

DALAM 5 TAHUN, OMBUDSMAN KALSEL SELAMATKAN KERUGIAN PUBLIK SENILAI RP 66,915 MILIAR

Jum'at, 19 Desember 2025 - kalsel

Siaran Pers

Nomor: B/1065/PC.02-22/XII/2025

Jumat, 19 Desember 2025

Banjarmasin - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Ombudsman Kalsel) sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik mencatat nilai valuasi sebesar Rp 66.915.867.135. Angka ini merupakan penyelamatan Ombudsman Kalsel atas kerugian riil yang dialami masyarakat akibat kejadian maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kalsel sepanjang tahun 2021-2025. Khusus tahun 2025, angkanya mencapai Rp 31.337.622.330 yang berasal dari beragam substansi, seperti infrastruktur, kesehatan, pendidikan, pedesaan dan kepegawaian.

Nilai tersebut diungkap Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, Hadi Rahman saat menyampaikan Catatan Akhir Tahun Ombudsman RI: Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Selatan, Jumat (19/12/2025) di Kantor Perwakilan Ombudsman Jalan S. Parman 57 Banjarmasin.

Ditambahkan bahwa bentuk kerugian publik yang diselamatkan berupa pengembalian dana, penerimaan langsung maupun tidak langsung, serta pelunasan atau keringanan biaya. Dibandingkan dengan total penggunaan anggaran Ombudsman Kalsel baik operasional kantor, termasuk kepegawaian, dan substansi pengawasan, sepanjang tahun 2021-2025 sebesar Rp 15.442.815.755, maka nilai dari setiap Rp.1 anggaran pengawasan memberikan manfaat kepada publik setara Rp 4,33 atau 4,33 kali lipat. "Ini berarti pengawasan pelayanan publik bukan sekadar biaya operasional, melainkan investasi sosial yang terukur dan berdampak nyata, dengan anggaran yang digunakan secara transparan dan akuntabel," tegas Hadi.

Hasil pengawasan Ombudsman Kalsel juga mencatat akses masyarakat yang meningkat dari 1.107 di tahun 2024 menjadi 1.144 di tahun 2025, atau total selama 5 tahun terakhir mencapai 6.022. Ini adalah hasil dari upaya peningkatan akses antara lain melalui pelaksanaan *Ombudsman On The Spot* (jemput bola) di sentra-sentra pelayanan publik serta pengembangan berbagai kanal pengaduan. "Bagi kami, tingginya akses masyarakat merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, serta gambaran dari kepercayaan yang besar terhadap Ombudsman dan ekspektasi yang meningkat dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas," ujar Hadi.

Salah satu wujud akses adalah laporan masyarakat (LM), termasuk Respons Cepat Ombudsman (RCO) dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Sepanjang periode 2021-2025, total LM yang ditangani sebanyak 1.331. Khusus 2025, jumlah LM sebanyak 298, dengan 5 substansi terbanyak yaitu Administrasi Kependudukan, Perhubungan/infrastruktur, Pendidikan, Agraria, serta Energi dan Kelistrikan. Tingkat penyelesaian mencapai 84,23%, baik LM yang ditutup pada tahap verifikasi maupun pada saat pemeriksaan. Sementara untuk tahun 2021 hingga 2024, tingkat penyelesaian mencapai 100% atau tidak ada LM terkategori *backlog*.

Laporan masyarakat yang ditangani menyimpulkan berbagai temuan maladministrasi. Merujuk pada Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. "Singkatnya, maladministrasi merupakan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk atau menyimpang dari nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku," papar Hadi.

Oleh karenanya, Ombudsman Kalsel mengharapkan komitmen yang kuat dari kepala daerah maupun pimpinan lembaga/instansi dalam orkestrasi penyelenggaraan pelayanan publik serta terus mendorong terwujudnya aspek-aspek kunci meliputi konsistensi pelaksanaan pelayanan; penguatan literasi pelayanan publik, maladministrasi dan pelayanan khusus bagi kelompok rentan; koordinasi yang efektif antara para pemangku kepentingan; serta adanya publikasi informasi yang jelas terkait kebijakan maupun standar pelayanan.

Sementara itu dari sisi pencegahan maladministrasi, Ombudsman Kalsel membuat Kajian Cepat (*Rapid Assesment*) yang

di tahun 2025 ini bertema Problematika Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Desa. Ombudsman Kalsel juga melaksanakan penilaian yang hasilnya dalam 4 tahun terakhir memperlihatkan adanya peningkatan kualitas pelayanan secara umum, dimana rerata lokus yang dinilai baik pemerintah daerah, kepolisian (polres/polresta) dan kantor pertanahan, bisa beralih dari Zona Kuning/Batas Merah ke Zona Hijau (Kualitas Tinggi/Tertinggi).

Dalam rangka percepatan penanganan dan penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan maladministrasi, serta pertukaran data dan/atau informasi, Ombudsman Kalsel terus membangun kemitraan strategis yang selama 2021-2025 jumlahnya mencapai 61. Kemitraan tersebut mencakup kerjasama dengan pemerintah daerah, kantor pertanahan, dan kampus-kampus di Kalsel. Selain itu, pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik baik melalui pembentukan maupun monitoring dan evaluasi (*monev focal point*), antara lain dengan Inspektorat Daerah, Biro/Bagian Organisasi, serta kecamatan dan kelurahan.

Terakhir Ombudsman Kalsel aktif melakukan pendampingan kepada unit penyelenggara pelayanan publik di kabupaten/kota melalui program Desa Anti Maladministrasi, Puskesmas Ramah Pelayanan Publik, Rumah Sakit Prima Melayani, dan Kelurahan Bebas Maladministrasi. Tidak kalah pentingnya, upaya pengayaan literasi pelayanan publik dan maladministrasi dengan penerbitan buku yang berbasis peristiwa faktual dari isu publik dan keluhan/laporan masyarakat. Sejak 2021 hingga 2025, ada 10 buku yang diterbitkan oleh Ombudsman Kalsel dan didistribusikan secara luas, termasuk ke perpustakaan nasional dan internasional.

"Berbagai upaya dan program strategis yang telah dan sedang dilakukan, kami berharap dapat membawa dampak signifikan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan dan bebas dari maladministrasi. Dengan demikian kami berkeinginan pelayanan publik di Kalsel bisa masuk ke generasi keempat yang ditandai dengan pelayanan publik prima yang mengadopsi inovasi dan budaya pelayanan menuju peradaban pelayanan publik yang menyenangkan. Budaya dimaksud mencakup nilai-nilai yang dipegang teguh, sistem yang anti maladministrasi, kepemimpinan yang meneladani, kapasitas berkomunikasi yang memadai serta kepedulian yang inklusif dan berdampak", pesan Hadi Rahman. (SH/PC25)