

OMBUDSMAN: PELAYANAN KANTAH DAN POLRES DI KALSEL MENGALAMI PENURUNAN

Kamis, 12 Maret 2026 - kalsel

BANJARMASIN - Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Kalsel merilis hasil Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025. Secara umum, kualitas layanan instansi vertikal di Banua masih berada pada kategori baik. Namun, rata-rata nilai sejumlah unit layanan tercatat menurun dibanding tahun sebelumnya.

Penilaian secara nasional mencakup 46 kementerian dan lembaga, serta 264 pemerintah daerah. Di Kalsel terdapat 38 unit layanan yang menjadi lokus penilaian.

Pada sektor pertanahan, Ombudsman menilai lima kantor pertanahan di bawah Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kalsel, yakni Kantah Balangan, Banjar, Hulu Sungai Selatan, Hulu Sungai Utara, dan Kota Banjarbaru. Rata-rata nilai yang diperoleh mencapai 87,50 dengan kategori kualitas pelayanan baik. Empat kantor pertanahan masuk kategori baik, dan satu lainnya sangat baik. Meski demikian, capaian tersebut menurun dibanding tahun 2024, yang mencapai 95,16.

Penilaian juga dilakukan terhadap lima kepolisian resor, yakni Polres Balangan, Banjar, Banjarbaru, Hulu Sungai Selatan, dan Hulu Sungai Utara. Kelima Polres itu mencatat nilai rata-rata 88,49 dengan kategori sangat baik. Tiga Polres masuk kategori sangat baik, sedangkan dua lainnya berada pada kategori baik. Angka tersebut juga mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang mencapai 94,55.

Selain itu, Ombudsman juga menilai satu unit kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Kalsel, yakni Kantor Imigrasi Kelas III Balangan, serta empat unit pelaksana teknis di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalsel. Empat UPT tersebut meliputi Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas II Amuntai, Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Kandangan, Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas I Martapura, serta Lapas Kelas IIB Banjarbaru. Kelima unit kerja itu memperoleh nilai rata-rata 80,95 dengan kategori kualitas pelayanan baik. Rinciannya, empat unit mendapat kategori baik, dan satu unit berada pada kategori cukup.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalsel, Hadi Rahman menjelaskan bahwa sistem penilaian yang digunakan merupakan transformasi dari metode sebelumnya karena hanya menilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Menurutnya, pendekatan terbaru lebih menekankan penilaian menyeluruh terhadap potensi maladministrasi dalam pelayanan publik. "Opini dan hasil penilaian maladministrasi merupakan pernyataan formal Ombudsman yang dapat menjadi rujukan bagi penyelenggara layanan, pengguna layanan, dan masyarakat untuk mengetahui kinerja pelayanan publik suatu instansi," ujar Hadi, Jumat (6/3).

Penilaian dilakukan melalui dua komponen utama. Kualitas pelayanan, dan tingkat kepatuhan. Kualitas pelayanan diukur melalui empat dimensi, yaitu input, proses, output, serta pengelolaan pengaduan, yang dilengkapi dengan indikator kepercayaan masyarakat. Sementara tingkat kepatuhan dilihat dari tindak lanjut instansi terhadap produk pengawasan Ombudsman, seperti tindakan korektif, saran perbaikan, saran penyempurnaan, hingga rekomendasi.

Penilaian dilakukan melalui dua komponen utama. Kualitas pelayanan, dan tingkat kepatuhan. Kualitas pelayanan diukur melalui empat dimensi, yaitu input, proses, output, serta pengelolaan pengaduan, yang dilengkapi dengan indikator kepercayaan masyarakat. Sementara tingkat kepatuhan dilihat dari tindak lanjut instansi terhadap produk pengawasan Ombudsman, seperti tindakan korektif, saran perbaikan, saran penyempurnaan, hingga rekomendasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen, pemanfaatan data sekunder, wawancara dengan pelaksana dan penerima layanan, serta penyebaran kuesioner kepada masyarakat melalui sistem barcode.

Ombudsman mencatat kualitas pelayanan publik secara umum masih tergolong baik. Meski demikian, penurunan nilai pada sejumlah sektor menjadi catatan penting bagi instansi terkait untuk melakukan perbaikan.

Beberapa hal yang disoroti antara lain peningkatan pemahaman penyelenggara layanan terhadap esensi pelayanan publik dan potensi maladministrasi. Pengelolaan pengaduan masyarakat juga diminta lebih optimal agar penanganannya cepat, tepat, dan tuntas. "Ini harus didukung sarana yang memadai, pengelola berkompeten, mekanisme yang jelas, serta terintegrasi dengan SP4N," jelas Hadi.

Ia juga menekankan pentingnya konsistensi penerapan standar pelayanan, serta keterbukaan informasi layanan kepada masyarakat. "Setiap instansi harus terus menjaga kepercayaan masyarakat dengan menjunjung nilai integritas dan keterbukaan sebagai panduan moral, hukum, dan etika dalam pelayanan," pungkasnya.