NILAI PELAYANAN PUBLIK TURUN, OMBUDSMAN MINTA PEMDA DI KALSEL SERIUS BENAHI MALADMINISTRASI

Rabu, 22 April 2026 - kalsel

BANJARMASINPOST.CO.ID, BANJARMASIN - Kualitas pelayanan publik pemerintah daerah di Kalimantan Selatan mengalami penurunan pada 2025.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalsel mencatat, nilai rata-rata kualitas pelayanan turun dari 93,64 pada 2024 menjadi 82,41, meski masih berada dalam kategori Baik.

Hasil Opini dan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 telah diserahkan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalsel, Hadi Rahman, kepada jajaran pemerintah daerah di Kalsel, beberapa waktu lalu.

"Ini menjadi pengingat bahwa komitmen perbaikan harus terus dijaga dan diperkuat secara berkelanjutan," ujar Hadi, Selasa (21/4/2026).

Penilaian tersebut mencakup enam pemerintah daerah, yakni Kabupaten Balangan, Hulu Sungai Selatan, Hulu Sungai Utara, Banjar, Kota Banjarbaru, dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

Dari hasil penilaian, dua daerah meraih Opini Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi, yaitu Kota Banjarbaru dan Pemprov Kalsel.

Tiga daerah lainnya, yakni Balangan, Banjar, dan Hulu Sungai Selatan masuk kategori Opini Kualitas Tinggi. Sementara Hulu Sungai Utara berada pada Opini Kualitas Sedang.

Hadi menegaskan, opini Ombudsman menjadi rujukan penting untuk mengukur kinerja pelayanan publik sekaligus tingkat kepercayaan masyarakat.

"Opini ini adalah pernyataan formal yang dapat menjadi acuan bagi penyelenggara dan masyarakat untuk melihat kualitas pelayanan publik," tegasnya.

Menurut dia, masih ada persoalan mendasar yang kerap dikeluhkan masyarakat, seperti lamanya waktu penyelesaian layanan, pungutan biaya, alur birokrasi berbelit, hingga sikap petugas yang tidak ramah.

"Hal-hal ini sederhana, tetapi sangat menentukan kepercayaan publik. Ini yang wajib segera dibenahi," katanya.

Ombudsman juga mendorong pemerintah daerah untuk memperkuat pemahaman aparatur terhadap pelayanan publik dan maladministrasi melalui metode pembelajaran yang lebih inovatif.

Selain itu, aspek perencanaan, jaminan pelayanan, dan pengawasan internal dinilai perlu diperkuat secara konsisten.

"Penilaian Ombudsman seharusnya masuk dalam indikator kinerja, disertai mekanisme kompensasi layanan dan pengawasan internal yang berjalan berkala," tambah Hadi.

Sementara itu, Sekretaris Daerah Provinsi Kalsel, Muhammad Syarifuddin menyatakan, hasil penilaian tersebut akan menjadi bahan evaluasi menyeluruh bagi seluruh perangkat daerah.

Ia menegaskan, pelayanan publik memiliki dampak langsung terhadap kepercayaan masyarakat sekaligus daya saing investasi daerah.

"Pelayanan yang nyaman, mudah, dan cepat bukan hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga mendorong iklim investasi," ujarnya.

Syarifuddin meminta seluruh perangkat daerah tidak cepat berpuas diri, termasuk bagi unit kerja yang telah meraih

penilaian baik.

"Kekurangan harus segera dibenahi agar kita bisa menghadirkan pelayanan publik yang benar-benar prima dan bebas dari maladministrasi," pungkasnya.