

OMBUDSMAN RI TERIMA 23.596 ADUAN SEPANJANG 2025, TEGASKAN WARISAN PENGAWASAN BERDAMPAK DI AKHIR MASA JABATAN 2021-2026

Jum'at, 20 Februari 2026 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 010/HM.01/III/2026

Jumat, 20 Februari 2026

JAKARTA - Di usianya yang menginjak 25 tahun, Ombudsman RI menegaskan transformasi pengawasan pelayanan publik dari penyelesaian pengaduan individual menuju pengawasan yang berdampak sistemik. Sepanjang tahun 2025, Ombudsman RI menerima 23.596 laporan masyarakat dan menyelamatkan potensi kerugian masyarakat sebesar Rp130,26 miliar.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih menyampaikan, capaian tersebut menjadi refleksi penting dalam Laporan Tahunan (Laptah) 2025 yang mengusung tema *"25 Tahun Ombudsman RI Mengawasi Pelayanan Publik: Dari Penyelesaian Pengaduan ke Pengawasan Berdampak."*

"Selama seperempat abad, Ombudsman RI berkembang dari lembaga yang berfokus pada penyelesaian pengaduan individual menjadi pengawas yang mendorong perubahan sistemik. Pengawasan berdampak berarti setiap rekomendasi dan hasil pengawasan harus mampu memperbaiki kebijakan, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat kepercayaan publik kepada negara," ujar Najih, dalam sambutannya pada Peluncuran Laporan Tahunan Ombudsman RI di Jakarta Selatan, Jumat (20/2/2026).

Sepanjang 2025, Ombudsman RI menerima 23.596 laporan masyarakat yang terdiri atas 1.756 Respons Cepat Ombudsman (RCO), 148 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), 9.365 Laporan Masyarakat Reguler, 9.607 konsultasi, serta 2.720 tembusan. Dari keseluruhan laporan tersebut, Ombudsman berhasil menyelesaikan 8.970 laporan, meliputi 1.674 RCO, 145 IAPS, dan 7.151 laporan reguler. Sedangkan konsultasi dan tembusan telah diselesaikan pada tahap penerimaan.

Selain itu, pada sektor ekonomi, potensi kerugian masyarakat yang berhasil diselamatkan sepanjang 2025 mencapai Rp130,26 miliar. Jika diakumulasikan selama periode kepemimpinan 2021-2025, total penyelamatan potensi kerugian masyarakat mencapai Rp1,603 triliun.

Adapun instansi yang paling banyak dilaporkan di tahun 2025 adalah pemerintahan daerah (4.766 laporan), instansi pemerintah/kementerian (1.235 laporan), Badan Pertanahan Nasional (965 laporan), lembaga pendidikan negeri (878 laporan), dan BUMN/BUMD (765 laporan). Sedangkan substansi laporan terbanyak dilaporkan adalah bidang agraria/pertanahan (1.495 laporan), kepegawaian (1.452 laporan), hak sipil dan politik (717 laporan), kepolisian (713 laporan), perhubungan dan infrastruktur (622 laporan). Sementara itu, untuk lima dugaan maladministrasi terbanyak adalah tidak memberikan pelayanan (40,68%), penundaan berlarut (21,25%), penyimpangan prosedur (18,79%), kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum (8,75%), dan tidak patut (4,29%).

Tahun 2025 juga menjadi tonggak penting dalam transformasi penilaian kepatuhan. Ombudsman tidak lagi hanya menilai kelengkapan 14 komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tetapi bertransformasi menjadi Opini Ombudsman RI yang menilai potensi dan praktik maladministrasi dalam pelayanan publik.

"Transformasi ini menegaskan bahwa Ombudsman bukan sekadar memastikan layanan sesuai prosedur, tetapi memastikan layanan tersebut benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat," tegas Najih.

Manfaat tersebut tercermin dari pernyataan (testimoni) yang disampaikan oleh pelapor maupun instansi penyelenggara pelayanan publik. Sejumlah pelapor menyatakan kehadiran Ombudsman RI telah membantu menyelesaikan maladministrasi pada berbagai substansi pelayanan publik, seperti pengurusan sertifikasi tanah, penerimaan murid baru, pelayanan jaminan sosial, pengurusan keimigrasian, serta pengurusan izin usaha.

Sementara instansi penyelenggara pelayanan publik menyampaikan Ombudsman RI merupakan mitra kerja yang memberikan solusi atas masalah yang timbul dalam layanan publiknya. Solusi tersebut diberikan oleh Ombudsman melalui tindakan korektif, saran perbaikan, dan saran penyempurnaan. Beberapa substansi pelayanan publik yang telah dilaksanakan instansi penyelenggara pelayanan publik antara lain perbaikan Sistem Penerimaan Murid Baru di beberapa provinsi, membuka kembali layanan pertanahan bagi masyarakat di Kawasan Ibu Kota Negara Nusantara, penyerahan sertifikat yang tertunda bagi peserta Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Gorontalo.

Kolaborasi juga terjalin di tingkat internasional bersama International Ombudsman Institute (IOI), Asian Ombudsman Association (AOA), Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA), dan Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOFF). Di sisi partisipasi publik, Ombudsman memperkuat gerakan *Ombudsman On The Spot* dan kampanye #SahabatOmbudsman untuk mendorong masyarakat aktif melaporkan dugaan maladministrasi.

Di akhir masa jabatan pimpinan 2021-2026, Najih menegaskan bahwa fondasi pengawasan berdampak telah diletakkan sebagai warisan kelembagaan bagi periode berikutnya (2026-2031). "Pengawasan pelayanan publik adalah tanggung jawab bersama. Kami berharap kepemimpinan berikutnya dapat melanjutkan transformasi ini demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, berkeadilan, dan bebas dari maladministrasi," tutup Najih.

Sementara itu, Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan, Yusril Ihza Mahendra dalam sambutannya mengucapkan selamat dan apresiasi kepada Ombudsman RI atas tersusunnya Laporan Tahunan 2025. Menurutnya, laporan ini tidak hanya dokumen administratif, tetapi sebuah potret kemajuan pengawasan pelayanan publik selama 25 tahun perjalanan Ombudsman RI, sebuah institusi yang kini semakin relevan dalam memastikan negara hadir secara adil, profesional, dan responsif bagi seluruh warga. (*)

Narahubung

Kepala Biro Humas dan TI Ombudsman RI

Dodi Wahyugi