

# OMBUDSMAN BALI PAPARKAN LAPORAN TAHUNAN 2025 PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 21 Januari 2026 - bali

## Siaran Pers

Nomor : B/001/HM.02.07-16/I/2026

Rabu, 21 Januari 2026

**DENPASAR** - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali menyampaikan Laporan Tahunan Tahun 2025 sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat, pada Rabu (21/1/2026) di Kantor Ombudsman Bali, Denpasar.

Sepanjang tahun 2025, Ombudsman Bali melaksanakan pengawasan pelayanan publik melalui tiga keasistenan, yaitu Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Pemeriksaan Laporan, serta Pencegahan Maladministrasi. Ketiga keasistenan tersebut merupakan satu rangkaian kerja yang saling terintegrasi dalam merespons pengaduan masyarakat sekaligus mendorong perbaikan sistem pelayanan publik.

Pada Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Ombudsman Bali melaksanakan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap pemerintah daerah dan instansi vertikal dengan fokus sektor kesehatan, sosial, dan pendidikan. Selain itu, Ombudsman juga menyusun kajian kebijakan berjudul Tata Kelola Pelayanan Kepariwisata Budaya Bali untuk Wisatawan Asing di Provinsi Bali. Kajian tersebut menghasilkan sejumlah saran perbaikan kebijakan yang telah ditindaklanjuti oleh Pemerintah Provinsi Bali melalui Forum Komunikasi Publik dalam rangka penyusunan standar pelayanan.

"Berdasarkan data yang kami miliki, terdapat peningkatan pendapatan daerah setelah pemberlakuan Pungutan Wisatawan Asing (PWA), termasuk peningkatan anggaran untuk program perlindungan alam dan budaya. Dana PWA digunakan antara lain untuk penanganan sampah, pembinaan kebudayaan, serta pelestarian subak," ujar I Gede Febri Putra, Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, Ni Nyoman Sri Widhiyanti, menegaskan bahwa kajian tersebut dilakukan atas dasar adanya potensi maladministrasi, khususnya terkait belum optimalnya standar pelayanan, SOP, publikasi, serta kanal pengaduan. Oleh karena itu, kajian disusun untuk mendorong agar pelayanan publik melalui kebijakan yang ada dapat diimplementasikan secara maksimal.

Upaya pencegahan maladministrasi juga diperkuat melalui pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPDP) yang melibatkan unsur mahasiswa dan organisasi masyarakat, serta secara aktif dilibatkan dalam berbagai kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali.

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 terjadi sepanjang tahun dengan jumlah tertinggi pada bulan Oktober. Selain layanan di kantor, penerimaan laporan juga dilakukan melalui kegiatan PVL On The Spot di Gedung Dakwah Muhammadiyah Jembrana, Kantor Desa Pengembangan Jembrana, Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) Denpasar, serta Universitas Udayana (Unud) Denpasar.

Dari hasil penerimaan dan verifikasi tersebut, sebanyak 260 laporan 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 sembilan laporan masih dalam proses pemeriksaan.

"Berdasarkan data yang kami miliki, substansi laporan terbanyak berada pada sektor pembangunan dan infrastruktur, khususnya yang melibatkan Pemerintah Kota Denpasar. Tingginya jumlah laporan ini juga diikuti dengan respons dan penyelesaian yang cepat dari pemerintah daerah," ujar Dewa Sanjaya, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan.

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 melaksanakan berbagai kegiatan pengawasan langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain pada sektor pendidikan, kesehatan, transportasi, dan pelayanan kepolisian. Pengawasan tersebut meliputi layanan Samsat melalui Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS), pengawasan SPMB, arus mudik, Program Makan Bergizi Gratis (MBG), Sekolah Rakyat, pemantauan harga bahan pokok menjelang hari besar keagamaan, serta pengawasan persiapan Natal 2025 dan Tahun Baru 2026.

Melalui Laporan Tahunan 2025 ini, Ombudsman Bali menegaskan komitmennya untuk memastikan pengaduan masyarakat ditangani secara efektif, pengawasan pelayanan publik berjalan konsisten, serta pencegahan maladministrasi dilakukan secara berkelanjutan.

Narahubung:  
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali  
08111303737