

# KELUHAN SIKAP PETUGAS LAYANAN DI KELURAHAN MENINGKAT, OMBUDSMAN KALSEL TEKANKAN PEMBINAAN TEGAS

Kamis, 20 November 2025 - kalsel

BANJARMASINPOST.CO.ID, BANJARMASIN - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan menyoroti masih lemahnya kualitas layanan di sejumlah kelurahan, terutama terkait sikap petugas terhadap masyarakat.

Selama 2021 hingga semester pertama 2025, lembaga itu menangani 1.010 laporan masyarakat, di antaranya 30 laporan berasal dari 14 kelurahan di Kalsel.

Laporan tersebut mencakup layanan administrasi pertanahan, pendaftaran bantuan sosial, kepegawaian, klaim jaminan sosial ketenagakerjaan, hingga pelayanan lain seperti keterangan waris dan surat keterangan tidak mampu.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel, Hadi Rahman mengungkapkan, data itu saat membuka kegiatan Pembentukan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik (*focal point*) dengan Kecamatan dan Kelurahan se-Kota Banjarmasin dan Banjarbaru, Rabu (19/11/2025).

Kegiatan itu dihadiri seluruh kecamatan serta 10 kelurahan dari masing-masing kota. Hadi menegaskan, keluhan masyarakat tidak hanya mengenai prosedur atau dugaan maladministrasi, seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, hingga permintaan imbalan.

Namun, sikap petugas kelurahan juga kerap menjadi sorotan. "Masyarakat sering melaporkan sikap layanan yang tidak ramah, mempersulit, cuem, sampai petugas yang asyik bermain gawai. Sikap layanan ini jangan disepelekan, karena bagian penting dari pelayanan," ujarnya.

Ia mengingatkan bahwa UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur standar perilaku pelaksana layanan. Karena itu, pembinaan berkala dinilai perlu untuk meningkatkan kompetensi, integritas, etos kerja, serta budaya pelayanan prima. Ia bahkan mendorong penyusunan modul atau petunjuk teknis khusus terkait sikap layanan bagi aparatur kelurahan.

Kepala Keasistennan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Kalsel, Yeni Aryani menjelaskan, pentingnya keberadaan *focal point* yang sejak 2022 rutin dipantau Ombudsman. Menurutnya, kecamatan dan kelurahan merupakan ujung tombak pelayanan publik sehingga penguatan koordinasi di level terdekat dengan masyarakat menjadi krusial. "Pembentukan *focal point* menjadi penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencegah terjadinya maladministrasi," kata Yeni.

Selain itu, Ombudsman Kalsel dan seluruh kecamatan serta kelurahan di Banjarmasin dan Banjarbaru melakukan penandatanganan komitmen. Komitmen tersebut mencakup percepatan penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan maladministrasi, perbaikan pengelolaan pengaduan, serta penunjukan narahubung di setiap instansi.

(Banjarmasinpost.co.id/Muhammad Syaiful Riki)