

MULAI SAMSAT HINGGA AIR MINUM, 187 MALADMINISTRASI DI PELAYANAN PUBLIK DIUNGKAP OMBUDSMAN KALSEL

Jum'at, 20 Desember 2024 - kalsel

BANJARMASINPOST.CO.ID, BANJARMASIN - Kantor Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan mencatat adanya 187 kasus maladministrasi dari total 235 laporan yang diterima sepanjang tahun 2024.

Temuan ini diungkap dalam ekspose kinerja pengawasan pelayanan publik yang digelar di Banjarmasin, Kamis (19/12/2024).

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel, Hadi Rahman, menjelaskan bahwa jumlah tersebut menunjukkan peningkatan dibanding tahun sebelumnya.

"Dari 226 laporan yang telah selesai, 187 di antaranya merupakan kasus maladministrasi. Kami menindaklanjuti dengan dua cara: menutup laporan jika sudah diselesaikan oleh terlapor, atau memberikan tindakan korektif jika belum selesai," ujar Hadi.

Tindakan korektif yang diberikan Ombudsman bertujuan untuk memperbaiki tata kelola dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meski begitu, Hadi menekankan bahwa banyaknya temuan maladministrasi tidak selalu mencerminkan buruknya kualitas pelayanan publik.

"Tingginya laporan bisa jadi karena ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin meningkat," tambahnya.

Dari laporan yang diterima, terdapat 11 substansi utama yang menjadi sorotan masyarakat, antara lain administrasi kependudukan, telekomunikasi, pertanian, kepolisian, layanan kelistrikan dan air minum, perpajakan, infrastruktur, pelayanan Samsat dan Mal Pelayanan Publik (MPP), pertanahan, pendidikan, dan jaminan sosial.

Hadi juga mengungkapkan, Ombudsman Kalsel berhasil menyelamatkan kerugian masyarakat senilai Rp18,25 miliar sepanjang 2024.

"Substansi infrastruktur mencatat valuasi tertinggi dengan Rp17,9 miliar dari total penyelamatan kerugian masyarakat," jelasnya.

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman memastikan setiap laporan menjadi bagian dari pengawasan intensif terhadap sektor-sektor pelayanan masyarakat.

"Kami tidak hanya memantau laporan, tetapi juga memastikan monitoring terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan publik yang ada," pungkas Hadi.

Ombudsman Kalsel berharap, laporan masyarakat ini dapat menjadi katalisator untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor di Kalimantan Selatan.