OMBUDSMAN SELAMATKAN KERUGIAN PUBLIK RP 1,79 M

Senin, 21 Juli 2025 - kalsel

BANJARMASIN - Perwakilan Ombudsman RI ProvinsiKalimantan Selatan (Kalsel) telah menerima sebanyak 357 akses masyarakat hingga Triwulan II 2025. Akses tersebut terdiri atas Laporan Masyarakat (LM), Konsultasi Non Laporan, dan Surat Tembusan yang disampaikan ke Ombudsman Kalsel.

Adapun permasalahan pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat, antara lain infrastruktur, administrasi kependudukan, pendidikan, agraria/pertanahan, kesehatan, kepegawaian, energi dan kelistrikan, serta air minum/bersih.

Dari 357 akses tersebut, sebanyak 114 adalah LM yang telah memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti oleh Ombudsman Kalsel. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan untuk menentukan ada tidaknya mal administrasi dalam pelayanan publik yang dilaporkan.

Dari 114 LM yang ditangani, sebanyak 99 LM telah diselesaikan dan dilakukan penutupan laporan. Sedangkan sisanya sebanyak 15 LM masih dalam proses pemeriksaan.

Kemudian, terkait mal administrasi sendiri adalah perilaku buruk dalam pelayanan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Ada beberapa perilaku penyelenggara pelayanan publik yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi, yakni tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, tidak patut, tidak kompeten, diskriminasi, permintaan imbalan uang/barang/jasa, berpihak, konflik kepentingan, perbuatan melawan hukum, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum.

Hingga Triwulan II atau Semester 1 2025, dugaan mal administrasi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, yakni tidak memberikan pelayanan dengan jumlah pengaduan sebanyak 59 laporan. Kemudian, pengabaian kewajiban hukum sebanyak 27 laporan, penundaan berlarut 14 laporan, dan penyimpangan prosedur 10 laporan.

"Dugaan permintaan imbalan berupa uang, barang atau jasa masih mewarnai pelayanan publik di Kalsel. Ini ada empat laporan, di antaranya di sektor pelayanan pajak dan pendidikan," ucap Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Hadi Rahman saat ekspos media di Banjarmasin, Sabtu (19/7).

Sementara, lima instansi yang paling banyak dilaporkan berturut-turut adalah pemerintah daerah, badan pertanahan nasional, lembaga pendidikan negeri, BUMN/BUMD, dan kementerian.

"Pemerintah daerah paling tinggi, dikarenakan mulai dari tingkat provinsi hingga kabupaten/kota paling banyak memberikan pelayanan publik, bahkan hingga ke level desa," jelasnya.

Karenanya, Ombudsman Kalsel pun meminta kepada pemerintah daerah agar terus berkomitmen dan melakukan upaya nyata untuk membenahi serta memperbaiki kualitas pelayanan publik hingga ke tingkat dasar, seperti desa dan kelurahan.

Hal itu mengingat layanan di desa dan kelurahan ini sering dan banyak di akses masyarakat, sehingga wajib mendapat perhatian serius.

"Sejak 2022, kami sangat concern untuk menghitung nilai kerugian yang di alami masyarakat akibat pelayanan publik yang buruk. Pada periode 2022 hingga 2025, total kerugian masyarakat yang berhasil diselamatkan sebesar Rp 37.367.776.005. Khusus semester I tahun 2025 ini saja, nilai valuasinya mencapai Rp 1.789.531.200," papar Hadi Rahman.

Dalam konteks pencegahan mal administrasi, Ombudsman Kalsel terus melakukan pendampingan pemenuhan standar pelayanan bagi pemerintah kabupaten/kota hingga ke instansi vertikal.

Ombudsman Kalsel juga mendorong agar seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik memenuhi standar pelayanan publik, meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan, memperkuat kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM),

menyediakan pelayanan khusus bagi kelompok rentan, silent citizen, dan warga di daerah Tertinggal, Terdepan, danTerluar (3T), serta membangun budaya inovasi dan melayani.

Kemudian, beberapa kegiatan pencegahan mal administrasi yang telah dilaksanakan hingga semester I tahun 2025 ini, antara lain penetapan Desa Anti Mal Administrasi di Kabupaten Kotabaru (18 desa), Kabupaten Banjar (satu desa) dan Balangan (10 desa).

Selain itu, inisiasi program Puskesmas Ramah Pelayanan Publik pertama di Kalsel bahkan di Indonesia, yaitu Puskesmas Sungai Andai Kota Banjarmasin sebagai Puskesmas Ramah Pelayanan Publik. Sementara, untuk kajian dalam rangka perbaikan kebijakan pelayanan publik, Ombudsman Kalsel mengangkat tema tentang 'Problematika Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Desa di Kalimantan Selatan'. rds