyarakat, disusul administrasi kependudukan sebanyak 9 pengaduan, serta layanan jaminan sosial sebanyak 7 pengaduan masyarakat," ujarnya.

Selain itu, terdapat masing-masing dua pengaduan terkait layanan pertanahan/agraria, kepegawaian, kepolisian, pemukiman/perumahan, serta pendidikan. Sementara itu, masing-masing satu pengaduan berkaitan dengan layanan energi atau kelistrikan, ketenagakerjaan, pengadaan barang dan jasa, peradilan, perdesaan, perizinan, serta asuransi.

Muslimin menambahkan bahwa dari segi klasifikasi laporan, pengaduan masyarakat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu berat, sedang, dan sederhana. Dari total 46 pengaduan yang diterima, sebanyak 26 laporan tergolong kategori sederhana, 19 laporan masuk kategori sedang, dan satu laporan masuk klasifikasi berat.

Dilihat dari cara masyarakat menyampaikan pengaduan, sebagian besar laporan disampaikan melalui kanal daring. Sebanyak 27 pengaduan dikirim melalui layanan WhatsApp dan satu pengaduan melalui website Ombudsman.

Sementara itu, pengaduan secara tatap muka disampaikan melalui kegiatan Ombudsman On The Spot (OTS) atau pembukaan gerai pengaduan di sejumlah lokasi dengan jumlah 13 laporan. Selain itu, empat pengaduan lainnya disampaikan langsung oleh masyarakat ke kantor Ombudsman Gorontalo.

Menurut Muslimin, setelah seluruh laporan diterima oleh Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Gorontalo, sebanyak 20 pengaduan dilanjutkan ke tahap pemeriksaan oleh Keasistenan Pemeriksaan Laporan. Sedangkan 26 pengaduan lainnya telah diselesaikan langsung oleh Keasistenan PVL setelah masyarakat menerima penyelesaian layanan dari penyelenggara pelayanan publik sesuai substansi yang dilaporkan.

Ia juga menilai dominasi pengaduan melalui kanal WhatsApp menunjukkan bahwa masyarakat semakin memahami akses pelaporan yang telah disediakan secara daring oleh Ombudsman.

"Komposisi cara masyarakat melapor yang didominasi melalui kanal WhatsApp menunjukkan masyarakat Gorontalo telah mengetahui dengan jelas kanal pengaduan yang disiapkan secara online. Hal ini juga menandakan ketersediaan infrastruktur telekomunikasi yang relatif telah menjangkau berbagai wilayah di Gorontalo," tutupnya.