OMBUDSMAN BALI SELESAIKAN 96 PERSEN LAPORAN PUBLIK SEPANJANG 2025

Kamis, 22 Januari 2026 - bali

DENPASAR | Dunia News Bali - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali mencatat kinerja pengawasan pelayanan publik yang signifikan sepanjang tahun 2025. Dari 260 laporan masyarakat yang ditindaklanjuti, sebanyak 251 laporan berhasil diselesaikan atau mencapai 96,54 persen, melampaui target kinerja yang ditetapkan. Capaian tersebut disampaikan dalam paparan Laporan Tahunan 2025 yang digelar di Denpasar, Rabu (21/01/2026).

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, Ni Nyoman Sri Widhiyanti, menegaskan bahwa tingginya angka penyelesaian laporan menunjukkan komitmen Ombudsman dalam memastikan hak masyarakat atas pelayanan publik yang layak.

"Aduan masyarakat bukan sekadar keluhan. Laporan itu menjadi dasar bagi kami untuk mendorong perbaikan nyata dalam sistem pelayanan publik," kata Ni Nyoman Sri Widhiyanti.

2025, Ombudsman Bali menerima 633 akses masyarakat yang terdiri atas laporan masyarakat, Respon Cepat Ombudsman, Investigasi atas Prakarsa Sendiri, konsultasi, serta tembusan laporan. Jumlah laporan tertinggi terjadi pada Oktober 2025. Menurut Ni Nyoman, angka tersebut mencerminkan meningkatnya kepercayaan publik terhadap Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

"Kami melihat kesadaran masyarakat untuk melapor semakin tinggi. Ini menunjukkan kepercayaan publik terhadap Ombudsman terus meningkat," ujarnya.

Dalam rangka menjangkau masyarakat secara lebih luas, Ombudsman Bali tidak hanya membuka layanan di kantor, tetapi juga melakukan penerimaan laporan langsung melalui kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On the Spot di sejumlah lokasi, seperti Gedung Dakwah Muhammadiyah Jembrana, Kantor Desa Pengambengan Jembrana, Universitas Pendidikan Nasional Denpasar, dan Universitas Udayana Denpasar.

Dari hasil verifikasi, 260 laporan masuk ke tahap pemeriksaan. Ombudsman Bali mencatat rata-rata waktu penyelesaian laporan selama 48 hari, jauh lebih cepat dibandingkan target nasional yang ditetapkan selama 89 hari. Saat ini, sembilan laporan masih dalam proses pemeriksaan.

"Kami berupaya menyelesaikan laporan secara cepat, tetapi tetap mengedepankan kualitas pemeriksaan agar rekomendasi yang diberikan dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik," tegas Ni Nyoman.

Berdasarkan instansi terlapor, laporan masyarakat paling banyak ditujukan kepada pemerintah kabupaten dan kota, disusul instansi vertikal seperti kepolisian dan kantor pertanahan. Dari sisi substansi, laporan didominasi sektor perhubungan dan infrastruktur, terutama yang ditangani melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman.

Dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan meliputi tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, dan penundaan berlarut.

Selain menangani laporan, Ombudsman Bali juga melakukan pengawasan langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di sektor pendidikan, kesehatan, transportasi, dan pelayanan kepolisian. Pengawasan tersebut mencakup program strategis, antara lain pelayanan Samsat melalui Investigasi atas Prakarsa Sendiri, pengawasan Sistem Penerimaan Murid Baru, arus mudik, program Makan Bergizi Gratis, Sekolah Rakyat, pemantauan harga bahan pokok menjelang hari besar keagamaan, serta kesiapan pelayanan publik menjelang Natal 2025 dan Tahun Baru 2026.

Di bidang pencegahan maladministrasi, Ombudsman Bali melaksanakan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap pemerintah daerah dan instansi vertikal dengan fokus sektor kesehatan, sosial, dan pendidikan. Ombudsman juga menyusun kajian kebijakan Tata Kelola Pelayanan Kepariwisataan Budaya Bali untuk Wisatawan Asing di Provinsi Bali yang telah ditindaklanjuti oleh Pemerintah Provinsi Bali melalui Forum Komunikasi Publik dalam penyusunan standar pelayanan.

"Kami tidak hanya fokus pada penyelesaian laporan, tetapi juga mendorong perbaikan kebijakan agar persoalan pelayanan publik tidak terus berulang," kata Ni Nyoman Sri Widhiyanti.

Ombudsman Bali juga memperkuat upaya pencegahan melalui pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan yang melibatkan unsur mahasiswa dan organisasi masyarakat.

"Pengawasan pelayanan publik membutuhkan keterlibatan masyarakat. Ombudsman tidak bisa bekerja sendiri," pungkasnya.

Melalui Laporan Tahunan 2025 ini, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali menegaskan komitmennya untuk terus mengawal pelayanan publik, memastikan setiap aduan masyarakat ditangani secara efektif, serta mendorong penyelenggara negara memberikan pelayanan yang adil, cepat, dan sesuai aturan. (Brv)