# OMBUDSMAN KALSEL TERIMA 357 AKSES PUBLIK, LAPORAN MALADMINISTRASI MASIH MENDOMINASI

**Senin, 21 Juli 2025 - kalsel**

BANJARMASIN, shalokalindonesia.com- Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan mencatat telah menerima sebanyak 357 akses dari masyarakat selama Triwulan II 2025.

Akses tersebut terdiri dari berbagai bentuk, mulai dari laporan resmi, konsultasi non-laporan, hingga surat tembusan yang disampaikan kepada lembaga tersebut.

Dari jumlah itu, 114 laporan masyarakat memenuhi kriteria untuk ditindaklanjuti lebih lanjut. Setiap laporan tersebut kemudian melalui proses pemeriksaan guna mengidentifikasi adanya dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hingga pertengahan tahun ini, sebanyak 99 laporan telah diselesaikan, sementara 15 lainnya masih dalam proses pemeriksaan.

Maladministrasi sendiri mencakup berbagai tindakan penyimpangan pelayanan, seperti tidak memberikan layanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, hingga permintaan imbalan secara tidak sah.

Data menunjukkan bahwa jenis pelanggaran paling banyak yang dilaporkan masyarakat adalah tidak diberikannya pelayanan, yang mencapai 59 laporan.

Disusul oleh pengabaian terhadap kewajiban hukum (27 laporan), penundaan layanan (14 laporan), serta penyimpangan dalam prosedur (10 laporan). Bahkan, masih terdapat 4 laporan dugaan pungli yang terjadi di bidang perpajakan dan pendidikan.

Hal ini diungkap langsung oleh Hadi Rahman, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalsel, dalam pemaparan di hadapan media, Jumat (18/7/2025), di Banjarmasin.

Ia menyebut bahwa praktik-praktik buruk pelayanan publik semacam ini masih menjadi persoalan serius yang harus dibenahi bersama.

Lima lembaga yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat antara lain: Pemerintah Daerah, Badan Pertanahan Nasional (BPN), lembaga pendidikan negeri, BUMN/BUMD, serta kementerian.

Pemerintah daerah menjadi yang paling sering dilaporkan, karena cakupan tanggung jawab mereka terhadap pelayanan publik di berbagai tingkatan, mulai dari provinsi hingga desa.

"Ombudsman mendorong pemda untuk terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan, terutama di tingkat paling dasar, yaitu desa dan kelurahan, yang menjadi titik pertama interaksi masyarakat dengan pemerintah," ujar Hadi.

Dalam tiga tahun terakhir, sejak 2022 hingga 2025, Ombudsman Kalsel mencatat telah menyelamatkan potensi kerugian masyarakat akibat buruknya pelayanan publik sebesar Rp 37,36 miliar. Khusus pada Semester I 2025 saja, angka valuasi kerugian yang berhasil dicegah mencapai Rp 1,78 miliar.

Untuk mencegah terjadinya maladministrasi, Ombudsman Kalsel aktif melakukan pendampingan kepada pemerintah daerah dan instansi vertikal agar memenuhi standar pelayanan publik.

Langkah konkret yang telah dilakukan di antaranya adalah pembentukan Desa Anti Maladministrasi, yang saat ini tersebar di Kabupaten Kotabaru (18 desa), Kabupaten Banjar (1 desa), dan Kabupaten Balangan (10 desa).

Selain itu, Kalsel menjadi pionir dengan menghadirkan Puskesmas Ramah Pelayanan Publik pertama di Indonesia, yaitu Puskesmas Sungai Andai di Kota Banjarmasin.

Dalam rangka mendukung perbaikan kebijakan layanan publik di daerah, Ombudsman juga telah menyusun kajian berjudul "Problematika Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Desa di Kalimantan Selatan". Hasil kajian tersebut telah diserahkan kepada Gubernur Kalsel pada 23 Juni 2025, dan kini tengah dimonitor tindak lanjut pelaksanaannya.

Menurut Hadi, pihaknya akan terus mendorong agar seluruh penyelenggara pelayanan publik meningkatkan pengelolaan pengaduan, memperkuat kualitas SDM, menyediakan layanan khusus untuk kelompok rentan dan wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar), serta membangun budaya melayani yang inovatif.

"Pelayanan publik adalah hak masyarakat. Maka, tugas kita bersama untuk memastikan tidak ada lagi warga yang dirugikan karena sistem yang buruk," pungkas Hadi. (na)