

SEPANJANG 2025, OMBUDSMAN SULSEL CATAT 827 AKSES LAPORAN

Sabtu, 24 Januari 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Siaran pers

Nomor : 001/MKS/II/2026

Jumat, 23 Januari 2026

Makassar - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan mencatat sebanyak 827 akses laporan masyarakat sepanjang tahun 2025. Capaian ini mencerminkan masih tingginya kebutuhan warga terhadap mekanisme pengawasan pelayanan publik, sekaligus menunjukkan bahwa Ombudsman tetap menjadi rujukan masyarakat dalam memperjuangkan hak atas layanan yang adil dan sesuai ketentuan.

Hal tersebut disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar pada Jumat (23/1/2026). Ismu menjelaskan bahwa dari total akses tersebut, sebanyak 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 ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mengajukan pengaduan, tetapi juga aktif 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 (32 %), disusul kepegawaian (17 %), hak sipil dan politik (12 %), pendidikan (8 %), serta kepolisian (6 %). Lima sektor tersebut menyumbang lebih dari 70% 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%. Sementara itu, instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah sebesar 55,1%, diikuti oleh instansi pemerintah pusat, BUMN dan BUMD, serta lembaga pendidikan. Secara wilayah, 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 memperlihatkan persoalan pelayanan publik tidak hanya terletak pada kebijakan, tetapi juga pada konsistensi pelaksanaannya 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 telah menyelesaikan dan menutup sebanyak 385 Laporan Masyarakat. Penutupan dilakukan setelah instansi terlapor melaksanakan tindakan korektif, permasalahan pelayanan diselesaikan, atau tidak ditemukan maladministrasi setelah proses pemeriksaan. Capaian ini menunjukkan bahwa pengelolaan laporan tidak berhenti pada pencatatan, tetapi diarahkan pada pemulihan hak masyarakat dan perbaikan nyata terhadap kualitas pelayanan publik.

Di sisi lain, untuk memperluas akses masyarakat terhadap pengaduan dan pengawasan, Ombudsman RI Sulsel juga menjalankan program *Ombudsman On the Spot*. Melalui program ini, Ombudsman membuka gerai pengaduan langsung di desa dan daerah yang jauh dari kantor Ombudsman, sehingga masyarakat tidak lagi terkendala jarak dan biaya untuk

menyampaikan persoalan pelayanan publik.

Melalui *Ombudsman On the Spot*, warga dapat berkonsultasi, menyampaikan laporan dugaan maladministrasi, serta memperoleh edukasi gratis tentang hak dan standar pelayanan publik secara langsung dan cepat. Pendekatan ini menjadi bagian dari strategi proaktif Ombudsman Sulsel untuk memastikan bahwa mekanisme pengawasan benar-benar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk di wilayah terpencil.

Dengan kombinasi penerimaan laporan reguler, konsultasi, respon cepat, investigasi, serta layanan jemput bola melalui *Ombudsman On the Spot*, Ombudsman RI Sulawesi Selatan terus mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki kinerja dan mematuhi standar pelayanan. Upaya ini menjadi bagian dari komitmen berkelanjutan Ombudsman dalam memperkuat perlindungan hak warga dan membangun tata kelola pelayanan publik yang lebih adil, transparan, dan akuntabel.

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. Langkah ini menjadi bagian dari upaya berkelanjutan Ombudsman dalam memperkuat perlindungan hak warga serta membangun tata kelola pelayanan publik yang lebih adil, transparan, dan akuntabel.

=====

Hasrul Eka Putra

0852-4065-2421

hasrul.eka@ombudsman.go.id