

OMBUDSMAN RI SULSEL CATAT 827 AKSES LAPORAN SEPANJANG 2025

Minggu, 25 Januari 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

RAKYAT.NEWS, MAKASSAR - Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan (Sulsel) mencatat sebanyak 827 akses laporan masyarakat sepanjang tahun 2025.

Data tersebut mencerminkan masih tingginya kebutuhan masyarakat terhadap mekanisme pengawasan pelayanan publik, sekaligus menunjukkan peran Ombudsman sebagai lembaga rujukan warga dalam memperjuangkan hak atas pelayanan yang adil dan sesuai ketentuan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, menjelaskan bahwa dari total 827 akses laporan tersebut, 376 merupakan Laporan Masyarakat, 250 Konsultasi Non-Laporan, 28 Respon Cepat Ombudsman (RCO), 4 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), serta 169 tembusan laporan dari berbagai pihak.

Komposisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menyampaikan pengaduan, tetapi juga memanfaatkan berbagai kanal konsultasi dan pengawasan yang disediakan Ombudsman.

"Pola ini menggambarkan meningkatnya kesadaran publik untuk menggunakan mekanisme pengawasan sebagai bagian dari upaya memperjuangkan hak atas pelayanan publik. Pengaduan dan konsultasi yang masuk bukan semata keluhan, tetapi menjadi pintu bagi Ombudsman untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku," ujar Ismu.

Berdasarkan klasifikasi substansi, laporan masyarakat sepanjang 2025 masih didominasi persoalan agraria sebesar 32 persen, disusul kepegawaian 17 persen, hak sipil dan politik 12 persen, pendidikan 8 persen, serta kepolisian 6 persen.

Lima sektor tersebut menyumbang lebih dari 70 persen dari keseluruhan laporan, yang menunjukkan bahwa layanan dasar dan pemenuhan hak warga masih menjadi titik rawan terjadinya maladministrasi.

Dari sisi pelapor, mayoritas laporan berasal dari masyarakat perorangan dengan proporsi 78 persen. Sementara itu, instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah sebesar 55,1 persen, diikuti oleh instansi pemerintah pusat, BUMN dan BUMD, serta lembaga pendidikan.

Secara kewilayahan, Kota Makassar tercatat sebagai daerah dengan jumlah laporan tertinggi, baik sebagai asal pelapor maupun lokasi instansi terlapor.

Dalam proses pemeriksaan, Ombudsman RI Sulsel menemukan lebih dari 11 jenis maladministrasi sepanjang 2025. Tiga bentuk yang paling dominan adalah penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan tidak memberikan pelayanan.

Ismu menegaskan bahwa temuan tersebut menunjukkan persoalan pelayanan publik tidak hanya terletak pada aspek kebijakan, tetapi juga pada konsistensi pelaksanaan di lapangan.

"Banyak masalah muncul bukan karena aturan tidak ada, tetapi karena prosedur tidak dijalankan sebagaimana mestinya. Di sinilah peran pengawasan Ombudsman menjadi penting, untuk memastikan setiap penyelenggara pelayanan bekerja sesuai standar yang ditetapkan," katanya.

Sepanjang tahun 2025, Ombudsman RI Sulsel juga mencatat telah menyelesaikan dan menutup 385 Laporan Masyarakat. Penutupan dilakukan setelah instansi terlapor melaksanakan tindakan korektif, permasalahan pelayanan diselesaikan, atau tidak ditemukan maladministrasi setelah proses pemeriksaan.

Proses ini menunjukkan bahwa pengelolaan laporan tidak berhenti pada pencatatan, tetapi diarahkan pada pemulihan hak masyarakat dan perbaikan nyata terhadap kualitas pelayanan publik.

Melalui penerimaan laporan, konsultasi, serta berbagai instrumen pengawasan lainnya, Ombudsman RI Sulsel terus mendorong penyelenggara pelayanan publik di Sulawesi Selatan untuk memperbaiki kinerja dan mematuhi standar pelayanan.

Upaya tersebut menjadi bagian dari langkah berkelanjutan Ombudsman dalam memperkuat perlindungan hak warga serta membangun tata kelola pelayanan publik yang lebih adil, transparan, dan akuntabel. (*)