

OMBUDSMAN SULSEL CATAT 827 AKSES LAPORAN SEPANJANG 2025, PEMDA TERBANYAK DILAPORKAN

Minggu, 25 Januari 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

HERALDSULSEL, MAKASSAR - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan (Sulsel) mencatat 827 akses laporan masyarakat sepanjang tahun 2025.

Angka ini menunjukkan tingginya kebutuhan publik terhadap mekanisme pengawasan pelayanan publik, sekaligus menegaskan posisi Ombudsman sebagai rujukan utama warga dalam memperjuangkan hak atas layanan yang adil dan sesuai ketentuan.

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

Komposisi tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat tidak hanya datang untuk mengadu, tetapi juga aktif memanfaatkan kanal konsultasi dan pengawasan yang disediakan Ombudsman.

"Pola ini mencerminkan 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 aturan dan standar yang berlaku," ujar Ismu.

Berdasarkan klasifikasi substansi, laporan masyarakat sepanjang 2025 masih didominasi persoalan agraria dengan porsi 32 persen. Selanjutnya disusul kepegawaian (17 persen), hak sipil dan politik (12 persen), pendidikan (8 persen), serta kepolisian (6 persen). Lima sektor ini menyumbang lebih dari 70 persen dari keseluruhan laporan, menandakan bahwa layanan dasar dan pemenuhan hak warga masih menjadi titik rawan terjadinya maladministrasi.

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

Secara geografis, Kota Makassar tercatat sebagai wilayah dengan jumlah laporan tertinggi, baik sebagai asal pelapor maupun lokasi instansi terlapor. Panduan wisata Makassar

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, temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik tidak selalu bersumber pada ketiadaan aturan, melainkan pada lemahnya konsistensi penerapan 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," tegasnya.

Sepanjang 2025, Ombudsman RI Sulsel 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.

Capaian ini menegaskan bahwa pengelolaan laporan tidak berhenti pada pencatatan semata, melainkan diarahkan pada pemulihan hak masyarakat dan perbaikan nyata kualitas pelayanan publik.

Melalui penerimaan laporan, konsultasi, serta berbagai instrumen pengawasan lainnya, Ombudsman RI Sulsel terus mendorong penyelenggara pelayanan publik di Sulawesi Selatan untuk meningkatkan kinerja dan mematuhi standar layanan. Upaya ini menjadi bagian dari komitmen berkelanjutan Ombudsman dalam memperkuat perlindungan hak warga dan membangun tata kelola pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. (war)