

OMBUDSMAN MALUKU: LAPORAN PELAYANAN PUBLIK DI MALUKU NAIK JADI 852 KASUS PADA 2025, DIDOMINASI TAK DIBERI LAYANAN

Selasa, 31 Maret 2026 - maluku

Ambon. Jejakberita, Com - Jumlah pengaduan pelayanan publik di Maluku sepanjang 2025 mengalami lonjakan tajam. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Maluku mencatat total 852 laporan, dengan mayoritas kasus terkait tidak diberikannya pelayanan kepada masyarakat.

Kepala Perwakilan Ombudsman Maluku, Hasan Slamet, mengungkapkan peningkatan laporan ini tidak lepas dari upaya aktif lembaganya dalam menjangkau masyarakat hingga ke wilayah terpencil melalui program Teras Pelayanan Publik (Teras Yanlik).

Menurutnya, pendekatan jemput bola membuat masyarakat kini lebih mudah menyampaikan keluhan secara langsung tanpa harus datang ke kantor Ombudsman.

"Dengan turun langsung ke lapangan, akses masyarakat untuk melapor menjadi lebih terbuka. Ini yang mendorong peningkatan jumlah pengaduan," ujar Hasan, Senin (30/3/2026).

Tak hanya menampung laporan, program tersebut juga difokuskan pada penyelesaian masalah secara cepat. Salah satu implementasinya terlihat saat kegiatan di Desa Benjina, Kabupaten Kepulauan Aru, pada September 2025.

Dalam kegiatan itu, ratusan warga langsung mendapatkan layanan yang sebelumnya terhambat. Rinciannya, 415 warga memperoleh akses BPJS Kesehatan aktif, 262 warga menyelesaikan dokumen kependudukan, dan sekitar 300 warga masuk dalam program bantuan sosial seperti PKH dan layanan kesejahteraan lainnya.

Data Ombudsman menunjukkan, dari 852 laporan yang masuk, sebanyak 557 di antaranya berkaitan dengan instansi pemerintah daerah. Sementara jenis maladministrasi paling banyak adalah tidak memberikan pelayanan, yang mencapai 729 laporan.

Selain itu, terdapat pula laporan dugaan penyalahgunaan wewenang yang masih menjadi sorotan dalam pengawasan pelayanan publik.

Hasan menegaskan, tingginya angka maladministrasi menjadi sinyal perlunya pembenahan serius oleh penyelenggara layanan publik di daerah.

"Pelayanan publik adalah hak masyarakat. Ketika itu tidak dipenuhi, maka harus ada evaluasi dan perbaikan yang tegas," katanya.

Memasuki 2026, Ombudsman Maluku menargetkan penguatan pengawasan yang lebih merata, terutama di daerah terpencil dan terluar, sekaligus meningkatkan penyelesaian laporan agar masyarakat benar-benar merasakan dampaknya. (JB-01)