

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) adalah lembaga negara independen yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, mulai dari instansi pemerintah pusat dan daerah hingga BUMN/BUMD, termasuk juga badan swasta yang diberi tugas pelayanan publik, dengan menerima laporan dugaan maladministrasi (penyimpangan prosedur, penundaan, dll.) dan memberikan rekomendasi perbaikan. Tujuannya untuk memastikan pelayanan publik berjalan sesuai standar, melindungi hak-hak masyarakat, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Tugas dan Fungsi Utama

- **Menerima dan Memeriksa Laporan:** Mengkaji laporan masyarakat tentang dugaan penyimpangan dalam pelayanan publik, seperti penundaan, penyalahgunaan wewenang, pungli, dan penyimpangan prosedur.
- **Investigasi:** Berwenang melakukan investigasi mandiri, memanggil pihak terkait, memeriksa dokumen, dan mengunjungi objek pelayanan.
- **Memberikan Rekomendasi:** Memberikan saran dan rekomendasi penyelesaian laporan kepada penyelenggara layanan publik.
- **Penilaian Kepatuhan:** Melakukan penilaian tahunan terhadap kepatuhan penyelenggara layanan terhadap standar pelayanan publik.

Dasar Hukum

- Dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang meningkatkan statusnya dari komisi pengawasan menjadi lembaga negara.

Bagaimana Cara Mengadukan?

- **Telepon:** Call Center 137.
- **WhatsApp:** 0821 3737 3737.
- **Website:** Melalui laman pengaduan resmi ombudsman.go.id/pengaduan.

Lingkup Pengawasan

- Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah (Pusat & Daerah).
- Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
- Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
- Badan Hukum Milik Negara (BHMN).
- Badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu (misalnya perbankan, pendidikan, kesehatan, dll.)