

**KERUGIAN WARGA RP3,56 MILIAR BERHASIL DISELAMATKAN, OMBUDSMAN DIY UNGKAP
LONJAKAN PENGADUAN**

Sabtu, 18 Juli 2026 - diy

JOGJA - Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) berhasil menyelamatkan kerugian masyarakat hingga lebih dari Rp3,56 miliar sepanjang Semester I Tahun 2026.

Capaian tersebut menjadi salah satu indikator penting keberhasilan pengawasan pelayanan publik di tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akses pengaduan dan konsultasi.

Kepala Perwakilan Ombudsman DIY, Muflihul Hadi mengatakan, selama enam bulan pertama tahun ini pihaknya menerima 270 akses layanan masyarakat yang terdiri atas 137 laporan masyarakat, 115 konsultasi, 14 surat tembusan, dan 4 layanan respons cepat.

"Pada Semester I tahun 2026, masyarakat yang mengakses layanan di sini sebanyak 270 orang," ujar Muflihul di Kantor Ombudsman RI Perwakilan DIY, Kamis (16/7/2026).

"Dari jumlah tersebut terdapat 137 laporan masyarakat. Kemudian yang sifatnya konsultasi ada sekitar 115 orang," imbuhnya.

Muflihul menjelaskan, konsultasi yang diterima tidak selalu berkaitan langsung dengan maladministrasi.

Banyak warga yang datang untuk meminta arahan terkait persoalan hukum, sengketa pelayanan publik, hingga kasus penipuan yang membutuhkan pendampingan atau rujukan ke instansi lain.

WhatsApp Jadi Saluran Favorit Pengaduan

Perkembangan teknologi turut mengubah pola masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik.

Jika sebelumnya sebagian besar laporan disampaikan secara langsung ke kantor Ombudsman, kini warga lebih banyak memanfaatkan layanan digital, terutama melalui aplikasi WhatsApp.

Menurut Muflihul, kemudahan proses pelaporan menjadi alasan utama masyarakat memilih kanal daring. Pelapor cukup mengirimkan identitas berupa foto KTP serta kronologi kejadian tanpa harus datang ke kantor.

"Sekarang masyarakat lebih banyak menggunakan WhatsApp karena lebih praktis. Mereka cukup mengirim foto KTP dan kronologi masalah yang dialami," katanya. Baca juga Pamor Tombak Kyai Wijaya Mukti Bersinar, Simbol Kejayaan Kota Yogyakarta Kembali Dijamas

Meski demikian, untuk kasus-kasus yang kompleks dan membutuhkan penjelasan lebih rinci, konsultasi tatap muka masih menjadi pilihan sebagian masyarakat.

Administrasi, Perizinan dan Kesehatan Dominasi Aduan

Dari ratusan laporan yang masuk, sektor pelayanan administrasi publik masih menjadi salah satu persoalan yang paling banyak diadukan masyarakat. Selain itu, pengaduan terkait perizinan dan pelayanan kesehatan juga mendominasi sepanjang Semester I 2026.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di sejumlah sektor masih menjadi perhatian warga DIY. Ombudsman menilai penguatan tata kelola layanan dan peningkatan respons instansi pemerintah menjadi faktor penting untuk menekan potensi maladministrasi.

Berdasarkan sebaran wilayah, Kabupaten Sleman menjadi daerah dengan jumlah laporan tertinggi, yakni sebanyak 53 kasus. Posisi berikutnya ditempati Kota Yogyakarta, Bantul, Kulon Progo, dan Gunungkidul.

Tingginya angka laporan dari Sleman dinilai sejalan dengan jumlah penduduk yang besar serta tingginya aktivitas pelayanan publik dan perizinan di wilayah tersebut.

Pemulihan Hak Masyarakat Tembus Rp3,56 Miliar

Salah satu capaian yang mendapat sorotan dalam laporan kinerja Ombudsman DIY adalah besarnya nilai pemulihan kerugian masyarakat yang berhasil difasilitasi selama Semester I 2026.

Total kerugian yang berhasil dipulihkan mencapai lebih dari Rp3,56 miliar.

Nilai tersebut berasal dari berbagai penyelesaian kasus yang melibatkan pengembalian biaya layanan, penyelesaian persoalan jaminan kesehatan BPJS, hingga sengketa perizinan yang berdampak langsung pada hak-hak masyarakat.

Capaian ini menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penerima pengaduan, tetapi juga mampu menghadirkan manfaat nyata bagi warga yang mengalami kerugian akibat pelayanan publik yang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Keberhasilan pemulihan hak masyarakat tersebut menjadi indikator penting efektivitas pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman DIY selama enam bulan terakhir. Baca juga [Kekeringan Diprediksi Tinggi Tahun Ini, Distribusi Air Bersih di Bantul Sudah Capai 185 Ribu Liter](#)

Pemangkasan Anggaran Jadi Tantangan Besar

Di balik capaian tersebut, Ombudsman DIY mengakui masih menghadapi sejumlah tantangan serius, terutama terkait keterbatasan anggaran.

Muflihul mengungkapkan bahwa terjadi penurunan anggaran operasional hingga sekitar 50 hingga 60 persen dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Kondisi ini berdampak pada kecepatan dan kapasitas penanganan laporan yang masuk.

Hingga pertengahan tahun, Ombudsman DIY baru mampu menyelesaikan sekitar 88 laporan atau sekitar 49 persen dari target tahunan sebanyak 181 laporan.

Meski demikian, pihaknya tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan dan memastikan setiap laporan masyarakat mendapatkan tindak lanjut yang sesuai prosedur.

"Keterbatasan anggaran memang menjadi tantangan, tetapi kami tetap berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat," ungkapnya.

Fokus Semester II: Perkuat Layanan Digital dan Kasus Berdampak Luas

Memasuki Semester II 2026, Ombudsman DIY menyiapkan sejumlah strategi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satunya dengan mengoptimalkan layanan pengaduan berbasis digital agar semakin mudah diakses warga dari berbagai daerah.

Selain itu, lembaga pengawas pelayanan publik tersebut juga akan memprioritaskan penanganan kasus-kasus yang memiliki dampak luas terhadap kepentingan masyarakat.

Langkah ini diharapkan mampu mempercepat penyelesaian laporan sekaligus memperkuat perlindungan hak-hak warga dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi.

Dengan capaian pemulihan kerugian masyarakat yang menembus Rp3,56 miliar, Ombudsman DIY optimistis dapat terus meningkatkan kepercayaan publik sekaligus menjadi garda terdepan dalam mengawal kualitas pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. (*)