

JEPARA TERSERET PETA ADUAN OMBUDSMAN JATENG, SINYAL KERAS UNTUK PEMBENAHAN LAYANAN

Kamis, 29 Januari 2026 - jateng

GEMAJATENG.ID - Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Jawa Tengah membunyikan alarm serius atas kualitas pelayanan publik. Sepanjang 2025, lembaga pengawas pelayanan ini menerima 644 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi (29/01).

Dua sektor paling sering disorot warga adalah instansi pendidikan dan aparat penegak hukum, termasuk kepolisian dan kejaksaan. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Siti Farida, menegaskan bahwa data ini bukan sekadar statistik, tetapi potret langsung kegelisahan publik terhadap layanan dasar negara. "Yang paling tinggi itu instansi pendidikan. Ke dua pelayanan hukum, termasuk kepolisian. Ke tiga infrastruktur," ujar Farida di Semarang, Rabu (28/1).

Di sektor pendidikan, lonjakan laporan paling tajam terjadi saat momentum Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB). Akses layanan yang masif justru diikuti dengan membanjirnya keluhan. "Ketika publik berbondong-bondong mengakses layanan, di situlah kualitas sistem diuji. Dan faktanya, banyak yang mengadu," ungkapnya.

Hal serupa terjadi pada institusi kepolisian. Menurut Farida, intensitas kontak langsung dengan masyarakat menjadikan sektor ini sangat rawan aduan. "Pelayanan kepolisian sangat dekat dengan masyarakat. Ketika ada dugaan penyimpangan, masyarakat sekarang tidak lagi diam," tegasnya.

Ombudsman mencatat, substansi laporan paling dominan adalah penundaan pelayanan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak diberikannya pelayanan tiga indikator klasik buruknya tata kelola birokrasi. Secara rinci, bentuk maladministrasi yang paling sering dilaporkan meliputi:

- Penundaan pelayanan berlarut: 33%
- Penyimpangan prosedur 27%
- Tidak memberikan pelayanan: 25%
- Pengabaian kewajiban 8%
- Permintaan imbalan uang atau barang 4%.

Farida menegaskan, pola laporan ini sekaligus membongkar akar persoalan pungutan liar dan rendahnya kepercayaan publik. "Kalau mau serius memberantas pungli, jangan mulai dari slogan. Mulai dari mempercepat layanan, membenahi prosedur, dan memastikan tidak ada pengabaian kewajiban," tandasnya.

Semarang Teratas, Jepara Masuk Lima Besar

Dari sisi wilayah, Kota Semarang menjadi daerah dengan jumlah laporan tertinggi sepanjang 2025. Disusul Kabupaten Klaten, Kota Surakarta, Kabupaten Magelang, dan Kabupaten Jepara. Farida menjelaskan, posisi Semarang sebagai ibu kota provinsi menjadikannya pusat lalu lintas pelayanan publik, sekaligus pusat akumulasi kekecewaan warga. "Di Semarang, instansi pelayanan sangat banyak. Ketika kualitas tidak seragam, laporan pun terkonsentrasi," ujarnya.

Data Ombudsman ini menjadi peringatan keras bagi pemerintah daerah dan institusi negara bahwa kehadiran negara di ruang pelayanan publik masih menyisakan pekerjaan besar: membangun sistem yang cepat, bersih, dan berpihak pada warga.