ORI BALI AWASI PELAYANAN SAMSAT, MBG HINGGA PWA, BENTUK KELOMPOK MASYARAKAT PEDULI MALADMINISTRASI

Kamis, 22 Januari 2026 - bali

Denpasar (Atnews) - Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bali menyampaikan Laporan Tahunan Tahun 2025 sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat.

Sepanjang tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali menjalankan pengawasan pelayanan publik melalui tiga bidang keasistenan, yakni Penerimaan dan Verifikasi Laoran, Pemeriksaan Laporan, serta Pencegahan Maladministrasi. Ketiga bidang ini menjadi satu rangkaian kerja dalam merespons pengaduan masyarakat sekaligus mendorong perbaikan sistem pelayanan publik.

Pada keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali mencatat 633 akses masyarakat sepanjang tahun 2025.

Akses tersebut terdiri atas laporan masyarakat, Respon Cepat Ombudsman (RCO), Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS), konsultasi masyarakat dan tembusan laporan. Akses masyarakat tersebar sepanjang tahun, dengan jumlah laporan tertinggi terjadi pada bulan Oktober.

Selain layanan di kantor, penerimaan laporan juga dilakukan secara langsung melalui kegiatan PVL On the Spot di Gedung Dakwah Muhammadiyah Jembrana, Kantor Desa Pengambengan Jembrana, Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) Denpasar, dan di Universitas Udayana (Unud) Denpasar.

Dari proses penerimaan dan verifikasi laporan, terdapat 260 laporan yang ditindaklanjuti pada keasistenan Pemeriksaan Laporan.

Hal itu disampaikan Kepala ORI Perwakilan Bali Ni Nyoman Sri Widhiyanti didampingi Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan 2025 Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya dan Anggota Keasistenan Pencegahan Maladministrasi 2025 I Gede Febri Putra di Denpasar, Rabu (21/1).

Dalam press release Penyampaian Hasil Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali Penyampaian Hasil Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali sebagai bentuk pertanggungjawaban, akuntabilitas dan transparansi atas pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai lembaga negara berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Sepanjang tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali berhasil menyelesaikan 251 laporan, atau sebesar 96,54 persen, melampaui target kinerja yang ditetapkan. Rata-rata waktu penyelesaian laporan tercatat 48 hari, lebih cepat dari target 89 hari. Sementara itu, sembilan laporan masih dalam proses pemeriksaan.

Berdasarkan instansi terlapor, laporan masyarakat paling banyak ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten/Kota, disusul instansi vertikal seperti kepolisian dan kantor pertanahan. Dari sisi substansi, laporan didominasi sektor Perhubungan dan Infrastruktur, terutama melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman.

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

Selain pemeriksaan laporan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali juga melakukan berbagai kegiatan pengawasan langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan dilakukan pada sektor pendidikan, kesehatan, transportasi, dan pelayanan kepolisian, termasuk pengawasan program strategis seperti pelayanan Samsat melalui Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS)

Pengawasan SPMB, arus mudik, pengawasan terhadap program Makan Bergizi Gratis (MBG), pengawasan terhadap Sekolah Rakyat, pemantauan harga bahan pokok menjelang hari besar keagamaan, serta pengawasan terhadap persiapan Natal 2025 dan Tahun Baru 2026.

Pada keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali melaksanakan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap pemerintah daerah dan instansi vertikal dengan fokus sektor kesehatan, sosial, dan pendidikan.

Selain itu, Ombudsman menyoroti Pungutan Wisata Asing (PWA) dengan menyusun kajian kebijakan berjudul Tata Kelola Pelayanan Kepariwisataan Budaya Bali untuk Wisatawan Asing di Provinsi Bali yang menghasilkan saran perbaikan kebijakan dan telah ditindaklanjuti oleh Pemerintah Provinsi Bali melalui Forum Komunikasi Publik untuk menyusun Standar Pelayanan.

Upaya pencegahan juga diperkuat melalui pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPDP) yang melibatkan unsur mahasiswa dan organisasi masyarakat, serta aktif dilibatkan dalam berbagai kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali.

Hak-hak wisatawan asing (PWA) dalam konteks pungutan di Bali (Perda) terutama terkait kewajiban membayar pungutan Rp150.000, namun ada pengecualian bagi pemegang visa tertentu, kru, pemegang KITAS/KITAP, pelajar, dan visa diplomatik/dinas, dengan hasil pungutan digunakan untuk pelindungan budaya/lingkungan dan peningkatan kualitas pariwisata Bali, diatur melalui Perda No. 6 Tahun 2023 dan Pergub No. 2 Tahun 2024.

Dengan Wisatawan asing yang masuk Bali wajib membayar pungutan sebesar Rp150.000 untuk pelindungan kebudayaan dan lingkungan.

Hasil pungutan ini digunakan untuk perlindungan kebudayaan dan lingkungan alam Bali. Termasuk peningkatan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan kepariwisataan budaya Bali (destinasi, industri, pemasaran, kelembagaan).

"Pemanfaatan dana PWA harap maksimal sehingga wisatawan tidak kecewa, mereka juga akan secara sukarela dan penuh kesadaran melakukan pembayaran PWA," bebernya.

Melalui Laporan Tahunan 2025 ini, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali menegaskan komitmennya untuk memastikan pengaduan masyarakat ditangani secara efektif, pengawasan pelayanan publik berjalan konsisten, serta pencegahan maladministrasi dilakukan secara berkelanjutan. (Z/ART/002)