

OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TENGAH CATAT TREN ADUAN PUBLIK 2025, PENDIDIKAN DAN PENEGAKAN HUKUM PALING BANYAK DILAPORKAN

Kamis, 29 Januari 2026 - jateng

SEMARANG, suaramerdeka.com - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah merilis Laporan Tahunan 2025 yang memotret dinamika pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di Jawa Tengah.

Dalam laporan yang disampaikan di Front One HK Resort Simpang Lima Semarang, Rabu, 28 Januari 2026, Ombudsman mencatat jumlah laporan masyarakat dalam lima tahun terakhir menunjukkan pola fluktuatif, dengan puncak tertinggi terjadi pada 2023 yang mencapai 946 aduan.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Siti Farida menjelaskan bahwa penurunan jumlah laporan setelah 2023 dipengaruhi oleh implementasi Akses Pengaduan Pelayanan Publik yang semakin luas. Meski demikian, pada 2025 masyarakat masih banyak memilih cara konvensional dalam menyampaikan laporan," kata Siti Farida. Data Ombudsman menunjukkan, sepanjang 2025 terdapat 273 pelapor yang datang langsung ke kantor Ombudsman.

Selain itu, pengaduan juga disampaikan melalui WhatsApp dan email, meski jumlahnya lebih sedikit. Menurut Siti Farida, hal ini menunjukkan bahwa interaksi tatap muka masih dianggap lebih efektif oleh sebagian masyarakat. Dari sisi sebaran terlapor, laporan datang dari seluruh 35 kabupaten/kota di Jawa Tengah. Kota Semarang mencatat jumlah terlapor tertinggi dengan 228 laporan. Disusul Kabupaten Klaten dengan 30 terlapor.

Sementara itu, Kota Semarang juga menjadi daerah dengan jumlah pelapor terbanyak, yakni 140 orang. Bentuk maladministrasi yang paling sering dilaporkan adalah penundaan berlarut sebesar 33 persen, diikuti penyimpangan prosedur 27 persen, tidak memberikan pelayanan 25 persen, pengabaian kewajiban 8 persen, serta permintaan imbalan uang atau barang sebesar 4 persen. Adapun sektor yang paling banyak diadukan masyarakat adalah pendidikan dengan 56 laporan, disusul sektor penegakan hukum sebanyak 20 laporan, serta pertanahan sebanyak 8 laporan.

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman memberikan sejumlah tindakan korektif, antara lain pendataan dan penataan aset di PDAM Tirta Moedal, evaluasi kinerja, peningkatan standar pelayanan, serta perbaikan standar operasional prosedur (SOP). Dalam opininya, Ombudsman menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh dua dimensi utama. Yakni kualitas layanan yang memiliki bobot 70 persen dan tingkat kepercayaan masyarakat sebesar 30 persen. Penilaian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara layanan publik untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.