

OMBUDSMAN JATENG SOROTI MALADMINISTRASI LAYANAN PUBLIK: PENDIDIKAN, POLRI DAN PERTANAHAN PALING BANYAK YANG DILAPORKAN

Kamis, 29 Januari 2026 - Jateng

SEMARANG [Berlianmedia]- Tingginya laporan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, menjadi sinyal kuat bahwa kualitas pelayanan publik masih menyisakan persoalan serius. Sepanjang tahun 2025, Ombudsman Jateng menerima 663 laporan resmi, dengan dominasi keluhan yang menunjukkan praktik maladministrasi masih mengakar di berbagai sektor layanan.

Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah Siti Farida menyampaikan, berdasarkan pemetaan lembaga yang dipimpinnya, lima bentuk maladministrasi tertinggi yang dilaporkan masyarakat meliputi, Penundaan berlarut sebesar 33 persen, Penyimpangan prosedur layanan sebesar 27 persen, Tidak memberikan pelayanan sebesar 25 persen, Pengabaian kewajiban hukum sebesar 8 persen, Permintaan imbalan uang atau barang (pungli) sebesar 4 persen, yang dinilai masih menjadi "penyakit kronis" dalam birokrasi pelayanan publik.

Berdasarkan pemetaan dan laporan-laporan itu, seharusnya menjadi alarm peringatan keras bagi instansi penyelenggara layanan, baik di tingkat daerah maupun instansi vertikal, untuk segera melakukan pembenahan sistemik. Dikatakan Siti Farida, dari sisi sebaran wilayah, Kota Semarang menjadi daerah dengan jumlah laporan tertinggi, disusul Kabupaten Klaten, Jepara, Pemalang dan Pati.

Tingginya laporan di Kota Semarang, dinilai tidak lepas dari posisinya sebagai ibu kota provinsi dan pusat layanan berbagai kementerian dan lembaga, sehingga akses masyarakat terhadap layanan dan pengaduan, jauh lebih besar. "Semakin banyak layanan yang diakses masyarakat, semakin besar pula potensi laporan jika terjadi dugaan maladministrasi," ungkap Siti Farida.

Dikatakan pula, Pendidikan Paling Banyak Diadukan Berdasarkan sektor layanan, pendidikan menempati urutan pertama laporan terbanyak, disusul kepolisian (Polri), kantor pertanahan dan sektor perhubungan. Ombudsman mencatat, setiap bulan Juli, bertepatan dengan tahun ajaran baru, laporan terkait pendidikan melonjak signifikan.

Menurut Siti Farida, tingginya laporan di sektor pendidikan dan kepolisian bukan semata karena buruknya layanan, tetapi karena kedua sektor tersebut merupakan layanan paling sering bersentuhan langsung dengan masyarakat, sehingga potensi konflik pelayanan lebih besar.

"Kami memastikan, seluruh laporan yang masuk hingga sebelum November 2025 telah diselesaikan. Sementara, sekitar 35 laporan yang masuk pada Desember 2025, masih dalam proses dan ditargetkan rampung pada Triwulan I Tahun 2026," ungkap Siti Farida. "Masyarakat yang ingin mengetahui hasil penanganan laporan dapat mengaksesnya melalui kanal resmi Ombudsman, sebagai bagian dari prinsip transparansi dan akuntabilitas publik," imbuhnya.

Siti Farida juga menegaskan, pengawasan layanan publik tidak akan berhenti pada angka dan statistik semata. Tingginya

laporan harus diterjemahkan sebagai dorongan moral dan hukum bagi pemerintah daerah, instansi vertikal, serta aparat penegak hukum untuk menutup celah maladministrasi, menghapus praktik pungli, dan memastikan hak-hak warga negara terpenuhi secara adil.

"Layanan publik adalah wajah negara di mata rakyat. Ketika maladministrasi dibiarkan, yang rusak bukan hanya layanan, tetapi juga kepercayaan publik," tegas Ombudsman.