

OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI BALI PAPARKAN LAPORAN TAHUNAN 2025

Rabu, 21 Januari 2026 - bali

Denpasar, 21 Januari 2026 - Ombudsman Republik Indonesia 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 Laporan, 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 Pengembangan 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. 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 menyusun kajian kebijakan berjudul *Tata Kelola Pelayanan Kepariwisata 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.

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.