OMBUDSMAN CATAT 298 ADUAN MASYARAKAT, INFRASTRUKTUR TERBANYAK

Senin, 22 Desember 2025 - kalsel

bakabar.com, BANJARMASIN - Sepanjang 2025, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan (Kalsel) menerima 298 Laporan Masyarakat (LM).

Aduan terbanyak berkaitan dengan sektor perhubungan dan infrastruktur, disusul energi dan kelistrikan, administrasi kependudukan, pendidikan, serta agraria/pertanahan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalsel, Hadi Rahman, menyebut dugaan maladministrasi yang paling sering dilaporkan adalah tidak memberikan pelayanan sebanyak 125 laporan.

Kemudian kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum 69 laporan, penyimpangan prosedur 24 laporan, penundaan berlarut 20 laporan, permintaan imbalan uang/barang/jasa 4 laporan, serta perbuatan tidak patut 1 laporan.

"Laporan yang kami tangani termasuk Respon Cepat Ombudsman (RCO) dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Ada yang selesai di tahap verifikasi, pemeriksaan, dan ada pula yang masih berproses," ujar Hadi saat menyampaikan Catatan Akhir Tahun Ombudsman RI 2025 di Banjarmasin, Jumat (19/12).

Ia mengungkapkan, tingkat penyelesaian laporan pada 2025 mencapai 84,23 persen. Sementara pada periode 2021-2024, penyelesaian laporan mencapai 100 persen tanpa backlog.

"Ini tidak lepas dari respons instansi pelayanan publik yang cepat dan solutif dalam menindaklanjuti laporan masyarakat," katanya.

Selain menerima laporan, Ombudsman Kalsel juga aktif melakukan pengawasan atas prakarsa sendiri. Salah satunya melalui IAPS 2025 yang fokus pada pemenuhan hak layanan administrasi kependudukan, kesehatan, dan jaminan sosial bagi warga binaan pemasyarakatan di lapas dan rutan se-Kalsel.

Dalam lima tahun terakhir (2021-2025), akses masyarakat ke Ombudsman Kalsel tercatat lebih dari 1.000, dengan rata-rata sekitar 1.220 akses per tahun. Mayoritas berupa konsultasi non-laporan, disusul laporan masyarakat dan surat tembusan.

Menurut Hadi, tingginya akses tersebut didukung dua strategi utama. Pertama, kegiatan jemput bola melalui program Ombudsman On The Spot di daerah dengan tingkat pengaduan rendah.

"Kami membuka gerai konsultasi dan pengaduan di lokasi publik seperti MPP, rumah sakit, puskesmas, sekolah, pasar, kantor pemerintah, hingga desa," jelasnya.

Kedua, pengembangan berbagai kanal pengaduan, mulai dari layanan tatap muka, surat, telepon, SMS, WhatsApp, email, website, call center 137, hingga media sosial.

Di akhir paparannya, Hadi berharap penyelenggara pelayanan publik terus meningkatkan kualitas layanan dan mencegah maladministrasi.

"Jika konsisten dijalankan, pelayanan publik di Kalsel bisa masuk generasi keempat, yakni pelayanan prima berbasis inovasi dan budaya pelayanan yang menyenangkan," pungkasnya.