

## POTRET PELAYANAN PUBLIK 2025: OMBUDSMAN SULSEL DORONG PARTISIPASI MASYARAKAT

Rabu, 24 Desember 2025 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

MAKASSAR - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan Ismu Iskandar, memaparkan evaluasi menyeluruh terkait kondisi pelayanan publik di Sulawesi Selatan dalam dialog interaktif di RRI Pro 1 Makassar bertajuk Potret Pengawasan Pelayanan Publik Sepanjang Tahun 2025, Senin (22/12/2025). Paparan tersebut menjadi refleksi akhir tahun atas peran Ombudsman RI dalam mengawal kualitas pelayanan publik serta melindungi hak-hak masyarakat.

Dalam dialog, Ismu Iskandar menjelaskan bahwa sepanjang 2025 Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah, termasuk pengawalan implementasi program strategis nasional seperti Makan Bergizi Gratis (MBG), Sekolah Rakyat, dan Koperasi Merah Putih. Menurutnya, skala program yang besar, cakupan penerima manfaat yang luas, serta waktu pelaksanaan yang singkat menuntut pengawasan ketat agar pelaksanaan di daerah berjalan sesuai tujuan. "Ombudsman RI hadir untuk memastikan prosesnya akuntabel dan memberi masukan perbaikan agar program benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat serta sejalan dengan visi Indonesia Emas 2045," ujar Ismu.

Ia juga menyoroti perubahan pendekatan Penilaian Ombudsman terhadap pelayanan publik pada 2025 yang kini lebih menekankan partisipasi masyarakat. Jika sebelumnya fokus pada aspek administratif dan sarana prasarana, saat ini penilaian diarahkan pada pengalaman dan keterlibatan langsung pengguna layanan.

"Partisipasi masyarakat sangat penting. Semakin banyak laporan dan masukan, semakin besar peluang perbaikan pelayanan publik ke depan," tegasnya.

Berdasarkan data Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan, sepanjang 2025 tercatat lebih dari 798 akses Masyarakat ke Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan baik yang melapor maupun konsultasi, sebanyak 390 laporan telah diselesaikan dengan mekanisme regular maupun Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) untuk laporan yang memerlukan penyelesaian secara cepat. Meski demikian, angka tersebut dinilai masih rendah dibandingkan cakupan wilayah Sulawesi Selatan yang meliputi 24 kabupaten/kota. Ismu menjelaskan keterbatasan akses menjadi salah satu faktor, meskipun kini mulai terjadi pergeseran dengan meningkatnya laporan melalui kanal daring seperti website, email, dan WhatsApp resmi Ombudsman. Ia menekankan bahwa laporan masyarakat harus dipandang sebagai bagian dari mekanisme perbaikan, bukan sebagai hal negatif. "Di negara dengan pelayanan publik yang baik, laporan tetap tinggi. Itu tanda sistem pengaduan berjalan dan dipercaya," ujarnya.

Lebih lanjut, Ismu mengungkapkan bahwa jenis laporan yang paling sering diterima masih didominasi persoalan agraria/pertanahan, diikuti tata kelola pelayanan di tingkat desa/kelurahan serta kepolisian. Untuk itu, tahun ini Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan membuat kajian untuk mendorong penguatan mekanisme pengaduan internal di kantor-kantor pertanahan. Sepanjang 2025, Ombudsman juga memberikan saran perbaikan kepada pemerintah daerah, antara lain optimalisasi transportasi publik Trans Mamminasata, pengawasan Seleksi Penerimaan Murid Baru (SPMB), penyelesaian persoalan kepegawaian ASN, supervisi layanan perkeretaapian sebagai Proyek Strategis Nasional, hingga penguatan mitigasi bencana. Upaya-upaya tersebut diharapkan memperkuat pencegahan maladministrasi sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik sebagai hak dasar yang wajib dipenuhi negara.

Evaluasi ini diharapkan dapat mendorong semua penyelenggara layanan publik untuk merespons setiap pengaduan masyarakat secara positif dan konstruktif. Ombudsman RI akan terus mengawal pencegahan maladministrasi dan perlindungan hak masyarakat, mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan di seluruh Indonesia.