OMBUDSMAN KALSEL DORONG PENEGAKAN HUKUM YANG BERINTEGRITAS DAN RAMAH KELOMPOK RENTAN

Jum'at, 20 November 2026 - kalsel

Banjarmasin - Pelayanan prima kepada kelompok rentan adalah salah satu cara untuk memperoleh kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para penegak hukum. Hal itu menjadi salah satu sorotan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, Hadi Rahman, pada saat tampil sebagai salah satu narasumber dalam acara Titik Temu di TVRI Kalimantan Selatan bertema "Wajah Baru Penegakan Hukum: Sudahkah Keadilan Menjadi Panglima?" pada Rabu (18/11/2026).

Dalam dialog publik tersebut, Hadi menjelaskan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang bertugas melakukan pencegahan dan pemberantasan maladministrasi. Menurutnya, maladministrasi di instansi pelayanan publik bisa terjadi pada saat awal masyarakat mengakses layanan, berjalannya proses layanan hingga di tahap akhir waktu produk selesai dibuat, kemudian diserahkan dan diterima oleh pengguna layanan.

Untuk mencegah maladministrasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks penegakan hukum, setidaknya ada dua unsur yang patut menjadi perhatian dan perbaikan oleh penyelenggara pelayanan publik. "Integritas dan transparansi. Dua hal ini kiranya sangat penting untuk memperoleh kepercayaan masyarakat terhadap penegakan hukum yang hingga saat ini masih menjadi catatan dan sorotan masyarakat," ujarnya. Menurut Hadi, apabila integritas dan keterbukaan oleh penegak hukum seperti kepolisian telah sesuai dengan standar pelayanan, maka akan dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong akses yang lebih baik bagi masyarakat terhadap keadilan.

Bagi Ombudsman, keadilan tidak hanya dimaknai melalui tegaknya aturan hukum, tetapi juga bagaimana masyarakat memperoleh pelayanan yang adil, transparan, akuntabel dan bebas maladministrasi. Pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan publik menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan terhadap institusi negara, termasuk aparat penegak hukum.

Dalam hal ini, salah satu yang perlu terus dilakukan pihak kepolisian adalah membangun kedekatan yang berkelanjutan dengan masyarakat. Contohnya, melalui program Polisi Mendengar, Jum'at Curhat atau Subuh Keliling. Ini sebaiknya dipertahankan dan dikembangkan lebih lanjut. "Misal, polisi peduli terhadap kelompok rentan dengan memberikan pelayanan khusus antara lain kepada kelompok disabilitas, wanita hamil dan menyusui, serta para lanjut usia. Dengan demikian akan terbina hubungan yang semakin dekat antara polisi dengan masyarakat dimana masyarakat bisa menyampaikan aspirasi, saran dan masukan untuk perbaikan," tambahnya.

Pelayanan dengan perlakuan khusus merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik dan menjadi amanah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Apabila kita mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggota masyarakat tertentu (kelompok rentan) tanpa tambahan biaya, maka diyakini dapat mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat secara keseluruhan.