

JUMLAH LAPORAN MASYARAKAT KE OMBUDSMAN RI MENINGKAT

Rabu, 22 Januari 2025 - Imanda Kartika Sari

Siaran Pers

Nomor 06/HM.01/I/2025

Rabu, 22 Januari 2025

JAKARTA - Pada 2024, Ombudsman RI menerima 10.846 aduan masyarakat, jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yakni 8.452. Sedangkan jumlah laporan yang diselesaikan atau ditutup Ombudsman di 2024 sebanyak 10.768 aduan.

Hal tersebut disampaikan Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dalam *Coffee Morning* di Kantor Ombudsman RI, Rabu (22/1/2025).

"Aduan masyarakat tersebut terdiri dari laporan masyarakat, Reaksi Cepat Ombudsman dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Terjadi peningkatan jumlah laporan masyarakat sebesar 28% dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk melapor," ujar Najih.

Subtansi yang paling banyak dilaporkan adalah bidang agraria/pertanahan (17,17%), kepegawaian (12,45%), pendidikan (9,56%), perhubungan (6,68%) dan Hak Sipil dan Politik (6,31%). Sedangkan instansi terlapor yang paling banyak diadukan 2024 adalah pemerintah daerah (45,88%), Kementerian ATR/BPN (11,59%), BUMN/BUMD (6,2%), lembaga pendidikan negeri (5,9%) dan kepolisian (4,4%).

Fakta menarik, para Pelapor lebih banyak yang menyampaikan laporan pada program On The Spot Ombudsman (22,9%) yang merupakan program jemput bola ke masyarakat untuk menjaring pengaduan. Disusul pengaduan melalui WhatsApp (20,5%) dan datang langsung (20,15%).

Berdasarkan data penutupan laporan, sepanjang 2024 jenis maladministrasi terbanyak yang telah ditutup/diselesaikan adalah penundaan berlarut (33,86%), tidak memberikan pelayanan (30,31%), penyimpangan prosedur (20,61%), tidak patut (4,44%), penyalahgunaan wewenang (2,99%), kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum (2,95%), tidak kompeten (2,19%), permintaan atau penerimaan imbalan (1,81%), diskriminasi (0,5%), dan berpihak (0,2%).

"Dominannya maladministrasi penundaan berlarut dan tidak memberikan layanan, menuntut para penyedia layanan publik untuk terus meningkatkan profesionalisme dan kapasitasnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat," imbuh najih.

Terkait Rekomendasi Ombudsman, sepanjang 2024, Ombudsman RI menerbitkan 5 Rekomendasi. Dari jumlah tersebut, 1 Rekomendasi telah dilaksanakan dan 4 Rekomendasi pada tahap monitoring. "Ombudsman RI berharap, ke depannya kolaborasi dan kerja sama dalam penyelesaian laporan masyarakat dapat terus dilakukan untuk terwujudnya good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik," ujar Najih.

Dalam kesempatan ini, Ketua Ombudsman juga mengajak para pewarta media untuk turut dalam pengawasan pelayanan publik agar masyarakat dapat menerima haknya dalam menerima layanan terbaik. Saran dan masukan dari media massa juga membantu Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pengawasan pelayanan publik.

Senada, Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, Suganda Pandapotan Pasaribu menyampaikan apresiasinya atas kontribusi rekan-rekan media massa dalam mendukung upaya Ombudsman RI menyampaikan informasi terkait pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat luas. "Sebagai dampak pemberitaan yang kritis dan konstruktif, Ombudsman RI dapat terus melakukan evaluasi, memperbaiki kinerja, dan mendorong instansi pelayanan publik untuk bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya," ucapnya.

Suganda menyadari tantangan dalam pengawasan pelayanan publik ke depan akan semakin kompleks. Oleh karena itu, kolaborasi antara Ombudsman RI dengan media massa tidak hanya menjadi jembatan, tetapi juga menjadi pondasi kokoh untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih baik di Indonesia. (*)

Narahubung:

Kepala Biro Humas dan TI Ombudsman RI

Dodi Wahyugi