

OMBUDSMAN JATENG TERIMA 663 ADUAN SEPANJANG 2025

Kamis, 29 Januari 2026 - jateng

Semarang (ANTARA) - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menyebutkan sepanjang tahun 2025 menerima setidaknya 663 laporan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik dari berbagai pemerintah daerah maupun instansi setempat.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jateng Siti Farida, di Semarang, Rabu, menyampaikan bahwa pengaduan yang masuk dari 663 laporan itu didominasi pengaduan langsung datang ke kantor. "Laporan yang masuk via WA (aplikasi WhatsApp, red.) juga tinggi di atas 200 laporan, kemudian laporan lewat website dan email," katanya.

Sektor pelayanan yang paling banyak dikeluhkan dan dilaporkan, kata dia, adalah pendidikan, penegakan hukum, serta pelayanan perhubungan dan infrastruktur. Sedangkan bentuk maladministrasi yang dilaporkan, yakni penundaan berlarut (33 persen), penyimpangan prosedur layanan (27 persen), tidak memberikan pelayanan (25 persen), pengabaian kewajiban (8 persen), serta permintaan imbalan uang/barang sebesar 4 persen.

Menurut dia, permintaan imbalan uang/barang yang biasa diistilahkan dengan pungutan liar (pungli) tidak berdiri sendiri, tetapi sering berkaitan dengan tiga bentuk maladministrasi lainnya.

"Sebaran terlapor merata di 35 kabupaten/kota di Jateng. Yang paling banyak Kota Semarang dengan 228 terlapor. Kenapa? Karena ibu kota provinsi. Banyak instansi yang berlokasi di Kota Semarang," katanya. Kemudian, Kabupaten Klaten sebanyak 30 terlapor, Kabupaten Jepara 24 terlapor, Kota Surakarta 23 terlapor, dan Kabupaten Pati tercatat 20 terlapor.

Ia mengatakan bahwa jumlah laporan pengaduan yang masuk ke Ombudsman Jateng dari tahun ke tahun memang relatif menurun. Pada 2023, tercatat ada 946 laporan pengaduan yang masuk, kemudian pada 2024 tercatat sebanyak 680 laporan, dan pada 2025 menurun lagi menjadi 663 laporan.

Menurut dia, penurunan jumlah laporan aduan yang masuk dari tahun ke tahun kemungkinan karena disebabkan adanya Focal Point Ombudsman yang dibentuk di masing-masing instansi. "Kami memang berupaya mengoptimalkan focal point untuk pengelolaan pengaduan di pemerintah daerah, misalnya. Kolaborasi dengan Ombudsman. Jadi, pengaduan tidak masuk hanya ke kami," katanya.

Dari total 663 laporan pengaduan yang masuk, kata dia, ada yang sudah terselesaikan, masih berproses, dan ada juga yang bukan menjadi kewenangan Ombudsman. "Untuk penyelesaian pemeriksaan ada di angka 230 laporan pengaduan. Yang masih berproses ada 35 laporan pengaduan. Jadi, masih tersisa 35 laporan yang akan kami selesaikan pada triwulan pertama 2026," katanya.