SERAHKAN HASIL OPINI DAN PENILAIAN MALADMINISTRASI, OMBUDSMAN KALSEL MINTA ATENSI PEMDA SE-KALSEL UNTUK PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 21 April 2026 - kalsel

BORNEOTREND.COM, KALSEL- Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (RI) Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) Hadi Rahman, menyerahkan langsung hasil Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 kepada jajaran Pemerintah Daerah (Pemda) di Kalsel.

Hasil Opini diserahkan berturut-turut kepada lokus-lokus penilaian, yaitu Pemerintah Kabupaten Balangan, Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan (HSS), Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU), Pemerintah Kabupaten Banjar, Pemerintah Kota Banjarbaru, dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) pada Kamis (16/4/2026).

Opini Ombudsman RI adalah bentuk transformasi dan inovasi dari sistem penilaian sebelumnya yang berorientasi pada Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik menjadi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Opini tersebut merupakan salah satu Program Prioritas Nasional sesuai Peraturan Presiden RI Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2025-2029 untuk mendukung Asta Cita Presiden RI khususnya dalam konteks Reformasi Pelayanan Publik. Melalui perubahan ini, Ombudsman RI ingin memperkuat fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan memastikan pelayanan publik yang berkualitas tanpa maladministrasi.

Unsur penilaian meliputi Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepatuhan. Kualitas Pelayanan terdiri dari 4 Dimensi (Input, Proses, Output, Pengaduan) dan Kepercayaan Masyarakat, hasilnya terbagi dalam 5 Kategori: Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang, Sangat Kurang. Sementara untuk Tingkat Kepatuhan terkait dengan produk-produk pengawasan Ombudsman RI, yakni tindakan korektif, saran perbaikan, saran penyempurnaan dan rekomendasi. Hasilnya ada 3 Kategori: Tinggi, Sedang, Rendah. Data dikumpulkan dengan bermacam cara, antara lain studi dokumen, penggunaan data sekunder, wawancara dengan pelaksana dan penerima layanan serta penyebaran barcode/kuesioner kepada penerima layanan.

Pada tahun 2025, penilaian dilaksanakan secara nasional pada 46 Kementerian dan Lembaga serta 264 Pemda, termasuk di Kalsel yang mencakup 38 Unit Layanan sebagai lokus penilaian.

"Opini dan hasil Penilaian Maladministrasi merupakan pernyataan formal otoritatif Ombudsman yang patut menjadi rujukan bagi penyelenggara, pengguna layanan dan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui kinerja pelayanan publik instansi dimaksud," tegas Hadi.

Berdasarkan hasil Opini dan Penilaian Maladministrasi oleh Ombudsman Kalsel, nilai rata-rata Kualitas Pelayanan yang diperoleh Pemda di Kalsel adalah 82,41 atau masuk Kategori Baik, dengan rincian 5 Pemda tergolong Baik dan 1 Pemda Cukup. Dibandingkan tahun 2024, ada penurunan nilai rata-rata yang sebelumnya mencapai angka 93,64. Sementara untuk Opini Ombudsman RI, 2 Pemda meraih Opini Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi yaitu Pemerintah Kota Banjarbaru dan Pemerintah Provinsi Kalsel, 3 Pemda meraih Opini Kualitas Tinggi yaitu Pemerintah Kabupaten Balangan, Pemerintah Kabupaten Banjar, dan Pemerintah Kabupaten HSS, terakhir 1 Pemda meraih Opini Kualitas Sedang yaitu Pemerintah Kabupaten HSU.

Berdasarkan data hasil Opini dan Penilaian Maladministrasi di atas yang mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, maka Ombudsman Kalsel mengingatkan kembali perlunya komitmen kuat dari Kepala Daerah beserta jajaran serta upaya bersama yang terkonsolidasi dengan baik dan dilakukan secara berkelanjutan pada lingkup Pemda se Kalsel. Ombudsman Kalsel juga menekankan hal-hal strategis yang harus menjadi atensi, rujukan penting dan ditindaklanjuti, dalam kerangka perbaikan berkelanjutan yang berdampak pada Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepatuhan.

Pertama, Ombudsman Kalsel menegaskan bahwa membangun kepercayaan masyarakat merupakan hal fundamental yang patut jadi perhatian Pemda di Kalsel, terutama dengan menjaga dan memastikan nilai-nilai integritas dan keterbukaan sebagai panduan moral, hukum dan etika dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

"Keluhan atau aduan masyarakat seringkali terkait waktu penyelesaian layanan yang berlarut, adanya pungutan biaya pelayanan, alur layanan yang berbelit, serta sikap atau perilaku pelaksana layanan yang tidak santun, tidak ramah atau tidak patut. Nah, ini adalah hal-hal dasar yang wajib diperbaiki agar tidak mengurangi kepercayaan masyarakat," ungkap Hadi.

Berikutnya, Pemda di Kalsel agar terus berusaha meningkatkan pemahaman dan kesadaran mengenai esensi dari pelayanan publik, Ombudsman, dan maladministrasi.

"Ciptakan berbagai metode pembelajaran yang efektif dan inovatif supaya pelaksana pelayanan publik semakin berkompeten," tambah Hadi.

Terakhir, penguatan pemenuhan aspek perencanaan, jaminan pelayanan dan pengawasan internal.

"Penting kiranya penilaian Ombudsman masuk dalam indikator kinerja, adanya ketentuan kompensasi yang terpublikasi serta pengawasan internal yang dijalankan secara berkala," pungkas Hadi.

Sumber: Rilis Ombudsman Kalsel