



LAYANAN DASAR BANUA



LAYANAN DASAR BANUA

Undang-Undang Republik Indonesia

No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta

Lingkup Hak Cipta

Pasal 2

1. Hak cipta merupakan hak eksklusif bagi Pencipta atau Pemegang Hak Cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya, yang timbul secara otomatis adalah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketentuan Pidana:

Pasal 72

1. Barang siapa dengan sengaja atau tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana paling lama 5 tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

LAYANAN DASAR BANUA



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAYANAN DASAR BANUA

Copyright @Ombudsman RI, 2025

PENULIS:

Benny Sanjaya, Hadi Rahman, Iwan Aflanie, Yessie Ingriany, Fauziah, Sartiyuni, Faidhillah, Elyani Yustika, Azwar, Herry Setiawan, Noorhalis Majid, Dina Aprilia, Kurniawan, Nordiansyah, Sukarni, Syahrir, Akhmad Supian, Ahmad Saprudin, Sigit Mintarso, Dony Subardono, Slamet Begjo, Sa'dianoor, Zainal Helmie, Ahmad Fitriadi F, Mohammad Riza Daully, Hepi Yugaswara, Hamiah

ISBN: 978-623-8804-9-2

EDITOR: Lilik Suryani

DESAIN SAMPUL: Manshuri Yusuf

PENERBIT:

OMBUDSMAN RI

Disusun oleh Perwakilan Ombudsman RI

Provinsi Kalimantan Selatan

ALAMAT KANTOR PERWAKILAN:

Jalan Letjen. S. Parman Nomor 57, Kota Banjarmasin, 70116

Telp: (0511) 3367 412

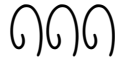
Call Center: 137 www.ombudsman.go.id

Surat elektronik: kalsel@ombudsman.go.id

Instagram: <https://www.instagram.com/ombudsmankalsel/>

Cetakan Pertama, Januari 2025

KATA PENGANTAR



HASIL sensus penduduk tahun 2020 dari BPS mencatat bahwa negara kita saat ini berpenduduk ± 270 juta jiwa. Indonesia masih dalam masa bonus demografi dimana persentase penduduk usia produktif mencapai 70,72%. Ini terutama berasal dari Kaum Milenial dan Gen Z yang persentasenya mencapai 53,81%. Jadi, mereka inilah yang sekarang menjadi mayoritas pengguna layanan publik. Sementara mereka membawa nilai, perilaku dan preferensi yang sangat berbeda dari generasi-generasi sebelumnya atau disebut dengan *Millennial Disruption*. Mereka sangat melek teknologi dan inginnya serba cepat, sehingga wajar kalau penyelenggara layanan berinovasi atau melakukan perubahan.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, inovasi ini dapat menjadi faktor pembeda karena ia merupakan hal-hal yang baru diciptakan atau hasil pengembangan yang mendatangkan manfaat besar bagi pemberi layanan maupun pengguna layanan. Bentuknya *program-based* atau *IT-based*. Apalagi dalam situasi perkembangan global dan nasional dewasa ini, pendekatan teknologi atau digitalisasi dalam operasional perkantoran atau pelayanan publik memang sangat penting. Demikian pula bagi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel). Dalam melaksanakan fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik,



Ombudsman Kassel terus mengupayakan perubahan atau inovasi yang bisa berdampak terhadap pencegahan dan pemberantasan maladministrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa selain menyelesaikan kerja-kerja substantif, Ombudsman Kassel juga perlu memainkan perannya dalam peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat, khususnya terkait pelayanan publik dan maladministrasi. Salah satunya dengan cara menerbitkan buku yang berisi kumpulan tulisan Insan Ombudsman Kassel, termasuk saya selaku Kepala Perwakilan. Menulis adalah ikhtiar kebaikan dan kewajiban spiritualitas manusia sekaligus wujud aktualisasi diri, kebutuhan untuk berbagi, bermanfaat kepada sesama sekaligus belajar dari pengalaman (*lesson-learned*). Tahun 2024 ini, Insan Ombudsman Kassel berhasil menerbitkan buku ke-9. Suatu hal yang tentu wajib kami panjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat rahmat dan karunia-Nya kami mampu menjaga konsistensi dalam jangka waktu yang cukup panjang.

Lebih bersyukur lagi bahwa tahun 2024 ini tidak hanya satu buku yang bisa dipersembahkan melainkan dua. Satu buku reguler yang berjudul “Sistem Pelayanan Publik”, satunya lagi buku kompilasi dengan judul “Layanan Dasar Banua”. Buku kompilasi ini menyusul buku sebelumnya yang terbit pertama kali tahun 2023 dan sebagai bentuk inovasi dari Insan Ombudsman Kassel, khususnya Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, yang berbeda dari buku-buku reguler. Buku reguler berisi tulisan Insan Ombudsman Kassel, sementara buku kompilasi memuat buah pikir dan karya tulis dari para



penyelenggara, akademisi, pemerhati, wartawan maupun tokoh masyarakat di Banua tercinta, Kalsel. Mereka adalah figur-figur yang memberikan atensi tinggi dan telah berbuat nyata dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan terhindar dari maladministrasi.

Buku “Layanan Dasar Banua” juga dapat dipandang sebagai wujud partisipasi publik dalam kerja-kerja pengawasan Ombudsman Kalsel. Buku yang berisi 25 tulisan ini mencoba untuk memotret gambaran dan kondisi pelayanan, termasuk inovasi, di masing-masing instansi penyelenggara layanan serta menyajikan pandangan, harapan dan masukan mengenai berbagai isu pelayanan publik dari sudut pandang para kontributor pihak eksternal selaku pengguna layanan ataupun perwakilan masyarakat pada umumnya. Besar harapan kami bahwa dengan kehadiran buku ini akan berkontribusi dalam memperkaya literasi pelayanan publik di Kalsel menuju kecerdasan melayani (*service quotient*) bagi warga Banua.

Dari lubuk hati terdalam, kami ingin berucap terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada para kontributor tulisan. Di tengah kesibukan pekerjaan dan padatnya kegiatan, masih berkenan meluangkan waktu untuk menyumbangkan buah pikiran dan suara hatinya menjadi sebuah karya yang bisa dinikmati pembaca sebagai referensi, inspirasi, edukasi atau manfaat lainnya. Tidak ada keuntungan finansial, kepuasan emosional jauh tak ternilai harganya.

Penghargaan juga kami berikan kepada seluruh Insan Ombudsman Kalsel, khususnya Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, yang telah menginisiasi lahirnya program inovasi berupa penyusunan buku kompilasi berjudul “Layanan



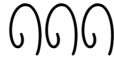
Dasar Banua” ini. Semoga mampu memberikan warna tersendiri dalam upaya membangun negeri bebas maladministrasi dan peradaban pelayanan publik 4.0. Semoga pula Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, selalu melimpahkan kemudahan, kekuatan, kesehatan, petunjuk dan bimbingan kepada kita semua agar dapat menyelesaikan seluruh amanah yang diemban dengan sebaik-baiknya.

Salam Ombudsman!
Tertanda,

Hadi Rahman, SIP, MPA (Mgmt)
Kepala Perwakilan Ombudsman Republik
Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan



DAFTAR ISI



Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	ix
Pungutan Berkedok Sumbangan	1
BAB 1 KESEHATAN	11
✓ Peran Ombudsman dalam Penyelesaian Sengketa Medik di Indonesia	12
✓ Peran Media Sosial dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas	17
BAB 2 PERIZINAN	23
✓ PBG Sulit, Izin Kandas di Persimpangan Nama	24
✓ SDM Pelayanan Publik yang "Fast"	30
✓ Introspeksi dan Inovasi Tiada Henti	35
✓ Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Mempengaruhi Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat	41
BAB 3 KEPENDUDUKAN	45
✓ Kelahiran Tercatat, Anak Terlindungi	46
✓ Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui Inovasi dan Kolaborasi	53
BAB 4 SOSIAL	61
✓ Memprioritaskan Pelayanan Dasar, Mengenang Gagasan Zonasi.....	62



✓ Dukungan Hari Hari Pertama Setelah Lahiran Menentukan Keberhasilan Ibu Menyusui Eksklusif	68
✓ Potret Permasalahan Layanan Dasar Disabilitas Sedang dan Berat Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan	73
✓ Inovasi Program Rumah Sejahtera (PRS)	82
BAB 5 PENDIDIKAN.....	89
✓ Mendidik.....	90
✓ Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Kalimantan Selatan: Tantangan dan Keterkaitannya dengan Peran Ombudsman RI.....	96
✓ Layanan Dasar Banua	102
BAB 6 KEAGAMAAN.....	105
✓ Perluasan Akses dan Layanan Hukum Pengadilan Agama Barabai, Upaya Membangun Harmoni Kehidupan.....	106
BAB 7 PERHUBUNGAN/INFRASTRUKTUR	113
✓ Angkutan SDP: Fleksibilitas dan Efisiensi dalam Layanan Transportasi	114
✓ Pelayanan Khas Kehormatan Indonesia	120
✓ Pelayanan Perlengkapan Jalan di Kota Banjarmasin	126
✓ Membangun Harapan: Program Bedah Rumah sebagai Solusi Pemenuhan Infrastruktur Dasar di Kabupaten Hulu Sungai Tengah	131
BAB 8 INFORMASI	137
✓ Pers Mengawal Kebijakan, Memberdayakan Publik	138
BAB 9 PEDESAAN	145
✓ Penguatan Pelayanan Publik melalui Pembentukan Desa Anti Maladministrasi di Kabupaten Kotabaru	146



- ✓ Peranan APIP dalam Upaya Perbaikan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa 153
- ✓ Analisa Dampak Program Penguatan Pemerintahan dan Pembangunan Desa (P3PD) terhadap Aparatur Desa, sebagai Mitigasi Maupun Instrumen Deteksi Dini terhadap Potensi Permasalahan Pedesaan di Provinsi Kalimantan Selatan160
- ✓ Upaya dalam Pencegahan Maladministrasi di Pemerintahan Desa167





PUNGUTAN BERKEDOK SUMBANGAN

Benny Sanjaya, S.H., M.H.

(Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalsel)



Anak mendapat pendidikan berkualitas, menjadi asa seluruh orang tua. Jargon sekolah favorit, tidak dipungkiri, tetap eksis tidak bisa ditepis meski dengan pemerataan jalur zonasi. Alhasil para orang tua mengupayakan berbagai cara agar anaknya dapat masuk ke sekolah favorit. Alasannya beragam,



salah satunya karena fasilitas penunjang sekolah favorit lebih lengkap. Sekolah-sekolah pun terus berupaya memenuhi sarana penunjang, untuk mengikuti tuntutan masukan orang tua/ wali murid saat rapat komite. Bagi sekolah negeri, untuk memenuhi sarana tadi, memerlukan waktu yang lama apabila hanya bergantung kepada dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dari pemerintah pusat. Meski turut disokong dana daerah melalui Bantuan Operasional Sekolah Daerah (BOSDA), menurut beberapa sekolah, saat Ombudsman Kalsel melaksanakan kajian atas hal ini, masih diakui kurang.

Mendukung sarana dan anggaran penunjang untuk kegiatan ekstrakurikuler dan kokurikuler, harusnya memerlukan keterlibatan masyarakat untuk turut berpartisipasi. Karena



pendanaan pendidikan menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Hal tersebut diatur dalam Pasal 46 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Kontribusi masyarakat dalam penjelasan pasal tersebut, bisa mencakup sumbangan pendidikan, hibah, wakaf, zakat, pembayaran nadzar, pinjaman, sumbangan perusahaan, keringanan dan penghapusan pajak untuk pendidikan, ataupun penerimaan yang sah lainnya.

Namun kondisinya, tidak semua orang tua mau berkontribusi. Karna lumrahnya sifat sumbangan pasti sukarela tidak mengikat. Kalaupun ada kontribusi sumbangan, jumlahnya tidak sebegitu besar. Bahkan jumlahnya jauh dari proposal penggalangan dana yang disusun komite sekolah, yang diharapkan hasilnya dapat diperuntukan menutupi kekurangan biaya satuan pendidikan, membiayai program atau kegiatan terkait peningkatan mutu sekolah yang tidak dianggarkan, dan pengembangan sarana prasarana sekolah yang biasanya ramai dibahas, saat rapat awal komite sekolah bersama orangtua/ wali murid.

Lantas Komite Sekolah tetap menggalang sumbangan, dengan peruntukan mengacu hasil rapat bersama dengan orang tua/ wali murid. Tetapi yang sering Penulis dapati, Komite Sekolah mematok sejumlah sumbangan yang dibayarkan, dengan mekanisme pembayaran semisal perbulan. Terkadang ada lembar persetujuan pembayaran sumbangan yang dititipkan ke siswa untuk orang tua/ wali murid dengan pilihan jumlah sumbangan bervariasi. Ada alasan lucu, kadang siswa yang dititipi orang tua sejumlah uang sumbangan,



menyerahkan ke pengumpul sumbangan dengan jumlah yang tidak sesuai, jumlahnya dipotong masuk kantong, lembar persetujuan tadi sebagai siasat, agar jumlah sumbangan yang ditandai orang tua/ wali murid, diserahkan dan diterima dengan jumlah yang sesuai. Biasanya, perhitungan jumlah nominal sumbangan yang dibayar dibagi rata ke setiap siswa, berdasarkan kebutuhan dalam proposal yang dibahas dalam rapat komite. Kalaupun ada orang tua/ wali murid yang tidak mampu, diminta untuk melapor agar mendapat keringanan.

Di sinilah letak permasalahannya. Bila merujuk pada Pasal 10 Pemandikbud No. 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah, diatur bahwa Komite Sekolah dalam melakukan penggalangan dana dan sumber daya pendidikan, harus berbentuk bantuan dan/atau sumbangan, bukan pungutan. Adapun kalau dipahami, pungutan terkategori apabila penarikan uang oleh sekolah kepada peserta didik, bersifat wajib, mengikat, serta jumlah dan jangka waktu pemungutannya ditentukan. Dengan aturan tersebut, maka mekanisme penggalangan dana yang dilaksanakan komite sekolah, terkategori pungutan berkedok sumbangan. Karna mematok jumlah, ada jangka waktu pembayaran baik cicil/ lunas dalam 1 tahun ajaran. Bahkan terkadang mengikat, ada Penulis temukan ada sekolah yang menahan Ijazah Siswa karna tidak melunasi sumbangan komite.

Praktik ini banyak terjadi di sekolah negeri, dan selalu di laporan ke Ombudsman tiap tahun dengan modus yang sama. Namun, sedikit sekali orang tua/ wali murid yang berani melapor. Kadang Orang Tua/ Wali Murid yang mengadu ke Ombudsman, adalah mereka yang tidak mampu untuk



membayar, tidak ikut rapat komite, atau sebenarnya mampu secara finansial namun paham akan regulasi. Siapapun itu, Ombudsman wajib melindungi identitas Pelapor untuk dirahasiakan, karna *bullying* tidak hanya terjadi antar siswa, tapi terkadang juga kepada Orang Tua/ Wali Murid yang melapor. Hal itulah yang menyebabkan orang tua/ wali murid takut untuk melapor.

Upaya Pencegahan Potensi Maladministrasi

Pungutan berkedok sumbangan, terkategori sebagai tindakan Maladministrasi Penyimpangan Prosedur, dan Permintaan/Penerimaan Imbalan dalam bentuk pungutan liar. Atas potensi Maladministrasi tersebut, Ombudsman RI Kalsel di tahun 2024 melalui Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, melakukan kajian dengan tujuan pencegahan terjadinya Maladministrasi berulang, dalam pengelolaan pendanaan pendidikan. Khususnya terhadap Sekolah Menengah Atas di bawah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan, dan Madrasah Aliyah Negeri di bawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Di dalam proses deteksi dan analisis kajian yang dilaksanakan, disimpulkan dari hasil pengumpulan data dan wawancara kepada beberapa pihak sekolah menengah atas dan madrasah aliyah, penyebab masih dilakukannya penggalangan pendanaan pendidikan melalui sumbangan yang kadang terkategori pungutan, dikarenakan alokasi dana BOS dan BOSDA tidak mencukupi untuk mengakomodir kegiatan kesiswaan, semisal saja menanggung biaya operasional



perlombaan yang diikuti siswa. Dana yang ada juga tidak mencukupi untuk mengakomodir pendanaan pembangunan fasilitas sekolah, yang menjadi tuntutan orang tua/ wali murid. Kondisi ini diakui pihak sekolah menjadi kendala yang berat. Tujuan perbaikan mutu sarana pendidikan sesuai tuntutan orang tua/ wali murid, akan jalan di tempat bila hanya bergantung dana BOS dan BOSDA

Kemudian terhadap madrasah aliyah di bawah Kantor Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, yang hanya menerima dana operasional melalui dana BOS. Madrasah akhirnya memutar otak mencari cara, dan terpaksa “mewajibkan” siswa untuk membayar sumbangan, penahanan ijazah dilakukan agar ada dorongan kepada orang tua/ wali murid mau berpartisipasi, sudah berulang kali ditekankan dalam rapat komite madrasah, bahwa seluruh sumbangan untuk kebutuhan siswa, tapi tetap minim partisipasi atau masih banyak yang menunggak. Ketiadaan dana BOSDA untuk Madrasah, dirasa pihak madrasah tidak adil. Padahal yang bersekolah di Madrasah juga adalah putra-putri daerah, yang juga memerlukan dukungan dari Pemerintah Daerah, ungap pihak Madrasah.

Atas penyebab tersebut, Ombudsman RI Kalsel merumuskan saran perbaikan untuk dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan, dan Kantor Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, dalam waktu 30 (tiga puluh hari) untuk menindaklanjuti saran, yakni:

- ✓ Kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan, untuk:



1. Menerbitkan Surat Edaran yang disampaikan kepada seluruh satuan pendidikan di bawahnya, terkait ketentuan pengelolaan pendanaan pendidikan dalam bentuk sumbangan yang dikelola oleh komite sekolah, agar sesuai dengan prosedur dan berpedoman pada pada Permendikbud No. 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah; dan
 2. Mengajukan permohonan peningkatan dana Bantuan Operasional Sekolah Daerah (BOSDA), yang berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.
- ✓ Kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, untuk:
1. Menerbitkan surat edaran yang disampaikan kepada seluruh satuan pendidikan madrasah di bawahnya, untuk melarang penahanan ijazah peserta didik dengan alasan apa pun, termasuk dikarenakan ketidakmampuan orang tua/ wali siswa dalam membayar tunggakan sumbangan komite. Serta meminta kepada seluruh Madrasah Aliyah di bawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, agar menginventarisir jumlah ijazah yang belum diambil oleh peserta didik madrasah, untuk melaporkannya kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan;



2. Mengajukan permohonan alokasi bantuan operasional sekolah/madrasah kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

Dari keseluruhan saran tersebut, keseluruhannya telah dilaksanakan oleh para pihak. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan, telah menerbitkan surat edaran, tentang larangan melakukan pungutan di sekolah, yang ditujukan kepada Kepala Satuan Pendidikan SMA Negeri, SMK Negeri, dan SLB Negeri di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan. Patut di apresiasi, berkaitan dengan anggaran BOSDA, dialokasikan kenaikan untuk SMA, SMK, dan SLB. Dimana sebelumnya dana BOSDA SMA sebesar Rp. 500.000 menjadi Rp. 880.000/siswa pertahun, untuk SMK dari sebelumnya Rp. 700.000 menjadi Rp. 880.000/siswa pertahun. Kemudian untuk SLB, dari sebelumnya Rp. 20.000.000/sekolah terdapat perubahan mekanisme pembayaran menjadi Rp. 1.000.000/siswa pertahun. Atas kebijakan tersebut, diharapkan sekolah mempedomani larangan pungutan berdasarkan surat edaran yang sangat jelas mengatur secara internal, menaikkan anggaran BOSDA merupakan langkah solutif, untuk mengakomodir kekurangan pendanaan penunjang pada satuan pendidikan.

Terhadap satuan pendidikan, di bawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Telah diterbitkan surat edaran yang ditujukan kepada seluruh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota se Kalimantan Selatan. Pada intinya edaran tersebut meminta Kepala Kantor Kemenag Kab/Kota, untuk memastikan madrasah segera mengalokasi-



kan nomor seri ijazah setiap peserta didik, dan mendata lulusan peserta didik pada aplikasi Pangkalan Data Ujian Mandrasah. Memastikan madrasah segera menulis dan mendistribusikan blangko ijazah kepada seluruh peserta didik yang lulus/tamat belajar. Memastikan madrasah dilarang menahan blangko ijazah peserta didik dengan alasan apapun, serta segera melaporkan blangko ijazah yang masih belum diambil peserta didik dalam kurun waktu 4 (empat) tahun dengan batas waktu ditentukan, yang dilaporkan kepada Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan pada laman yang disediakan.

Saran korektif ini terbit, bukan karna Ombudsman tidak mendukung perbaikan mutu pendidikan. Namun justru adalah sebuah bentuk perhatian. Kita tidak ingin niatan yang sebenarnya baik, justru tercoreng karena terlaksana tidak sesuai dengan peraturan. Akhirnya pendidikan berkualitas menjadi mahal. Padahal sesuai mandat konstitusi, dana pendidikan di luar gaji pendidik dan kedinasan, telah dialokasikan minimal 20 persen dari APBN dan APBD, sesuai penerapannya dengan Pasal 49 Ayat 1 Undang-Undang tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Akhirnya, sekolah dan komite, mesti dapat memilah skala prioritas dalam pengelolaan pendanaan pendidikan, dalam setiap tahun ajaran. Menumbuhkan partisipatif orang tua terhadap kemajuan mutu pendidikan, baik melalui sumbangsih pikiran atau berperan aktif melalui sumbangsih pendanaan dari sumber yang sah seperti sumbangan, tentu sangat dianjurkan. Namun sekali lagi, tidak dengan mekanisme yang terkategori sebagai pungutan, jangan menahan ijazah.



Transparansi pengelolaan dana kontribusi pendidikan melalui komite yang akuntabel, penting agar menumbuhkan kepercayaan orang tua/ wali murid untuk andil berpartisipasi. Sekolah dan komite, harus bisa mengetuk hati orang tua/ wali murid akan amal Jariah, dalam partisipasinya turut memajukan mutu pendidikan sekolah.







BAB I KESEHATAN

PERAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA MEDIK DI INDONESIA

Dr. Iwan Aflanie, dr., M. Kes., Sp.F, S.H.

(Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Lambung Mangkurat)



Sektor kesehatan di Indonesia memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, bangsa dan negara. Namun kompleksitas prosedur pelayanan medis dan potensi kesalahan manusia dapat menimbulkan sengketa. Sengketa medis sendiri adalah sengketa yang melibatkan dokter dan/atau fasilitas kesehatan pada satu pihak dan pasien/keluarga pada pihak yang lain yang bisa muncul karena banyak alasan seperti kelalaian/kesalahan dalam pelayanan, komunikasi yang kurang baik bahkan karena perbedaan pendapat tentang standar pelayanan kesehatan.



Sengketa medis adalah masalah yang rumit dan sering kali membuat konflik antara pasien, dokter dan lembaga kesehatan. Sengketa ini tidak hanya mempengaruhi pihak-pihak yang terlibat langsung, tetapi juga memiliki dampak besar pada sistem kesehatan secara keseluruhan.

Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 untuk menyelidiki laporan dugaan maladministrasi dan memberikan



rekomendasi penyelesaian yang adil. Selaku lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman seyogyanya memiliki peran penting dalam pencegahan dan penanganan sengketa medis di fasilitas kesehatan milik pemerintah dengan memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Dalam mata rantai pelayanan kesehatan Ombudsman bertindak sebagai pengawas eksternal yang dapat menerima laporan atau pengaduan masyarakat terkait maladministrasi, kelalaian, keterlambatan dan ketidaksesuaian prosedur medis. Untuk mencegah terjadinya sengketa medis Ombudsman dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem pelayanan dan pelatihan petugas kesehatan agar pelayanan sesuai standar.

Ombudsman dapat berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi. Ketika pasien merasa haknya dilanggar, Ombudsman dapat memberikan ruang mediasi untuk mencari solusi yang adil bagi para pihak yang bersengketa. Proses ini untuk menghindari eskalasi konflik ke jalur hukum yang cenderung memakan waktu dan biaya. Selain itu, Ombudsman juga dapat memonitor implementasi rekomendasi yang diberikan untuk memastikan perbaikan layanan secara berkelanjutan untuk mencegah terulangnya permasalahan serupa. Peran ini sangat penting dalam memastikan layanan kesehatan publik yang bermutu dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi medis. Oleh karena itu, Ombudsman menjadi salah satu pilar penting dalam penyelesaian sengketa medis yang efisien dan berkeadilan.



Secara keseluruhan, keberadaan Ombudsman semestinya memberikan manfaat yang cukup signifikan dalam mencegah dan mengelola sengketa medis. Peran tersebut tidak hanya dalam pengawasan, tapi juga dalam memberikan solusi yang konkret dan proaktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada layanan kesehatan milik pemerintah. Dengan demikian, keberadaan Ombudsman menjadi salah satu elemen penting dalam sistem pelayanan publik yang berkeadilan dan responsif.

Peran Ombudsman dalam pencegahan dan penanganan sengketa medis di fasilitas kesehatan milik pemerintah menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitasnya. Tantangan utama adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi Ombudsman. Banyak pasien, dokter dan pengelola fasilitas kesehatan belum mengetahui bahwa Ombudsman dapat menjadi saluran alternatif untuk menyelesaikan sengketa terkait pelayanan medis, sehingga lebih memilih jalur litigasi yang memakan waktu dan biaya.

Tantangan internal juga muncul dari keterbatasan sumber daya Ombudsman. Jumlah personel dan anggaran yang terbatas membuat lembaga ini kewalahan menangani banyaknya laporan maladministrasi, termasuk sengketa medis yang kompleks. Ketidakseimbangan ini dapat mempengaruhi kualitas investigasi dan mediasi yang dilakukan oleh Ombudsman.

Kompleksitas masalah dalam kasus sengketa medis juga menjadi tantangan yang menyebabkan potensi bagi Ombudsman untuk menghadapi kesulitan dalam menentukan



batas kewenangannya. Terutama ketika kasus yang ditangani memiliki implikasi hukum yang memerlukan keputusan dari pengadilan.

Kolaborasi antara Ombudsman dan institusi kesehatan menjadi kendala signifikan. Pengelola fasilitas kesehatan milik pemerintah dalam beberapa kasus menunjukkan resistensi terhadap rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman, terutama jika rekomendasi tersebut memerlukan perubahan sistem yang bersifat mendasar.

Untuk mengatasi tantangan ini diperlukan langkah strategis, seperti peningkatan pemahaman masyarakat tentang peran Ombudsman, penambahan alokasi sumber daya, serta penguatan kerja sama antara Ombudsman dan institusi kesehatan. Dengan demikian, Ombudsman dapat lebih efektif dalam menjalankan tugasnya untuk mencegah dan menangani sengketa medis.

Ombudsman memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan, terutama di fasilitas kesehatan milik pemerintah. Melalui fungsi pengawasan dan mediasi, Ombudsman dapat mencegah potensi sengketa medis dengan memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak rumah sakit.

Dalam hal penanganan sengketa medis, pendekatan mediasi yang dilakukan Ombudsman memberikan alternatif yang efisien dibandingkan jalur hukum formal yang cenderung memakan waktu dan biaya. Peran ini memperkuat



kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di fasilitas kesehatan milik pemerintah.

Implementasi peran Ombudsman dalam pencegahan dan penanganan sengketa medis masih menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan sumber daya, kurangnya koordinasi antar lembaga dan rendahnya kesadaran para pemangku kepentingan menjadi kendala utama. Sehingga diperlukan dukungan pemerintah dalam meningkatkan kapasitas Ombudsman, memperjelas kewenangan lintas instansi, mengedukasi pihak fasilitas kesehatan dan masyarakat tentang pentingnya mediasi dalam penyelesaian sengketa medis.



PERAN MEDIA SOSIAL DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS

dr. Yessie Ingriany

(Kepala Puskesmas Gambah Kabupaten Hulu Sungai Selatan)



Pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini telah berkembang semakin pesat. Perkembangan pelayanan tersebut tidak lepas dengan adanya media elektronik. Masing-masing unit pelayanan terutama Puskesmas saat ini melakukan perubahan untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan. Perubahan dalam pelayanan kesehatan lebih banyak bergerak ke arah penggunaan media elektronik, terutama dengan adanya media sosial yang dapat memberikan dampak untuk fasilitas kesehatan dalam memberikan akses informasi kesehatan dan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dahulu masih konvensional sekarang memadukan dengan pelayanan kesehatan elektronik.



Menurut Putra (2012) yang dikutip oleh (Budiyono, 2016) media sosial adalah sebuah media online, dimana para penggunaanya bisa dengan mudah memanfaatkannya untuk memenuhi kebutuhan komunikasinya. Media sosial membantu masyarakat untuk mengakses informasi dan mempercepat dalam penyampaian informasi kesehatan,



sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat sesuai kebutuhan dari pelanggan.

Salah satu faktor pendorong munculnya kepuasan dari pelanggan yaitu mereka merasa terlayani dengan tepat dan cepat. Pelayanan kesehatan terdiri dari pelayanan dalam gedung dan luar gedung. Pelayanan dalam gedung dapat berupa pengobatan serta upaya promotif dan preventif melalui pemberian informasi kesehatan, sedangkan untuk pelayanan luar gedung lebih menekankan komunikasi, informasi dan edukasi kepada pelanggan di wilayah Puskesmas.

Media sosial adalah media yang paling tepat digunakan untuk mencakup seluruh lapisan masyarakat, sehingga mempercepat pemberian informasi pelayanan luar gedung. Media sosial memberikan dampak yang sangat besar untuk membentuk opini pelanggan untuk semua kalangan. Saat ini media sosial telah diakses semua umur sehingga dapat meningkatkan penyebaran informasi kesehatan yang ingin disampaikan. Media sosial yang paling banyak digunakan dalam pelayanan kesehatan yaitu website, instagram, facebook, youtube dan whatsapp.

Fasilitas kesehatan memberikan keleluasaan kepada pelanggan untuk memperoleh akses informasi kesehatan dari berbagai saluran media sosial sehingga dapat diterima oleh berbagai lapisan masyarakat dari kalangan muda maupun tua.

Melalui media sosial diharapkan kalangan muda tidak segan ataupun malu untuk melakukan konsultasi kesehatan yang dihadapinya, begitu pula untuk kalangan tua diharapkan tetap mendapatkan informasi kesehatan dimanapun dan kapanpun. Fasilitas kesehatan selain melakukan pemberian



informasi melalui media sosial juga tetap mempertahankan pemberian komunikasi, informasi dan edukasi secara langsung kepada pelanggan di Puskesmas. Pemberi layanan dapat terus-menerus melakukan pertukaran informasi dari pemberi pelayanan ke penerima layanan begitupun sebaliknya.

Penggunaan media sosial selain untuk penyebarluasan informasi juga untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam pelayanan kesehatan. 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.

Maladministrasi sering ditemukan terjadi di fasilitas yang memberikan pelayanan kepada pelanggan terutama fasilitas kesehatan. Pelayanan kesehatan memiliki potensi untuk terjadinya maladministrasi karena adanya interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan yang memungkinkan adanya hal-hal yang dapat mempengaruhi proses pelayanan tersebut sehingga dimaksudkan dapat mempermudah atau mempercepat pemberian layanan kepada pelanggan.

Padahal setiap fasilitas kesehatan memiliki Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP) serta uraian tugas dalam memberikan layanan kepada pelanggan, jika pemberi layanan melaksanakan sesuai dengan hal tersebut maka pelanggan akan terlayani sesuai dengan yang seharusnya.



Dengan adanya media sosial, fasilitas kesehatan dapat mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik dan pelayanan kesehatan dapat diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selama ini, penggunaan media sosial dianggap hanya untuk mengakses informasi, padahal media sosial dapat menjadi jembatan dalam melakukan proses pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas seperti melakukan konsultasi pelayanan kesehatan yang akan didapatkan oleh pelanggan serta dapat memberikan *feedback* atas layanan yang telah didapatkan. Sehingga pelayanan tetap dilakukan secara dua arah walaupun melalui media sosial.

Kepuasan pelanggan menjadi hal utama yang paling diperhatikan oleh fasilitas kesehatan, melalui media sosial pelanggan dapat memberikan saran dan kritik untuk perbaikan layanan kesehatan yang diberikan.

Media sosial memberikan peluang untuk pelanggan menerima pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya sesuai dengan harapan. Pemberi layanan pun akan berusaha untuk terus melakukan perbaikan dan memaksimalkan potensi yang ada untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Unsur penting dalam memaksimalkan pemberian layanan kesehatan yaitu adanya mekanisme pengaduan yang dinamis dan proaktif, setiap pengaduan yang masuk dilakukan alur proses penyelesaian dan tindak lanjut aduan sehingga harapan dari pelanggan dapat terpenuhi secara maksimal.



Proses penyelesaian dan tindak lanjut aduan dapat dipublikasi melalui media sosial yang dimiliki oleh fasilitas kesehatan, sehingga media sosial juga berperan penting dalam proses penanganan aduan yang ada di Puskesmas. Media sosial dapat menjadi jembatan komunikasi antara pelanggan dan pemberi layanan terutama dalam hal penanganan dan penyelesaian aduan yang tidak dapat dilakukan secara langsung.

Pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan di masyarakat terutama di Puskesmas sering terdapat isu ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang didapatkan. Pelayanan kesehatan memiliki berbagai potensi yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan, oleh karena itu perlu adanya pengawasan dalam proses pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pengawasan dari Lembaga Ombudsman dalam pelayanan publik dapat menjaga dan terus meningkatkan pelayanan kesehatan.







BAB II

PERIZINAN

PBG SULIT, IZIN KANDAS DI PERSIMPANGAN NAMA

Hj. Fauziah, S.Sos., M.Ap.
(Kepala Dinas PMPTSP Kab. Tapin)



DPMPTSP adalah sebuah Dinas yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Salah satu tugas dan fungsi DPMPTSP adalah melaksanakan pelayanan perizinan berusaha dan Non berusaha, melakukan analisa dan evaluasi data perizinan dan penanaman modal serta menyusun kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.



DPMPTSP berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala Daerah melalui Sekretaris daerah. Perda No.09 thn 2016 Pembentukan dan susunan perangkat Daerah Kabupaten Tapin dan Perbup No. 08 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Perizinan adalah merupakan pemberian Legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin adalah salah satu Instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi.



Melaksanakan penyelenggaraan perizinan di antaranya adalah :

Izin mendirikan bangunan (IMB/ PBG).

PBG sebagai pengganti izin mendirikan bangunan (IMB) itu masih sulit sekali dilapangan. Dampaknya tidak hanya Developer, tapi semua orang yang sedang mengerjakan izin untuk bangunan rumahpun terkena dampaknya.

- Pelaksanaan UU No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung dan seperti diketahui Presiden Joko widodo (Jokowi) telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.16 thn 2021 tentang Peraturan Bangunan Gedung.
- Peraturan ini merupakan tindak lanjut dari ketentuan Pasal 24 dan Pasal 185 UU No. 11/ 2020 thn Tentang Cipta Kerja, dalam aturan ini disebutkan, pemerintah mengharuskan status izin mendirikan bangunan/IMB dan menggantikannya dengan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).
- PBG menjadi istilah Perizinan yang digunakan untuk dapat membangun Bangunan baru atau mengubah Fungsi dan teknis bangunan tersebut.
- PBG Merupakan perizinan yang di perlukan, sebelum memulai konstruksi bangunan PBG (bangunan baru, perubahan, perluasan, pengurangan atau pemeliharaan bangunan gedung)

Adapun beberapa syarat yang harus disiapkan oleh pemohon atau pemilik bangunan, yakni: Formulir permohonan, Dokumen Identitas (KTP DLL), Bukti Kepemilikan,



Rencana Bangunan Gedung, Bukti pembangunan PBB, dan Bukti pembayaran Retribusi beberapa biaya yang dipersiapkan (Biaya Retribusi, Biaya Konsultasi dengan Arsitek untuk merancang bangunan sesuai persyaratan, Biaya konsultasi).

Salah satu tantangan terbesar, adalah memastikan dokumen yang diserahkan sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan. Setiap kekeliruan baik kecil maupun besar dapat mengakibatkan penundaan atau bahkan penolakan pengajuan. Selain itu pemahaman terhadap peraturan tata ruang yang sering berubah, menjadi salah satu kendala signifikan dalam proses persetujuan.

Proses Pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) bukanlah sekedar melibatkan berbagai instansi dan persyaratan teknis. Seringkali, pemohon terjebak dalam alur birokrasi yang panjang dan rumit, sehingga mengakibatkan waktu pengurusan yang terlalu lama dari perkiraan.

PBG diproses oleh pemerintah daerah melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), prosesnya dilakukan secara digital. Esensi dari PBG adalah perizinan yang diberikan kepada pemilik bangunan gedung, untuk memastikan bahwa bangunan gedung direncanakan sesuai dengan standar teknis, dalam rangka membangun gedung baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan termasuk dalam hal melakukan perawatan.

Standar teknis yang dipersyaratkan untuk bangunan gedung, meliputi pemenuhan aspek tata bangunan dan lingkungan, seperti kesesuaian peruntukan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) termasuk kesesuaian dalam hal intensitas bangunan, serta aspek keandalan bangunan yang



menyangkut keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan bangunan.

Pemerintah baru akan menerbitkan PBG setelah ada pernyataan pemenuhan standar teknis yang diberikan oleh pertimbangan dari Tim Profesi Ahli (TPA). elalui proses pemeriksaan dokumen. Pelaksanaan konstruksi bangunan dilaksanakan setelah terbitnya PBG.

Selanjutnya Tim Sekretariat PBG Daerah memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan yang diunggah pada aplikasi SIMBG. Bila dokumen belum lengkap, maka sekretariat akan menginformasikan kepada pemohon untuk melengkapi dokumen melalui SIMBG. Pemeriksaan dokumen teknis dilakukan oleh TPA dan TPT (Tim Penilai Teknis).

Pemilik/pemohon harus mengajukan permohonan penerbitan PBG tersebut melalui SIMBG dengan mengunggah dokumen terkait dengan data pemohon; data bangunan gedung; dan dokumen rencana teknis.

Terhadap bangunan gedung berupa rumah tinggal satu lantai dengan luas maksimum 72 m² dan rumah tinggal tunggal dua lantai dengan luas maksimum 90 m², pemeriksaan dilakukan oleh TPT. Sedangkan TPA melakukan pemeriksaan pada permohonan yang tidak dilakukan oleh TPT, yakni bangunan lebih luas dan memiliki kompleksitas lebih tinggi.

Untuk penerbitan rekomendasi dari Dinas teknis biasanya setelah diadakan peninjauan lapangan dan rapat/sidang teknis paling sedikit 2 kali pertemuan. Dari sekian proses dimaksud, dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang menjadi kendala, yakni : Waktu penyelesaian yang cukup lama, Persyaratan teknis bangunan yang cukup sulit (gambar teknis



bangunan), Persyaratan diluar sistem SIMBG (terkait kesesuaian ruang) RTRW/RDTR, Biaya tambahan untuk konsultan/tenaga ahli untuk gambar teknis bangunan cukup mahal, Masyarakat masih banyak yang belum memahami pendaftaran PBG secara online melalui aplikasi SIMBG, kemudian karena masih terbatasnya tenaga teknis, sehingga terkadang perlu waktu agak lama untuk verifikasi administrasi, survei lapangan dan pembahasan antara tim ahli dan konsultan pihak pemohon.

Kendala lainnya yakni masih terdapat masyarakat/pemohon PBG yang kurang memahami terkait syarat dan prosedur permohonan PBG melalui aplikasi SIMBG, serta masih banyak, masyarakat yang belum mampu menggunakan layanan berbasis elektronik masih banyak. Dengan kendala tersebut, maka hanya sebagian masyarakat yang meneruskan permohonan sampai dengan terbit PBG.

Berdasarkan data rekapitulasi proses persetujuan bangunan gedung (PBG) dari Dinas PUPR, menunjukkan bahwa dari jumlah pemohon yang masuk sebanyak 227, yang terbit izin hanya 107 buah yakni kurang lebih 47%, sebagian ada yang masih dalam proses dan sebagian ada yang tidak melanjutkan lagi dikarenakan beberapa hal tersebut di atas, dan bahkan yang banyak juga dialami masyarakat yang ingin membuat PBG, namun karena terkendala RTRW (Rencana Tata Ruang Wilayah), dia tidak bisa memperoleh izin padahal dia mau membangun di tanah miliknya sendiri. Oleh karena itu masyarakat membuat bangunan / merubah bentuk bangunan tanpa persetujuan PBG. Kurangnya pelaksanaan pengawasan



dari lintas sektor juga membuat PBG masih sangat kurang ketaatannya di lapangan.



SDM PELAYANAN PUBLIK YANG “FAST”

Sartiyuni, S.Sos.

(Sekretaris Dinas PM&PTSP Kota Banjarbaru)



“Kepuasan anda adalah kebanggaan kami”, begitu motto yang digaungkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru, berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi, Zona Hijau menurut Ombudsman RI, Pelayanan Prima menurut Kemenpan RB RI, dan merupakan wujud hadirnya Pemerintah Kota Banjarbaru di hati masyarakat, motto yang tersebar di berbagai media, tertulis di ruang pelayanan, hingga menjadi sebuah hiasan mural pada ruang konsultasi dan pengaduan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru, “*Your satisfaction is our Pride*”. Kepada siapa kata Anda mengacu? siapakah yang menjadi bangga? sami? Siapakah kami?.



Bukti nyata suksesnya sebuah pemerintah di mata masyarakat salah satu indikatornya adalah pelayanan publik terbaik yang diterima. Berubahnya *mindset* warga tentang rumit dan panjangnya sebuah proses yang harus dilewati untuk sebuah produk layanan. Ketika kalimat masyarakat “*baik maupah urang haja maurusakan daripada dingalihinya*” menjadi “*beapa pakai calo, maurus saurang haja, nyaman satumat haja tuntung baurusan disana*” merupakan sebuah



promosi kesuksesan pemerintah yang berhasil menata birokrasi yang konkret selain Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terukur dan dinilai secara periodik. Meningkatnya jumlah layanan yang diakses baik itu konsultasi, pengaduan hingga proses pengajuan layanan baik secara daring maupun luring yang mendapatkan respon positif dari masyarakat merupakan sebuah kebanggaan bagi Insan pelayanan, bak seorang Pendidik yang bahagia ketika menyaksikan peserta didiknya sukses dan berdaya dikemudian hari. Produk layanan bagi masyarakat yang menjadi jalan menuju sebuah kesuksesan atau bahkan menyelamatkan Pemohon dari sebuah masalah ekonomi menjadi sebuah hal yang tidak bisa dideskripsikan rasanya.

Pelayanan publik dalam penyelenggaraannya, masih memiliki beberapa kelemahan diantaranya respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat yang seringkali lambat atau bahkan diabaikan. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan juga terhambat atau bahkan tidak sampai, serta produk layanan yang diproses melebihi waktu yang ditetapkan hingga terkesan ditunda untuk diselesaikan. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik merupakan pihak yang dirugikan ketika maladministrasi terjadi di penyedia layanan publik. Terdapat sepuluh bentuk maladministrasi menurut Ombudsman RI berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, yaitu; 1) Penundaan berlarut 2) Tidak memberikan pelayanan 3) Tidak kompeten 4) Penyalahgunaan



wewenang 5) Permintaan imbalan 6) Penyimpangan prosedur 7) Bertindak tidak patut 8) Berpihak 9) Konflik kepentingan dan 10) Diskriminasi. Perizinan, sebuah pelayanan publik yang masih menjadi fokus pemerintah secara masif berinovasi, mengembangkan pola agar tidak menjadi momok permasalahan peluang terjadinya berbagai mal administrasi.

Jika dikaji dan dirunut hingga akar permasalahan, 10 maladministrasi tersebut bersumber dari satu hal yakni Sumber Daya Manusia, manusia penyedia layanan, orang dibalik layar atas semua kebijakan, proses, pelaksanaan hingga evaluasi. Mengapa ada penundaan berlarut? siapa yang tidak memberikan layanan? siapa yang tidak kompeten? yang menyalahgunakan wewenang, meminta sejumlah imbalan atas layanan yang diberikan, melakukan proses pelayanan tidak sesuai dengan SP dan SOP yang ditetapkan, berpihak, mendiskriminasi bahkan membeda-bedakan pengguna layanan karena adanya benturan kepentingan yang akhirnya hadir keberpihakan? jawabanya hanya satu, individu atau SDMnya.

Bagaimana cara meminimalisir maladministrasi tersebut? begitu pertanyaan lanjutan muncul, karena kata menghilangkan masih menjadi hal yang abu-abu. Menanamkan faham kepuasan anda adalah kebanggan kami, menumbuhkan jiwa-jiwa yang sadar akan arti kita adalah pelayan masyarakat dengan panduan berakhlak menjadi PR tersendiri bagi seorang pimpinan yang harus dilakukan terlebih dahulu agar menjadi “*role model*” bagi semua yang kemudian digugu dan ditiru oleh semua.



Sumber Daya Manusia yang Berintegritas, merupakan sebuah pondasi awal yang harus dibangun oleh setiap individu pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) integritas didefinisikan sebagai mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan atau kejujuran, sedangkan menurut Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) adalah bertindak secara konsisten antara apa yang dikatakan dengan tingkah lakunya sesuai nilai-nilai yang dianut, sehingga jika diimplementasikan sebagai SDM yang Berintegritas berarti menjadi individu yang melakukan segala hal sesuai dengan aturan yang berlaku, makna ini lebih luas dibanding kata jujur saja.

Menjadikan SDM pelayanan yang *FAST* adalah salah satu solusi yang sering kami sosialisasikan, baik pada saat apel pagi dan juga rapat rutin bulanan. Apa itu *fast*? Jika diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia *fast* berarti cepat, namun *fast* disini merupakan singkatan dari *Fathonah, Amanah, Shidiq, dan Tabligh*. Empat sifat wajib rasul yang juga harus dimiliki oleh setiap insan pelayanan. *Fathonah* yang berarti cerdas, pandai, atau bijaksana. Setiap insan pelayanan harus cerdas dan pintar memahami seluruh tugas pokok dan fungsi, berpikir kritis sehingga menghasilkan inovasi dan terobosan baru, pintar dalam membuat dan juga mensosialisasikan segala hal terkait dengan pelayanan dan bijak dalam menghadapi segala permasalahan pelayanan perizinan yang kompleks. Bagaimana kata Bijaksana ini diimplementasikan ketika ada pengaduan atau keluhan yang ditujukan kepada instansi maupun individu yang harus dicarikan jalan tengahnya, jika saja SDM pelayanan



tidak *Fathonah* maka mal administrasi tentu akan terjadi. *Amanah* berarti dapat dipercaya dalam segala hal, tidak menyalahgunakan wewenang dan sebagainya. *Shiddiq* yang berarti jujur atau benar dalam hal melayani masyarakat, tidak ada pungli, tidak mau disuap, tidak menerima gratifikasi dan tidak ada keberpihakan apabila sifat *Shiddiq* telah terpatri di hati individu masing-masing, karena secanggih apapun teknologi yang dibuat untuk mencegah bertemunya pemohon dengan petugas yang bertujuan meminimalisir hal-hal tersebut jika individunya tidak *Shiddiq*, tetap saja semua hal itu akan terjadi dengan berbagai cara lainnya. Terakhir adalah *Tabligh* berarti menyampaikan segala bentuk layanan sesuai dengan peraturan. Tidak ada lagi masyarakat yang mengeluhkan tidak tahu persyaratan, tidak tahu informasi dan lain sebagainya jika seluruhnya tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

Jadi, jawaban dari pertanyaan di awal “Anda” adalah seluruh masyarakat pengguna layanan publik dan “Kami” adalah seluruh pelayan masyarakat yang selalu berkomitmen memberikan pelayanan terbaik, pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat lebih utama dibandingkan dengan kepentingan pribadi. Kami akan merasa bangga dan bahagia apabila seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa adanya mal administrasi. Kami akan menanamkan dalam hati melayani itu adalah ibadah dan amal jariah yang mungkin saja karena salah satu do’a dari orang-orang yang pernah kita mudahkan urusan hidupnya menjadi jalan kita menuju surga. Melayani dari hati dengan ikhlas tanpa tapi, Melayani dengan ahli dan melayani dengan aksi bukan omong kosong semata tanpa bukti nyata.



INTROSPEKSI DAN INOVASI TIADA HENTI

Faidhillah, S.ST.

(Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin)



Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perizinan adalah proses pemberian izin oleh lembaga pemerintah kepada individu atau organisasi untuk melakukan suatu kegiatan atau usaha. Izin ini berfungsi sebagai bukti bahwa kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak melanggar hukum. Disisi lain, perizinan juga merupakan salah satu aspek paling krusial dalam interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Proses perizinan yang panjang, birokratis, dan rentan terjadinya maladministrasi seringkali menjadi keluhan utama masyarakat. Disinilah peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal menjadi sangat penting.



Maladministrasi dalam perizinan seringkali menjadi hambatan bagi pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencegah hal ini, kita perlu membangun sistem perizinan yang transparan, akuntabel, dan efisien. Dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance, seperti keterbukaan informasi, partisipasi publik, dan akuntabilitas, kita dapat meminimalkan peluang terjadinya penyimpangan



dan korupsi. Selain itu, penting untuk melakukan simplifikasi prosedur perizinan, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat dan mudah. Dengan demikian, masyarakat dan pelaku usaha dapat memperoleh izin yang dibutuhkan secara cepat dan tepat

Di sisi lain juga perlu adanya regulasi yang jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak, penegakan hukum terhadap pelaku maladministrasi harus dilakukan secara konsisten, membangun sistem pengawasan yang efektif untuk mendeteksi dini adanya penyimpangan, dan yang tak kalah pentingnya untuk meningkatkan kapasitas aparatur yang bertugas dalam proses perizinan, agar mereka dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan langkah-langkah ini, kita dapat menciptakan lingkungan perizinan yang bersih dan kondusif bagi pertumbuhan ekonomi.

Perizinan yang mudah dan cepat adalah hak setiap warga negara. Maladministrasi dalam perizinan bukan hanya merugikan negara, tetapi juga merugikan masyarakat. Oleh karena itu, kita perlu terus berupaya untuk memperbaiki sistem perizinan agar lebih pro-masyarakat. Masyarakat juga perlu aktif dalam mengawasi proses perizinan dan melaporkan setiap indikasi maladministrasi. Dengan demikian, kita dapat bersama-sama membangun sistem perizinan yang bersih dan berkeadilan.

Perizinan online telah menjadi langkah revolusioner dalam dunia birokrasi, terutama dalam upaya mencegah terjadinya maladministrasi. Dengan memindahkan proses perizinan dari tatap muka ke platform digital, banyak sekali



manfaat yang dapat diperoleh, baik bagi pemerintah maupun masyarakat.

Pemerintah Pusat melalui BKPM telah menjawab tantangan tersebut dengan meluncurkan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang dikenal dengan Online Single Submission (OSS).

Sistem Online Single Submission (OSS) hadir sebagai angin segar dalam dunia perizinan berusaha di Indonesia. Kemudahan akses, pengurangan birokrasi, dan waktu yang lebih efisien dalam mengurus perizinan menjadi daya tarik utama bagi pelaku usaha. Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan, OSS juga menyimpan potensi risiko yang perlu diwaspadai.

Kemudahan yang ditawarkan OSS memang patut diapresiasi. Proses perizinan yang sebelumnya berbelit-belit dan memakan waktu lama, kini dapat diselesaikan dalam hitungan hari bahkan jam. Hal ini tentu saja sangat membantu para pelaku usaha, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang seringkali terkendala oleh kompleksitas prosedur perizinan.

Namun, di sisi lain, kemudahan yang terlalu berlebihan justru dapat menimbulkan masalah baru. Proses verifikasi yang mungkin terlalu singkat dapat membuka celah bagi pelaku usaha nakal untuk memalsukan data atau mengelabui sistem. Akibatnya, izin usaha yang diberikan tidak sesuai dengan realitas di lapangan, dan dapat berpotensi menimbulkan berbagai masalah seperti pelanggaran lingkungan, persaingan tidak sehat, atau bahkan tindak pidana.



Selain itu, fokus pada kemudahan prosedur seringkali mengabaikan aspek pengawasan dan pengendalian. Tanpa pengawasan yang ketat, potensi penyalahgunaan izin usaha akan semakin besar. Hal ini dapat merugikan pelaku usaha yang taat aturan, serta merusak iklim investasi yang sehat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan beberapa langkah perbaikan. Pertama, perlu dilakukan peningkatan kualitas sistem OSS, baik dari segi teknologi maupun prosedur. Sistem harus mampu mendeteksi dan mencegah segala bentuk kecurangan. Kedua, perlu ditingkatkan pengawasan terhadap pelaku usaha yang telah memperoleh izin. Pengawasan dapat dilakukan secara berkala melalui inspeksi lapangan atau pemantauan data secara online. Ketiga, perlu adanya sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan. Sanksi yang berat akan menjadi efek jera bagi pelaku usaha nakal.

Dalam era digitalisasi tentu tidak semua pelaku usaha memahami penggunaan OSS, masih banyak pelaku usaha khususnya pelaku usaha skala kecil yang belum mengerti penggunaan OSS. Untuk mengatasi hal tersebut Dinas PMPTSP Kota Banjarmasin membuat sebuah terobosan yang diberi nama “MANUNTUNG” (melayani perizinan usaha langsung tuntung). Inovasi ini dilaksanakan dengan sistem jemput bola, Dinas PMPTSP dengan difasilitasi pihak kecamatan dan kelurahan melaksanakan pelayanan OSS di kantor kelurahan dan kecamatan. Inovasi ini mendapat respon yang baik dari masyarakat, karena mereka tidak perlu datang ke kantor PTSP, cukup datang ke Kantor kelurahan/kecamatan sesuai domisili mereka.



Selain perizinan berusaha yang sudah terakomodir di OSS, masih banyak lagi perizinan non berusaha yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Banjarmasin, salah satunya adalah perizinan sektor kesehatan yg meliputi perizinan untuk Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan. Banyaknya jumlah permohonan tenaga medis dan tenaga kesehatan sempat membuat DPMPTSP kewalahan, namun dengan niat dan semangat untuk memberikan pelayanan yang terbaik, DPMPTSP juga telah membangun sebuah aplikasi online yang diberi nama SALAM RINDU (sarana layanan mudah perizinan terpadu),

SALAM RINDU bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan yang tidak terakomodir di OSS. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan layanan perizinan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Untuk langkah awal aplikasi ini digunakan untuk perizinan tenaga medis dan tenaga kesehatan yang selanjutnya akan dikembangkan untuk perizinan non berusaha lainnya. Dengan aplikasi proses upload dokumen persyaratan sampai pengunduhan SIP dapat dilakukan sendiri oleh pemegang izin.

Sebagai penyelenggara Mal Pelayanan Publik (MPP), DPMPTSP Kota Banjarmasin juga melakukan inovasi dalam hal pengelolaan pengaduan. Inovasi ini dilakukan dengan membangun sebuah kanal pengaduan internal MPP yang diberi nama TEMAN BAIK (tempat penyampaian berbagai aduan di mal pelayanan publik). Kanal pengaduan ini mengintegrasikan seluruh pengaduan maupun permohonan informasi yang ditujukan untuk seluruh loket-loket layanan yang ada di MPP Kota Banjarmasin.



Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP Kota Banjarmasin terus menerus melakukan perbaikan baik dari sarana prasarana, maupun pengembangan kompetensi petugas pelayanan. Hal ini sebagai upaya mewujudkan Banjarmasin BAIMAN, Barasih wan Nyaman.



KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Ir. Hj. Elyani Yustika

(Kepala DPMPTSP Kab. Hulu Sungai Selatan)



Pelayanan publik adalah wajah pemerintah di mata masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya menjadi cerminan tata kelola pemerintahan yang transparan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap negara.



Namun, berbagai tantangan, termasuk potensi maladministrasi, masih sering muncul dalam penyelenggaraannya. Dalam konteks Provinsi Kalimantan Selatan, peran perwakilan Ombudsman RI sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan publik berjalan sesuai standar.

Sebagai institusi yang bertanggung jawab atas pelayanan perizinan dan investasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menjadi salah satu ujung tombak dalam mempermudah akses layanan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Namun, potensi maladministrasi sering kali mengintai, di antaranya sistem birokrasi yang kurang efisien menyebabkan layanan lambat dan tidak responsif. Misalnya, pengajuan izin yang memerlukan waktu lebih lama dari standar pelayanan. Kurangnya Transparansi, tidak jelasnya informasi mengenai syarat, biaya, dan prosedur



layanan kerap memicu ketidakpuasan masyarakat. Praktik Korupsi atau Gratifikasi, terdapat risiko penyalahgunaan wewenang oleh oknum yang memanfaatkan keluhan masyarakat untuk keuntungan pribadi. Ketidaksesuaian Standar Layanan, perbedaan kualitas pelayanan antara satu daerah dengan daerah lain di Kalimantan Selatan juga menjadi perhatian.

Untuk mengatasi potensi maladministrasi di Dinas PMPTSP, beberapa gagasan berikut dapat diterapkan yakni digitalisasi layanan dengan mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital untuk mengurangi interaksi langsung yang rawan penyimpangan dan meningkatkan efisiensi waktu. Penguatan Standar Operasional Prosedur (SOP), memastikan semua petugas memahami dan menjalankan SOP secara konsisten, sekaligus memperbaharui SOP sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Transparansi Informasi membangun portal layanan yang memuat informasi lengkap dan mudah diakses mengenai prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian setiap jenis layanan. Pengawasan Internal yang Ketat, memperkuat sistem audit internal untuk mendeteksi potensi penyimpangan sejak dini. Peningkatan Kompetensi SDM melalui pelatihan dan pengembangan profesionalisme, pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Peningkatan Partisipasi Masyarakat, mendorong masyarakat untuk lebih aktif melaporkan jika menemukan indikasi maladministrasi, sekaligus memberikan apresiasi terhadap layanan yang baik.

Kolaborasi antara penyelenggara layanan, pengguna layanan (masyarakat) dan Ombudsman RI Perwakilan



Kalimantan Selatan sangat diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berintegritas dan berkualitas di Kalimantan Selatan. Dengan komitmen bersama untuk mencegah maladministrasi serta peningkatan terhadap kepatuhan standar pelayanan publik, Dinas PMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Selatan dapat menjadi model pelayanan publik yang tidak hanya efektif tetapi juga memberdayakan masyarakat. Masyarakat memiliki peran penting dalam mengawasi pelayanan publik, baik secara langsung maupun melalui mekanisme partisipasi seperti pengaduan, survei kepuasan, atau forum dialog. Partisipasi aktif masyarakat membantu mendeteksi penyimpangan, mendorong perbaikan, dan meningkatkan kepercayaan publik.

Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan langkah strategis untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan memastikan standar ini dipatuhi, sektor perizinan dapat menjadi lebih transparan, efisien, dan akuntabel.

Komitmen bersama dari pegawai pemerintahan dan pemangku kepentingan lainnya adalah kunci untuk mewujudkan layanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Mari bersama-sama membangun sistem pelayanan yang dapat diandalkan dan menjadi kebanggaan masyarakat. Upaya yang berkesinambungan ini akan memberikan manfaat jangka panjang bagi pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat Kalimantan Selatan khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik.







BAB III

KEPENDUDUKAN

KELAHIRAN TERCATAT, ANAK TERLINDUNGI

Azwar, S.H., M.Si.

(Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Banjar)



Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh penduduk untuk menjamin pemenuhan hak asasi setiap penduduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi penyelenggara administrasi kependudukan di daerah memiliki tanggung jawab dan kewajiban dalam pemenuhan dokumen kependudukan dan memberikan pelayanan secara cepat, akurat, lengkap dan gratis.



Pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang bukan pelayanan dasar, namun dokumen kependudukan yang dihasilkan menjadi dasar dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, perbankan, dan layanan lainnya yang membutuhkan data dan identitas penduduk.

Salah satu dokumen kependudukan yang sangat penting untuk dimiliki oleh setiap penduduk adalah akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang. Pencatatan



kelahiran merupakan pengakuan negara terhadap status anak dan implementasi pemenuhan hak asasi anak. Hal ini tertuang dalam Pasal 55 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan, yang menjelaskan bahwa akta kelahiran menjadi bukti yang otentik tentang asal usul seorang anak. Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak pada pasal 27 dijelaskan bahwa setiap anak sejak kelahirannya, harus diberikan identitas diri yang dituangkan dalam akta kelahiran.

Oleh karena itu, untuk memastikan semua anak memiliki akta kelahiran, negara telah mewajibkan seluruh penduduk untuk melaporkan setiap kelahiran dan mengurus pembuatan akta kelahiran anaknya. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013.

Dalam RPJMN 2020-2024, dijelaskan bahwa semua anak usia 0-17 tahun harus memiliki akta kelahiran pada tahun 2024. Setiap anak yang lahir, dapat langsung dilaporkan dan dibuatkan akta kelahiran, bagaimanapun kondisi anak tersebut, dan apapun status perkawinan orang tuanya. Dengan memiliki akta kelahiran, anak-anak dapat mengakses dengan mudah berbagai layanan dasar yang tersedia, seperti sekolah, kesehatan, dan lain-lain. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar memberikan kemudahan dalam mendapatkan akta kelahiran, melalui pelayanan yang cepat, prosedur dan persyaratan yang mudah, dan gratis. Pelayanan akta kelahiran dapat diakses secara langsung di 6 (enam) titik layanan, yaitu di Kantor



Induk, Mall Pelayanan Publik Barokah, UPT Gambut, UPT Mataraman, Plaza Pelayanan Gambut, dan Plaza Pelayanan Simpang Empat. Selain itu, pelayanan akta kelahiran juga dapat diakses secara online selama 24 jam melalui aplikasi STAR BANJAR dan aplikasi IKD.

Pemanfaatan perkembangan teknologi dan berbagai kemudahan layanan yang diberikan, tidak menutup kemungkinan terjadinya maladministrasi dalam pelayanan pencatatan kelahiran. Beberapa potensi maladministrasi yang dapat terjadi, yaitu Petugas yang tidak kompeten. Dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, petugas yang ditunjuk tidak melaksanakan tugas dengan baik. Masih terjadi kesalahan dalam penerbitan akta kelahiran karena kesalahan pengetikan, tidak teliti dalam pengecekan berkas, atau jenis akta kelahiran yang diterbitkan tidak sesuai dengan status perkawinan orang tua atau asal usul orang tuanya. Potensi maladministrasi yang terjadi dapat menyebabkan data dalam dokumen akta kelahiran yang dihasilkan tidak sesuai. Akibatnya penduduk kesulitan dalam berurusan dan mengakses pelayanan lainnya, serta mendapatkan kerugian karena harus Kembali lagi untuk melakukan pembetulan akta kelahiran, Penyalahgunaan wewenang. Petugas dalam memberikan layanan kepada penduduk, dapat melakukan manipulasi data pada akta kelahiran, untuk kepentingan pribadi maupun orang lain, permintaan imbalan. Petugas pelayanan dapat meminta imbalan atau bonus untuk mempercepat proses pembuatan akta kelahiran atau perubahan data pada akta kelahiran. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, pelayanan pencatatan kelahiran



tidak dikenakan biaya atau gratis. Namun, potensi maladministrasi dapat terjadi karena ketidaktahuan Masyarakat yang dapat dimanfaatkan oleh petugas untuk meminta imbalan tertentu terhadap pelayanan yang diberikan, penyimpangan prosedur. Dalam proses penerbitan akta kelahiran, petugas pelayanan dapat melakukan pelayanan tanpa mematuhi SOP yang tersedia. Persyaratan dokumen mungkin tidak dipenuhi. Misalnya penerbitan akta kelahiran dengan status anak Ayah dan Ibu mensyaratkan buku nikah orang tua sebagai bukti terjadinya perkawinan resmi dan tercatat oleh negara. Akan tetapi, dalam pelaksanaan pelayanan, petugas dapat mengabaikan syarat tersebut dan menerbitkan akta kelahiran tidak sesuai prosedur yang ada, diskriminasi dalam pelayanan. Pelayanan akta kelahiran harus diberikan kepada seluruh penduduk dimanapun tempat tinggalnya. Kabupaten Banjar merupakan wilayah yang sangat luas dengan topografi wilayah yang sangat berbeda antara wilayah satu dengan lainnya. Beberapa Desa yang ada di Kecamatan Paramasan memiliki jarak yang sangat jauh dan membutuhkan waktu, tenaga, dan dana yang besar untuk dapat memberikan pelayanan langsung ke Desa. Selain itu, akses internet tidak tersedia untuk dapat meakses Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIK) agar proses penginputan dan penerbitan dokumen dapat dilakukan. Jumlah penduduk yang rendah di beberapa desa yang ada di Kecamatan Paramasan juga tidak akan memberikan dampak yang signifikan dalam peningkatan cakupan akta kelahiran. Sehingga potensi maladministrasi dapat terjadi dalam



pelayanan pencatatan kelahiran, khususnya bagi desa-desa yang ada di tempat yang jauh dan sulit dijangkau.

Untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam pelayanan akta kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar telah melakukan berbagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, antara lain memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan terkait syarat dan prosedur layanan. Rapat koordinasi rutin antar bidang pelayanan juga dilaksanakan untuk menyamakan persepsi dan pemahaman tentang pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Selain itu, agar tidak terjadi kesalahan data dalam akta kelahiran, pada proses penginputan dan penerbitan akta kelahiran dilakukan pemeriksaan berjenjang pada berkas permohonan yang diajukan, baik secara offline atau langsung maupun online dalam SIAK, bagi petugas pelayanan yang berkinerja baik dan berprestasi akan diberikan reward secara rutin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Sebaliknya, jika ada petugas pelayanan yang berani meminta imbalan kepada Masyarakat atau menyalahgunakan wewenang yang diberikan, maka akan diberi teguran keras secara langsung, dan diberikan surat peringatan, bahkan dapat diberhentikan dari tugasnya, sosialisasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung ke RT, RW, Aparat Desa dan Kecamatan untuk meningkatkan pemahaman tentang prosedur dan syarat layanan. Selain itu, informasi prosedur dan syarat layanan juga tersedia di semua media social, website, baliho, spanduk,



brostur, Videotron, dan media lainnya agar Masyarakat dapat langsung mengakses informasi layanan administrasi kependudukan, pelayanan langsung administrasi kependudukan ke desa-desa terluar, terjauh, dan terpencil yang ada di Kabupaten Banjar. Sejak Tahun 2024, pelayanan jemput bola menggunakan mobil pelayanan diprioritaskan bagi desa-desa yang sulit dijangkau yang ada di Kecamatan Paramasan, Aluh-Aluh, Sungai Pinang, Pengaron, Simpang Empat, dan Aranio. Peralatan dan jaringan telah dilengkapi agar penerbitan dokumen dapat dilakukan secara langsung di Lokasi layanan dan pelayanan administrasi kependudukan di Desa. Untuk memudahkan Masyarakat dalam mengakses layanan, maka desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Banjar akan diberikan akun STAR BANJAR dan Akun IKD secara bertahap sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan di Desa/Kelurahan.

Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga telah bekerjasama dengan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan. Ombudsman hadir secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kegiatan PVL OTS dan CCHC, yang merupakan implementasi dari Nota Kesepakatan antara Pemkab Banjar dan Ombudsman RI tentang Sinergi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar. Selain itu, Ombudsman juga hadir sebagai narasumber utama dalam workshop peningkatan kapasitas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Kegiatan pelayanan langsung administrasi kependudukan ke



daerah terpencil juga dilaksanakan dan difasilitasi oleh ombudsman. Dengan demikian, Peran Ombudsman sangat penting dan diharapkan dapat membantu menciptakan dan meningkatkan upaya pemberantasan dan pencegahan tindakan-tindakan maladministrasi, diskriminasi, kolusi, serta nepotisme dalam pelayanan administrasi kependudukan.



PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI INOVASI DAN KOLABORASI

Herry Setiawan, S.Sos.

(Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Hulu Sungai Tengah)



Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, dan demi terpenuhinya kebutuhan Masyarakat dimana usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adalah dengan mempedomani Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Mengacu pada Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



Adapun ruang lingkup Pelayanan Publik terbagi 3 (tiga) yaitu 1. Barang, pengadaan dan penyaluran barang publik oleh Instansi Pemerintah, BUMN /BUMD, 2. Jasa, pengadaan jasa publik oleh Instansi Pemerintah, BUMN/BUMD dan 3. Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang masuk dalam ruang lingkup Administratif. Yaitu dengan memberikan perlindungan hukum kepada seluruh WNI Penduduk Indonesia, dengan memberikan Dokumen Kependudukan secara cepat, akurat dan lengkap serta Gratis seperti Biodata penduduk, Kartu Keluarga, KTPel, Suket Pindah Datang, KIA dan Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian), serta layanan kependudukan lainnya.

Dasar regulasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani, adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan berbagai turunannya melalui Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden dan Permendagri RI.

Saat ini menurut penilaian kami terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, peningkatannya sangat signifikan. Karena semua instansi penyelenggara semuanya sudah memiliki Standar Pelayanan, yaitu tolak ukur sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, juga sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada Masyarakat yang intinya penyelenggara dan pengguna sama-sama mengetahui hak dan kewajibannya. Karena pelayanan yang berkualitas, hanya apabila layanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.



Standar Pelayanan tersebut memuat 14 komponen yang terbagi 2, yaitu 6 komponen standar pelayanan *Service Delivery* yang terkait dengan penyampaian pelayanan, dan ini wajib dipublikasikan. Selanjutnya 8 (delapan) komponen Standar pelayanan *Manufacturing* yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi. Untuk penetapan Standar Pelayanan dilakukan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang setidaknya melibatkan 6 (enam) perwakilan yaitu : Pengguna Layanan, Akademisi, Tokoh Masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, Media Massa dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berkaitan.

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan dan maklumat pelayanan pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka dapat tercipta kualitas pelayanan dan benar-benar dirasakan oleh pengguna layanan, dengan motto untuk membahagiakan Masyarakat Bumi Murakata.

Sebagaimana diamanatkan oleh Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pada Pasal 2 ayat (2) menyebutkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan melalui Layanan Terintegrasi dan / atau Jemput Bola.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam menindaklanjutinya, sampai saat ini telah membuat 4 (empat) Inovasi Terintegrasi melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS), yakni bersama Kementerian Agama Barabai, Pengadilan Agama Kelas II Barabai, Pengadilan



Negeri Barabai, dan RSHD Barabai serta RSIA Permata Bunda Kandangan.

Sedangkan melalui Inovasi Jemput Bola, ada 8 (delapan) Inovasi dengan berbagai sebutan, dan dalam melaksanakan pelayanan Disdukcapil juga sering berkolaborasi diantaranya dengan RSHD Barabai, berupa pengecekan golongan darah gratis dan donor darah. Pelayanan terpadu Itsbat Nikah dengan Pengadilan Agama Barabai, Kementerian Agama Barabai melalui KUA Kecamatan dan disaksikan langsung Pejabat Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, yang saat itu dilaksanakan di Kecamatan BAT pada tanggal 6 Juni 2024, dan Kecamatan Labuhan Amas Utara, Desa Awang Landa, dan Desa Sungai Buluh pada tanggal 14 Agustus 2024 yang lalu.

Potensi maladministrasi di internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terlebih dahulu disampaikan definisi maladministrasi. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi Masyarakat dan orang perseorangan, dan diantara maladministrasi adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi dan konflik kepentingan.

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, untuk menghindari



maladministrasi tersebut tidak henti-hentinya melakukan konseling terhadap petugas pelayanan, dengan memahami betul apa itu maladministrasi. Juga penerapan budaya kerja diantaranya 5S, serta meningkatkan kompetensi Petugas Pelayanan dengan mengikutsertakan pada Bimtek, Sosialisasi berupa *coaching clinic service excellent* dan *complaint handling*, yang dilaksanakan baik di internal maupun eksternal Disdukcapil. Serta adanya monitoring dan evaluasi setiap bulan yang diiringi pemberian *reward* dan *punishment*.

Untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, kami juga melakukan pengelolaan pengaduan karena kami beranggapan pengaduan yang sedikit belum tentu menandakan pelayanan sudah baik, boleh jadi karena sarana untuk mengadu belum tersedia secara optimal atau pengguna layanan merasa takut, tidak tahu bahkan apatis. Kemudian pengaduan yang banyak belum tentu menandakan pelayanan masih buruk, boleh jadi karena tingginya kepercayaan, eksepektasi dan partisipasi Masyarakat, dan biasanya faktor munculnya pengaduan disebabkan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagai penyelenggara pelayanan.

Penanganan dan pengelolaan pengaduan dapat berjalan dengan baik, apabila adanya komitmen yang kuat dari pimpinan, landasan hukum pengelolaan pengaduan yang jelas, monitoring dan evaluasi rutin dilaksanakan, sarana atau fasilitas yang memadai dan adanya partisipasi Masyarakat melalui sosialisasi, forum konsultasi publik dan lain sebagainya. Sehingga didapat manfaat atas pengelolaan



pengaduan tersebut antara lain evaluasi bagi penyelenggara, sebagai indikator untuk menilai kinerja pegawai dan meningkatkan partisipasi Masyarakat.

Untuk menjamin kualitas pelayanan publik, tidaklah semudah membalik telapak tangan. Harus dimulai dari membangun *mindset* penyelenggara, yang diikuti dengan pengawasan. Pengawasan dimaksud meliputi pengawasan internal, yang terdiri dari atasan langsung penyelenggara, Inspektorat selaku pengawas fungsional.

Di samping pengawas internal tersebut, perlu juga dukungan pengawas eksternal seperti Ombudsman selaku pengemban amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dikuatkan dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Yaitu Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik, yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya dari APBD dan/atau APBD. Adapun diantara tugas dan fungsinya menerima laporan atas dugaan maladministrasi, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan melakukan Upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta melakukan tugas lain yang diberikan Undang-Undang.

Terakhir, dalam pandangan kami selaku penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik terus meningkat seiring dengan adanya penilaian Ombudsman RI



Perwakilan Kalimantan Selatan, terhadap Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang merekomendasikan untuk terus meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan publik langsung ditindaklanjuti. Sebagaimana yang kami sebutkan di atas terkat potensi maladministrasi di internal dan Upaya pencegahannya. Dari uraian kami di atas menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sangat berdampak, melalui penilaian kepatuhan yang dilaksanakan setiap tahun terhadap kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya di internal kami.







BAB IV

SOSIAL

MEMPRIORITASKAN PELAYANAN DASAR, MENGENANG GAGASAN ZONASI

Noorhalis Majid, S.E., M.E.

(Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, periode 2010-2020)



Kalau ada pertanyaan, pelayanan publik apa yang paling diprioritaskan untuk diurus pemerintah? maka jawabnya tidak lain kecuali pelayanan pendidikan. Tidak perlu panjang lebar menjelaskan alasannya, semua sudah tahu bahwa pendidikan menjadi pangkal meraih segalanya. Tidak ada bangsa besar tanpa membenahi pendidikan. Tidak ada bangsa terhormat, tanpa mengutamakan pendidikan, dan tidak ada bangsa maju tanpa ditopang institusi dan lembaga pendidikan yang bagus. Bahkan tujuan dibentuknya negara dan pemerintahan, tiada lain dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.



Karena pendidikan merupakan prioritas, mestinya menjadi bidang paling diurus, paling diperhatikan. Nyatanya, sekalipun dalam APBN dan APBD sudah 20% alokasi dana pendidikan, tetap saja tidak kunjung membaik. Yang ramai menjadi perdebatan tak berkesudahan justru polemik gonta-ganti kurikulum. Padahal, saat kurikulum ditetapkan dan diberlakukan, dampaknya 5 sampai 10 tahun kebelakang, karena metode yang dipilih berimplikasi pada upaya pencerdasan kehidupan bangsa, bahkan berpengaruh pada pembentukan karakter warga bangsa.



Mestinya, dalam soal kurikulum, harus dituntaskan setuntas-tuntasnya, jangan diserahkan pada selera orang-perorang. Sebab bila demikian, maka setiap kali ganti Menteri – ganti rezim pemerintahan, berganti pula kurikulum pendidikannya. Apalagi bila kurikulum tersebut menjadi ajang untuk berdagang segala kepentingan ekonomi, pastilah melenceng dari cita-cita negara dan merugikan warga bangsa. Sekali pun ganti Menteri, seharusnya kurikulum pendidikan tidak ikut gonta-ganti, karena dia mengandung value dan falsafah yang harus ditanamkan sedemikian rupa dari generasi ke generasi, sebagai bagian dari karakter dan budaya bangsa. Yang harus berganti dan terus diupayakan bergerak maju adalah fasilitas pendidikannya, sedangkan kurikulum biar saja permanen baku tanpa diubah, kecuali ada hal-hal yang sangat penting dan mendasar. Kalau pun diubah, setidaknya pada rentang waktu yang lama, kurun waktu 20 atau 30 tahun sekali, bukan seperti sekarang, sependek rezim pemerintahan berkuasa.

Suatu kali, agar fasilitas pendidikan merata, termasuk pemerataan sarana prasarana, sumber daya manusia dan tenaga kependidikan yang sama bagusnya di semua sekolah, Ombudsman RI mengajukan usulan agar dalam penerimaan peserta didik baru, ditentukan berdasarkan zonasi. Siapa yang rumahnya paling dekat dengan sekolah, jaraknya paling jauh 600 meter, maka diprioritaskan untuk diterima. Kenapa usulan ini disampaikan, karena selama ini sekolah dibentuk berkasta-kasta, yang di dalamnya tergambar fasilitas, sarana prasarana, serta tenaga pengajar yang seolah memberikan jaminan terhadap mutu pendidikan. Penerimaan siswa didasarkan pada



nilai yang didapat pada jenjang pendidikan sebelumnya, menyebabkan menumpuknya anak pintar di satu sekolah. Begitu juga bila penerimaan ditentukan berdasarkan kemampuan membayar atau memberikan sumbangan, maka anak orang kaya menumpuk di satu sekolah, jadilah sekolah tersebut menjadi sekolah elit. Demikian halnya bila penerimaan siswa didasarkan pada prestasi siswa, maka semua anak berprestasi berada pada satu sekolah. Padahal sekolah adalah laboratorium kehidupan, tempat semua anak yang datang dari berbagai kalangan – beragam kemampuan, untuk saling belajar, saling mengenal, saling menguatkan satu sama lainnya.

Zonasi dimaksudkan, agar lingkungan tempat tinggal warga, menyatu dengan sekolah. Selama ini ada tembok tebal yang memisahkan antara sekolah dengan lingkungan tempat tinggal warga. Sehingga sehebat apapun prestasi sekolah, tidak berdampak pada lingkungan sekitar, karena anak-anak didik yang sekolah di tempat tersebut, bukanlah berasal dari penduduk setempat, melainkan tersebar dari banyak tempat yang jauh. Akibat lebih lanjut, tiap pagi lalu lintas menjadi macet, karena semua orang saling-silang menuju sekolahnya masing-masing dan tidak ada lagi budaya jalan kaki ke sekolah, karena jarak rumah dan sekolah tidak menjadi pertimbangan dalam memilih sekolah.

Sayangnya niat baik gagasan zonasi, tidak ditindaklanjuti secara serius oleh pemerintah. Hampir tidak ada distribusi fasilitas dan sarana prasarana, juga tidak terdengar pemerataan penyebaran tenaga pengajar berkualitas. Tetap saja semua menumpuk di sekolah-sekolah yang dulu dianggap favorit.



Anggaran pendidikan merata berdasarkan jumlah siswa. Akibatnya, terjadi perlombaan mendapatkan siswa sebanyaknya -semaksimal daya tampung yang bisa diupayakan. Agar sekolah favorit mampu membiaya operasional sekolahnya yang terlanjur tinggi, terpaksa menambah rombel, walau menggunakan ruang laboratorium, aula, atau ruang perpustakaan, asal rombel dan siswa bisa bertambah setiap tahun ajaran baru. Belum lagi soal banyaknya *area blank spot*, akibat kebijakan terdahulu yang menempatkan lokasi pendidikan sesuai kawasannya. Ada daerah yang banyak sekali sekolahnya karena ditetapkan sebagai kawasan pendidikan, namun ada daerah padat penduduk tapi tidak ada sekolahnya. Dan pemerintah tidak memperbaiki kondisi ini, akibatnya di kawasan pusat pendidikan terjadi kekurangan siswa, sementara di daerah padat penduduk mengalami kelebihan siswa dan bahkan krisis sekolah. Maksud zonasi kurang tercapai, sebab jarak sekolah dengan tempat tinggal berpuluh kilometer. Karena kondisi tersebut, celaknya yang disalahkan justru kebijakan zonasi, padahal pangkal kelemahannya terletak pada ketiadaan kebijakan lanjutan yang menyesuaikan kebijakan zonasi tersebut, terutama terkait pemerataan fasilitas, sarana prasarana dan sumber daya tenaga pendidik. Ketika zonasi diberlakukan, namun kebijakan pendukung tidak konsisten diterapkan, justru hujatan tertuju pada zonasi.

Untuk memindah sekolah atau membangun sekolah baru, tentu bukan perkara mudah, apalagi terhadap pemerintah daerah yang mengalami defisit anggaran, namun pemerataan lain dengan memperhatikan faktor pendukung, tentu dapat dilakukan, apalagi bila pemerintah menyediakan angkutan



khusus bagi pelajar, sehingga yang jarak rumahnya sedikit agak jauh, dapat terakomodir pada sekolah yang dituju.

Belakangan kebijakan zonasi sebagai upaya pemerataan pendidikan, kabarnya akan ditinjau ulang, seiring pergantian pemerintahan dan Menteri yang menanganinya. Segala yang dulu sudah dihapus dan ditinggalkan, akan dihidupkan dan diberlakukan kembali. Termasuk menghapus kebijakan zonasi. Nampaknya, ketidakmampuan melakukan pemerataan fasilitas, sarana prasarana dan distribusi tenaga pengajar, ditimpakan kesalahannya pada kebijakan zonasi, sehingga dianggap sebagai pangkal masalah dan kekacauan sistem pendidikan.

Tentu tidak masalah kalau zonasi benar dihapuskan, semua memang menjadi tanggungjawab dan kewenangan Menteri dan pemerintahan yang baru dalam mengatasi kesenjangan pendidikan. Namun yang tidak boleh diabaikan, perhatian terhadap pendidikan harus tetap menjadi prioritas. Sebab kalau ingin mengaca pada negara-negara tetangga, kita sudah mengalami ketertinggalan dalam banyak hal, terutama dari sisi pengembangan teknologi yang menopang kemajuan sektor ekonomi lainnya, dan semua pengembangan teknologi tersebut, berpusat pada pendidikan. Bila pendidikan mampu dibenahi, pasti berdampak pada kemajuan sektor lainnya, karena sumber daya manusia pengelola dari sektor-sektor tersebut, ditangani oleh tenaga ahli mumpuni jebolan dari pendidikan yang disediakan negara. Kalau keluaran dari hasil pendidikannya buruk, maka buruk pula tenaga terdidik yang ditawarkan dalam menangani sektor-sektor tersebut.



Kalau zonasi tidak diberlakukan lagi sebagai strategi pemerataan pendidikan, jangan lupa harus ada strategi baru, entah apa namanya, agar pendidikan tidak diskriminatif, tidak berkasta-kasta, yang membedakan setiap orang berdasarkan strata sosialnya, padahal tujuan pendidikan adalah kesetaraan, kesamaan hak, sebagai bagian dari warga negara yang harus mendapat keadilan.

Ketika zonasi benar-benar tidak berlaku lagi, setidaknya Ombudsman RI punya kenangan manis bahwa ada satu gagasan yang pernah ditularkannya, dan gagasan tersebut telah berusaha mengupayakan keadilan dan pemerataan dalam pelayanan pendidikan. Kalau suatu waktu tidak ada gagasan lain yang lebih bagus dari itu, tidak usah malu kembali mengambil gagasan tersebut, sembari melengkapi dan membenahi berbagai kebijakan ikutan yang harus sinergi dengan gagasan tersebut. Mustahil suatu gagasan dapat diterapkan secara utuh, tanpa didukung gagasan-gagasan lainnya. (nm)



DUKUNGAN HARI HARI PERTAMA SETELAH LAHIRAN MENENTUKAN KEBERHASILAN IBU MENYUSUI EKSKLUSIF

Dina Aprilia, M.Psi., Psikolog.

(Ketua AIMI Daerah Kalsel)



Menyusui eksklusif adalah salah satu bentuk kasih sayang yang paling penting dan mendalam bagi bayi yang baru lahir. Di Indonesia, program menyusui eksklusif sangat didorong oleh pemerintah dan berbagai lembaga kesehatan, karena manfaatnya yang luar biasa bagi pertumbuhan dan perkembangan bayi, bagi kesehatan ibu, bahkan bagi instansi dan negara. Terlebih dengan isu stunting yang merupakan problem bersama yang harus diatasi. Hampir tidak mungkin ketika membicarakan stunting kita tidak melewatkan pembahasan tentang menyusui eksklusif. Hal ini karena menyusui eksklusif merupakan salah satu dari sekian banyak penting untuk membantu pemenuhan gizi bayi dan balita.



Namun, di hari-hari awal kelahiran, banyak ibu yang menghadapi tantangan dan kesulitan dalam proses menyusui. Untuk itu, Asosiasi Ibu Menyusui Indonesia Daerah Kalimantan Selatan (AIMI Kalsel) berusaha berperan serta dalam memberikan dukungan, edukasi, dan informasi yang dibutuhkan ibu-ibu di Indonesia khususnya Kalimantan Selatan untuk berhasil dalam menyusui eksklusif dengan



pemahaman menyeluruh tentang pentingnya ASI dan menyusui.

AIMI Daerah Kalsel adalah organisasi nirlaba yang memiliki misi untuk mendukung ibu menyusui untuk bisa menyusui eksklusif dan bayi bisa mendapatkan haknya untuk disusui eksklusif. Termasuk membersamai ibu pada masa-masa awal setelah kelahiran. AIMI Daerah Kalsel berfokus pada pemberdayaan ibu dan keluarga, memberikan pengetahuan, dan memfasilitasi untuk bisa mendapatkan akses permasalahan laktasi yang diperlukan agar ibu-ibu dapat menyusui secara eksklusif selama 6 bulan pertama kehidupan bayi. Kemudian dilanjutkan dengan pemberian makanan pendamping ASI (MP-ASI) dan bayi tetap disusui sampai usia 2 tahun atau lebih. Salah satu fokus utama AIMI Kalsel adalah membantu ibu mengetahui dan mengatasi berbagai masalah serta tantangan yang muncul di hari-hari pertama menyusui, seperti rasa sakit, perasaan cemas, atau masalah teknis dalam menyusui.

Pada hari-hari pertama kelahiran, ibu seringkali menghadapi berbagai tantangan fisik dan emosional yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk menyusui dengan lancar. Tantangan-tantangan ini antara lain termasuk puting susu lecet, saluran ASI tersumbat, mastitis (radang payudara), atau perasaan cemas dan kelelahan akibat perubahan besar dalam kehidupan ibu dan bayi. AIMI, dengan berbagai program dan kegiatan, menyediakan berbagai dukungan untuk ibu menyusui, terutama di awal-awal kelahiran. Beberapa bentuk dukungan yang diberikan oleh AIMI Kalsel antara lain:



1. Edukasi

Berupa Kelas Menyusui untuk memberikan pengetahuan tentang menyusui dan apa saja yang perlu dipersiapkan, posisi dan perlekatan menyusui, serta cara mengatasi masalah umum yang terjadi selama masa menyusui termasuk untuk ibu menyusui yang bekerja setelah cuti melahirkan 3 bulan habis. Selain itu, AIMI juga melakukan edukasi dalam Sosialisasi ke masyarakat, instansi (swasta /pemerintah). AIMI Kalsel juga melakukan seminar dan workshop tentang menyusui eksklusif di berbagai kesempatan.

2. Konsultasi Menyusui

AIMI Daerah Kalsel memiliki konselor menyusui dan konselor pemberian makan bayi dan anak yang dapat memberikan bantuan langsung kepada ibu yang menghadapi masalah menyusui. Konsultan menyusui AIMI Daerah Kalsel dapat diakses melalui pertemuan langsung (home visit/hospital visit) dan ataupun konseling secara online. Biasanya yang dilakukan adalah pengetahuan dan bantuan teknis untuk membantu ibu menghadapi tantangan menyusui pasca lahiran. Lebih dari bantuan teknis tentang menyusui keberadaan AIMI Daerah Kalsel sendiri bisa dimaknai lebih dalam sebagai bentuk dukungan teknis dan emosional. AIMI Daerah Kalsel menempatkan diri sebagai dukungan sosial sehingga ibu menyusui merasa tidak sendiri dan mendapatkan dukungan emosional yang tidak kalah penting dengan dukungan teknis.



AIMI Daerah Kalsel memfasilitasi bagi ibu-ibu untuk berbagi pengalaman dan saling memberikan dukungan. Hal ini sangat membantu untuk mengurangi rasa stres dan ketegangan yang sering dialami ibu pada awal menyusui.

3. Sinergitas

AIMI Daerah Kalsel juga aktif dalam mendorong kebijakan publik yang mendukung ibu menyusui, seperti penyediaan ruang laktasi di tempat umum dan tempat kerja. Mereka bekerja sama dengan pemerintah dan lembaga kesehatan untuk memfasilitasi lingkungan yang mendukung bagi ibu yang menyusui. Usaha ini akan maksimal dan dirasakan dampaknya bagi masyarakat Kalsel ketika AIMI Daerah Kalsel bisa bersinergi dalam pemikiran dan tindak nyata bersama semua lini lintas sektor.

AIMI Daerah Kalsel menempati peran yang sangat penting dalam mendukung ibu menyusui, khususnya di hari-hari awal kelahiran. Dengan menyediakan edukasi, konsultasi, dukungan emosional, dan advokasi kebijakan, AIMI membantu mengurangi tantangan yang sering dihadapi ibu di awal perjalanan menyusui mereka. Dukungan yang diberikan AIMI memungkinkan ibu untuk menjalani masa-masa awal kelahiran dengan lebih percaya diri, serta memberikan ASI eksklusif yang penuh manfaat untuk perkembangan bayi.

Hari-hari pertama setelah kelahiran adalah masa yang sangat krusial bagi ibu dan bayi. Pada periode ini, ASI yang



pertama kali keluar (kolostrum) sangat penting untuk memberikan perlindungan imunologis bagi bayi yang baru lahir. Namun, untuk bisa menyusui dengan sukses, ibu memerlukan dukungan yang memadai. Tanpa dukungan yang tepat, banyak ibu yang menyerah dan akhirnya berhenti menyusui atau memberikan susu formula sebagai alternatif. Tantangan seperti puting susu yang lecet atau kesulitan bayi dalam mengisap bisa membuat ibu merasa cemas, dan ini dapat mengganggu proses menyusui. Oleh karena itu, peran AIMI sangat penting dalam memastikan ibu merasa didukung dan diberdayakan, baik secara fisik maupun emosional, untuk melanjutkan pemberian ASI.

Melalui upaya-upaya tersebut, AIMI tidak hanya mendukung kesehatan ibu dan bayi, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan nasional Indonesia dalam meningkatkan angka pemberian ASI eksklusif, yang akan memberikan dampak positif bagi kesehatan generasi mendatang.



POTRET PERMASALAHAN LAYANAN DASAR DISABILITAS SEDANG DAN BERAT KOTA BANJARMASIN KALIMANTAN SELATAN

Kurniawan, SP.

(Ketua Yayasan Daksa Banua)



Penyandang Disabilitas menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia didefinisikan sebagai orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensoris dalam jangka waktu yang lama, yang menghambat partisipasi dalam masyarakat.



Dalam UU No. 8 Tahun 2016 tersebut, yang harus dipahami masyarakat yaitu: Definisi Penyandang Disabilitas. Individu yang mengalami keterbatasan dalam fungsi tubuh atau keterbatasan dalam berinteraksi dengan lingkungan. Hak penyandang disabilitas untuk mendapatkan perlakuan yang setara, termasuk hak atas pendidikan, pekerjaan, kesehatan dan aksesibilitas. Perlindungan penyandang disabilitas, ketentuan mengenai perlindungan dari diskriminasi terhadap penyandang disabilitas, baik dalam kehidupan sosial, ekonomi maupun politik. Partisipasi penyandang disabilitas, mendorong partisipasi aktif penyandang disabilitas dalam setiap aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam pengambilan keputusan. Pengaturan dan kebijakan terhadap



penyangang disabilitas. Pemerintah wajib untuk menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang ramah disabilitas, serta kebijakan yang mendukung dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan penyangang disabilitas dan pemberdayaan penyangang disabilitas. Jenis penyangang disabilitas, menurut Undang Undang Tahun 2016, kategori Penyangang Disabilitas yaitu; Disabilitas Fisik yakni penyangang disabilitas yang mengalami gangguan pada fungsi fisik, seperti keterbatasan mobilitas atau kemampuan anggota tubuh. Disabilitas mental yakni penyangang disabilitas yang mengalami gangguan pada fungsi mental, termasuk gangguan emosional dan perilaku. Disabilitas Intelektual yakni penyangang disabilitas dengan keterbatasan dalam fungsi intelektual dan adaptif, yang mempengaruhi kemampuan belajar dan intelektual sosial. Disabilitas sensorik yakni penyangang disabilitas yang mengalami gangguan pada salah satu atau beberapa indera penglihatan (tuna netra) atau pendengaran (tuna rungu). Disabilitas ganda yakni penyangang disabilitas yang memiliki lebih dari satu jenis disabilitas, misalnya disabilitas fisik dan disabilitas intelektual bersamaan. Dari jenis disabilitas diatas, dalam upaya pendataan yang telah dilakukan Bappenas dikategorikan Penyangang Disabilitas yaitu penyangang disabilitas ringan, penyangang disabilitas sedang, penyangang disabilitas berat. Kategori yang ada di data RegSosek Bappenas dapat dilihat dalam web Bappenas <http://sepakat.bappenas.go.id>. SEPAKAT adalah sistem perencanaan pembangunan berbasis data RegSosek Terpadu. Dalam dashboard nasional Bappenas tercantum data-data sebagai berikut jumlah



keluarga, kepala keluarga Perempuan, jumlah penduduk disabilitas sedang dan berat dan jumlah penduduk lanjut usia.

Jika kita fokus pada data penyandang disabilitas sedang dan berat nasional terdata sebanyak 4.369.766 jiwa. Jumlah penyandang disabilitas sedang dan berat di Provinsi Kalimantan Selatan terdapat 60.140 jiwa penyandang disabilitas sedang dan berat. Pada tahun 2019, Unesco bekerjasama dengan Yayasan Kota Kita sebuah yayasan dari Yogyakarta yang didukung oleh Pemerintah Kota Banjarmasin telah melakukan Penelitian dan menerbitkan sebuah buku “Kota Banjarmasin: Sebuah Profil Kota Ramah Disabilitas“. Dari hasil penelitian tersebut, data demografi dasar dan sebaran spasial penyandang disabilitas di Kota Banjarmasin terdapat 3.897 penyandang disabilitas tinggal di Banjarmasin, yang mewakili 0,56% dari total populasi. Dari 5 (lima) Kecamatan di Kota ini, yaitu Kecamatan Banjarmasin Barat 1052, Banjarmasin Selatan 1190, Banjarmasin Tengah 490, Banjarmasin Timur 579 dan Banjarmasin Utara 586. Jika dilihat dari jenis dan penyebab disabilitas, jumlah penyandang disabilitas yang ada di Kota Banjarmasin ada 3.897, terdiri dari 1.568 orang dengan disabilitas fisik, 861 orang disabilitas mental, 499 orang disabilitas ganda, 488 orang disabilitas aural, 274 dengan disabilitas intelektual, dan 207 disabilitas visual. Kategori penyandang disabilitas sedang dan berat, yaitu disabilitas ganda 499 orang dan penyandang disabilitas Intelektual 274. Kurang lebih 773 orang masuk kelompok disabilitas sedang dan berat. Jika megacu pada SDGs yang memiliki prinsip pembangunan universal, integrasi dan inklusif untuk memastikan tidak ada satu orang atau jiwa pun yang tertinggal



dalam proses pembangunan yang berkelanjutan. Tingkat pendidikan, penyandang disabilitas bedang berat, mayoritas berusia 15 tahun belum pernah bersekolah, atau putus sekolah dasar dan hanya 63 dari 3.468 penyandang disabilitas yang berusia 15 ke atas yang lulus universitas.

Dari pengalaman empiris dan permasalahan yang dihadapi kurang lebih 15 tahun ini, kami rasakan serta alami, penyandang disabilitas, terkhusus penyandang disabilitas sedang dan berat masih mengalami kendala dan permasalahan dalam pemenuhan hak disabilitas sesuai UU No. 8 Tahun 2016 ini. Sampai saat saat ini, masalah pendataan ini masih menjadi permasalahan yang belum dapat dilakukan sinkronisasi dan jadi kesepakatan sumber data mana yang dijadikan acuan. Sebenarnya jika kita mengacu pada Perpres No. 39 Tahun 2019 Tentang SDI (Satu Data Indonesia). BPS (Badan Pusat Statistik) ditunjuk sebagai lembaga pengelola data SDI. Namun pada faktanya Data yang disajikan khususnya data Disabilitas belum secara rinci dan detail belum dapat disajikan dalam Rilis BPS. Sehingga selama ini, Pihak pengambil kebijakan dalam hal ini eksekutif dan legislatif jika ingin membuat kebijakan mengacu data BPS di daerah setempat dalam hal ini BPS Provinsi Kalimantan Selatan belum terlihat data dan permasalahan dari disabilitas sedang dan berat.

Pengalaman empiris yang kami alami dan rasakan dalam layanan transportasi khususnya perjalanan dengan pesawat terbang, SOP dari maskapai dan bandara masih dirasakan belum ramah terhadap penyandang disabilitas, khususnya disabilitas sedang dan berat. Hal ini jika ditelisik, adalah karena belum adanya tanda khusus atau data disabilitas yang



tercantum dalam KTP yang menjadi basis semua urusan tidak terkecuali urusan *check in* pesawat. Jika kita mau sedikit menelaah dari penyebab tidak dicantumkan data disabilitas di e-KTP adalah e-KTP mengacu pada UU Adminduk No. 24 Tahun 2013 Pasal 84 ayat 1 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006, Tentang Administrasi Kependudukan yang mengatur tentang Data Pribadi yang Dilindungi. Data Pribadi yang dilindungi tersebut meliputi keterangan tentang cacat fisik dan atau mental, sidik jari, iris mata, tanda tangan. Elemen data lainnya yang merupakan aib seseorang. Dengan tidak tercantumnya data disabilitas di e-KTP, pihak yang menjadikan syarat dalam semua urusan, seorang disabilitas tidak dapat diketahui, diberikan haknya sebagai seorang disabilitas yang haknya dilindungi oleh Undang Undang.

Hal ini juga menyebabkan dalam pendataan yang mengacu pada SDI (Satu Data Indonesia) yang menjadikan acuan adalah e-KTP dimana kementerian dan lembaga yang menjadi tanggung jawab nya adalah Kemendagri DukCapil, kesulitan dalam proses pendataan yang seharusnya semua *stakeholder* terkait data WNI terkhusus penyandang disabilitas harusnya mengacu pada data yang disajikan dan tercatat oleh DukCapil. Namun pada prakteknya di lapangan, sinkronisasi data antar lembaga dan organisasi perangkat daerah (OPD) belum dapat sejalan dengan sistem SDI. Dampaknya penyandang disabilitas sedang berat yang tidak terdata. Kalaupun terdata hanya pada masing masing *stakeholder* dan tidak terintegrasi. Sebagai contohnya data disabilitas sedang berat yang ada di Yayasan Daksa Banua (kurang lebih ada 59



orang tua yang aktif dan terdata di Yayasan, sulit sekali dan bahkan belum berhasil masuk dalam database di Dinas Sosial Provinsi maupun Dinas Sosial Kota Banjarmasin secara baik dan terdata rapi masuk dalam sistem yang terintegrasi. Sehingga program dari Pemerintah tidak dapat dirasakan, padahal mereka sejatinya berhak menerima haknya.

Potret Permasalahan Pemenuhan Hak Disabilitas, khususnya PD sedang dan berat harusnya sudah dapat memberikan dampak yang nyata, karena semua regulasi yang mengatur sudah cukup jelas dan sudah ada Undang – Undang No. 8 tahun 2016, ada 9 Peraturan Pemerintah, diantaranya PP No. 70 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan dan Evaluasi terhadap Penghormatan Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, Perda Provinsi No. 4 Thn 2019 Kalimantan Selatan dan Pergub Provinsi KalSel No. 88 Tahun 2022, dan Perda Kota Banjarmasin No. 3 Thn 2022. Regulasi tersebut seharusnya minimal 1 tahun efektif sudah diimplementasikan tanpa terkecuali dan yang terpenting adalah politik anggaran di legislatif harusnya secara konkrit bisa menganggarkan untuk implementasinya.

Penyandang disabilitas sedang berat masih sulit mendapatkan layanan kesehatan dan layanan peningkatan kualitas hidupnya. Setelah ditelisik dan dari pengalaman empiris layanan terapis yang kami dapatkan adalah sangat tidak sesuai kebutuhan. Hal ini disebabkan karena layanan medis dan terapi mengacu PermenKes No. 52 Tahun 2006 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (BPJS). Pasal 24 ayat 2 Tarif Alat Bantu Kesehatan yang dimaksud pada ayat 1



ditetapkan sebagai berikut kaca mata, alat bantu dengar, protesa alat gerak, kaki palsu (maksimal Rp. 2.500.000,-), korset tulang belakang (dengan indikasi medis) maksimal Rp. 350.000,-, *collar meck* (indikasi medis) maksimal Rp. 150.000,-, kruk (indikasi medis) maksimal Rp. 350.000,-. Karena itulah PD sedang dan berat sulit mendapatkan layanan medis dan terapis yang memberi efek positif dan memberikan perubahan kualitas hidupnya. Belum lagi ketika antri dalam menunggu layanan, PD sedang dan berat selalu mengalami kesulitan dalam banyak hal, antri yang lama, terapi yang hanya sekedarnya, obat yang tidak ada, obat yang mahal dan ditebus sendiri. Dengan pengalaman empiris tersebut sudah saatnya ada dibangun RUMAH SAKIT KHUSUS DISABILITAS yang pasiennya menjadi objek riset dari ahli dimana risetnya tersebut terintegrasi dengan Badan Riset Nasional (BRIN).

Kami Yayasan Daksa Banua Banjarmasin mengharapkan implementasi dari semua regulasi tersebut termasuk PD sedang dan berat. Harapan –harapan juga ditunggu implementasinya yaitu Harapan Jangka Pendek, update atau validasi data disabilitas di Kota Banjarmasin dan Kalsel pada Umumnya. PD Sedang dan berat belum termasuk dalam pendataan resmi dari SDI. Sementara belum dapat tercantumkannya data Disabilitas di EKTP, adanya Kartu Penyandang Disabilitas. Adanya wadah yang layak dan ramah bagi Penyandang Disabilitas sedang dan berat dapat berinteraksi dan saling tukar menukar pengalaman dan dapat bersosialisasi antara sesama PD. Adanya lembaga Independen yang dapat mengawasi Implementasi Regulasi yang sudah ada. Terbentuknya Unit Layanan Disabilitas Terpadu di Rumah



Sakit. Penguatan puskesmas dan Posyandu untuk menjangkau dan deteksi dini potensi anak yang menimbulkan kedisabilitas dan dukungan dari *stakeholder* terkait untuk meningkatkan wawasan orang tua dan keluarga Penyandang Disabilitas seperti seminar, pelatihan fisio terapi ABK.

Harapan Jangka Panjang kami berharap dibangunnya Rumah Sakit khusus disabilitas dimana Pasiennya menjadi Objek Riset dari ahli yang terafiliasi dengan BRIN atau pengembangan fungsi rumah sakit jiwa yang ada sekarang menjadi Rumah Sakit Khusus Disabilitas. Untuk di Kalimantan Selatan yaitu Rumah Sakit Sambang Lihum. Dasarnya adalah di UU No. 8 Thn 2016, ODGJ hanya salah satu jenis Disabilitas. Sedangkan PD lainnya seperti *Cerebral Palsy*, *Epilepsi*, *Down Syndrome* dll. belum ada Rumah Sakitnya. Dibangunnya sekolah khusus Penyandang Disabilitas sedang dan berat dengan SDM dan Guru Pendamping yang profesional dan berlatar belakang keilmuan tentang kedisabilitas dan psikologi. Akses Konsultasi yang mudah dan ramah disabilitas tentang Fisioterapi, Konsultasi Psikologi yang tercover BPJS, Adanya insentif kesulitan pendampingan Penyandang Disabilitas sedang dan berat dari Pemerintah Daerah. Adanya bengkel inovasi alat bantu penyandang disabilitas yang mudah, murah dan inovatif yang memenuhi standar keamanan Penyandang Disabilitas sedang dan berat. Adanya program yang berkesinambungan secara terus menerus berupa seminar terpadu, pelatihan fisioterapi ABK dan upaya peningkatan kualitas kehidupan penyandang disabilitas sedang dan berat, terkhusus bagi Keluarga yang mempunyai ABK yang tergolong miskin. IPM (Indeks Pembangunan Manusia) yang merupakan



ukuran untuk mengukur pencapaian pembangunan manusia di suatu daerah dan menjadi acuan Kepala Daerah untuk melakukan intervensi anggaran. Selama ini, detail dalam indikator pembangunan manusia itu tidak ada tercantum kata kata untuk mengimplementasikan regulasi yang sudah ada. Bappenas dan Bappeda diharapkan dapat memasukkan detail kata-kata pemenuhan hak Penyandang Disabilitas ke dalam IPM tersebut.



INOVASI PROGRAM RUMAH SEJAHTERA (PRS)

Nordiansyah, S.Sos, M.Si.

(Kepala Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Selatan)



Salah satu pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah Program Rumah Sejahtera (PRS). Inovasi ini telah dilaksanakan dalam kurun waktu yang cukup panjang yakni dari tahun 2014 sampai dengan saat ini.



Latar belakang PRS adalah pada tahun 2013 di Kabupaten Hulu Sungai Selatan terdapat data 15.233 jiwa orang miskin dan menempati 5.052 rumah tidak layak huni, dengan kondisi yang tidak memenuhi syarat fisik, keamanan, kesehatan dan sosial, dengan kondisi : tidak permanen dan atau rusak, dinding dan atap dibuat dari bahan yang mudah rusak/lapuk.

Tujuan inovasi PRS adalah pelayanan rumah layak huni bagi keluarga miskin dan komplementaritas program bantuan sosial lainnya sesuai dengan kebutuhan dan kondisi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di lapangan baik dari Dinas Sosial maupun OPD lain yang terkait dalam crosscutting pengentasan kemiskinan, Pemerintah Desa serta dari kalangan dunia usaha dalam bentuk tanggung jawab sosial (CSR) dengan basis data dari Dinas Sosial untuk menciptakan PRS Bersinergi.

Inovasi PRS memiliki keunggulan yakni mampu mengatasi ruang kosong yang tidak bisa dijangkau Program Rutilahu



Kementerian Sosial dan BPSK Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang bersifat komunal atau dalam satu kawasan, PRS bersifat parsial dan tersebar secara geografis di 11 Kecamatan, 148/Desa dan Kelurahan sekaligus kehadiran PRS menjadi sinergi program antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam bersama-sama menanggulangi kemiskinan melalui rehabilitasi rumah tidak layak huni, jumlah besar dengan target mencapai 500 buah rumah/tahun, sejak Tahun Anggaran 2021 pada APBD Perubahan besaran bantuan sosial PRS naik menjadi Rp. 17.500.000,- menyesuaikan dengan semakin meningkatnya harga material di pasaran. Pada APBD TA. 2025 naik kembali menjadi Rp. 25.000.000,-, keluarga yang mendapat PRS mendapatkan komplementaritas program sesuai kebutuhan dan kriteria yang telah ditetapkan sesuai juknis masing-masing bantuan sosial dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasarnya untuk menahan beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan diantaranya, aspek kebutuhan dasar berupa beras sejahtera daerah 10 Kg/KK/Bulan + paket sembako dan jaminan hidup lansia Rp 225.000/bulan, aspek peningkatan ekonomi berupa bantuan usaha ekonomi produktif maksimal Rp. 3.000.000/orang, aspek pendidikan berupa program bersama untuk peduli anak yatim (BERUPAYA) Rp.200.000/orang/bulan dan program kesejahteraan sosial anak (PKSA) Rp. 200.000/orang/bulan dan aspek kesehatan dimana semua keluarga mendapat fasilitas pelayanan kesehatan gratis kelas III-UHC (Sejak Tahun 2019). Untuk menjaga bantuan sosial dipergunakan sesuai dengan peruntukannya maka dibuat Pakta Integritas penerima bantuan sosial yang menyatakan bahwa



penerima bantuan sosial berjanji akan mempergunakan dana bantuan sosial untuk rehab rumah. Adanya Inovasi yang mendukung yaitu “Sarjana Pendamping Desa Sejahtera” yaitu sebagai perpanjangan tangan dari Dinas Sosial yang bertugas di setiap Desa dan Kelurahan untuk pendampingan kepada KPM yang menerima bantuan sosial serta pelaporan dan monitoring evaluasi pelaksanaan program di lapangan. Sarjana Pendamping Desa Sejahtera berjumlah 148 orang tersebar di seluruh Desa dan Kelurahan yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang bertugas mengawal program pemerintah dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan upaya penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Inovasi ini juga didukung oleh inovasi Semanis Dara (Sistem Informasi Kemudahan Pelayanan Sarjana Pendamping Desa Sejahtera) dalam pelaporan kegiatan mereka di lapangan secara online melalui aplikasi. PRS memberikan prioritas utama pembuatan sanitasi/tempat Buang Air Besar dan jika belum representatif harus dilakukan peningkatan kualitas sehingga menjadi sarana BAB yang layak. Ini merupakan kontribusi terhadap Program Kementerian Kesehatan yakni Program Stop BABS (Buang Air Besar Sembarangan). PRS juga memanfaatkan teknologi melalui aplikasi LIWAR (Lindungi Warga) untuk titik koordinat secara geospasial dalam penentuan intervensi penerima manfaat agar bantuan lebih tepat sasaran dan dapat terlihat peta sebarannya.

Dalam penulisan opini ini kami berpendapat dua hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah manajemen kinerja dan pengendalian baik internal maupun eksternal melalui monitoring dan evaluasi diperkuat



dengan adanya manajemen resiko. Salah satu evaluasi eksternal adalah dari Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan.

Dengan manajemen kinerja yang baik maka diharapkan rencana aksi kegiatan dapat diimplementasikan sesuai target yang telah ditetapkan untuk capaian kinerja, baik untuk kualitas layanan maupun kepuasan masyarakat. Melalui monitoring dan evaluasi dapat diidentifikasi risiko dan penanganannya dalam hal kinerja dan penguatan integritas pelaku pelayanan.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi internal serta masukan dan saran dari Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan telah dilaksanakan beberapa langkah strategis untuk penguatan integritas dan menghindari maladministrasi, antara lain meliputi sumber daya manusia melalui penguatan kelembagaan tim kerja dan penertiban proses administrasi pelaksanaan bansos dan pelaporannya dalam rangka tertib administrasi dan agar bansos menjadi tepat sasaran, pelaksanaan Bimtek PRS kepada KPM di setiap Kecamatan untuk teknis penggunaan dana agar pemanfaatan dana bansos sesuai dengan peruntukannya sehingga yang menjadi tujuan program dapat tercapai, penguatan kapasitas Sarjana Pendamping Desa Sejahtera melalui kegiatan Diklat Peningkatan Kompetensi Sarjana Pendamping Desa Sejahtera dan penguatan integritasnya dalam menjalankan tugas untuk pendampingan kepada KPM agar tidak ada penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan dan lainnya dan pembuatan Pakta Integritas bagi KPM agar penggunaan bansos sesuai dengan peruntukannya dan Pakta



Integritas bagi Sarjana Pendamping Desa Sejahtera sebagai dasar kontrol pemberian *punishment*.

Metode yang digunakan dengan mendekatkan pelayanan dengan metode pendampingan kepada KPM melalui pola pemberdayaan sosial bagi yang masih produktif dan pola perlindungan sosial bagi yang non produktif, kolaborasi dan sinergi lintas sektor sebagaimana crosscutting kinerja dalam pengentasan kemiskinan dan monitoring dan evaluasi pelaksanaan PRS melibatkan berbagai pihak.

Dalam perjalanannya, pelaksanaan PRS di lapangan terus mengalami pembaruan seiring dengan kondisi di lapangan berdasarkan monitoring dan evaluasi agar membawa dampak yang lebih besar baik secara internal maupun eksternal. Sehingga diharapkan inovasi bukan hanya sebagai bentuk pelayanan publik terbaik kepada masyarakat tetapi juga menjadi solusi dalam menjawab permasalahan dan risiko yang ada karena terus dievaluasi sesuai perkembangan kondisi. Dan inovasi selain PRS adalah inovasi yang saling terkait, dimana inovasi yang satu menjadi pendukung inovasi lainnya dalam rangkaian pohon kinerja pada masing-masing sub kegiatan untuk tercapainya tujuan strategis pada Dinas Sosial yaitu mengurangi beban pengeluaran masyarakat miskin dengan indikator indeks kedalaman dan indeks keparahan kemiskinan. Inovasi PRS telah banyak berdampak dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap penurunan angka kemiskinan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Dampak internal berupa pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat miskin sehingga dapat menempati rumah layak



huni yang memenuhi syarat kesehatan, keamanan dan sosial. Dari tahun 2014 sampai dengan 2024 telah direhabilitasi sebanyak 6.271 buah rumah melalui Program Rumah Sejahtera dengan total dana sebesar Rp. 92.156.068.000, dengan berbagai komplementaritas program yang dibutuhkan sesuai kriteria yang telah ditetapkan baik yang bersifat pemberdayaan sosial maupun perlindungan sosial. Selain itu juga adanya intervensi dari OPD lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan masing-masing urusan. Dengan adanya inovasi PRS dapat menjadi salah satu penyebab mengurangi beban pengeluaran masyarakat miskin melalui berbagai komplementaritas program dan mengurangi kantong-kantong kemiskinan serta peningkatan pendapatan melalui intervensi OPD lain yang terkait.

Sedangkan dampak eksternal PRS dengan berbagai komplementaritas dan sinergi program secara tidak langsung juga memberikan dampak signifikan terhadap penurunan persentase kemiskinan dari 4,54 (Tahun 2022) menjadi 4,01 (Tahun 2023) menjadi 3,38 (Tahun 2024), dimana Kabupaten Hulu Sungai Selatan merupakan satu-satunya Kabupaten di Provinsi Kalimantan Selatan yang berhasil menurunkan angka kemiskinan di masa pandemi *Covid-19*. Ini selaras dengan penurunan tingkat kedalaman kemiskinan dari 0,69 (Tahun 2023) menjadi 0,34 (Tahun 2024) dan tingkat keparahan kemiskinan dari 0,21 (Tahun 2023) menjadi 0,05 (Tahun 2024). Penurunan juga terjadi pada tingkat kemiskinan ekstrem dari 0,78 (Tahun 2022) menjadi 0,65 (Tahun 2023).







BAB V

PENDIDIKAN

MENDIDIK

Dr. Sukarni, M.Ag.

(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Antasari)



Sejak diserahterimakan jabatan dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Antasari dari Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI kepada saya, 6 Desember 2021 terbayang dalam hati saya sebuah tugas yang cukup berat, memimpin sebuah lembaga dengan ribuan “anak buah” mulai dosen, karyawan, dan mahasiswa. Namun terlintas juga suatu kemudahan, karena saya akan memimpin tidak sendirian, saya punya tiga orang wakil dan bahkan saya punya kepala bagian dan dua orang kepala sub bagian yang siap siaga akan membantu. Ternyata benar, memimpin fakultas tidak seberat mengelola bidang administrasi umum, perencanaan, kepegawaian, dan keuangan tingkat rektorat, tugas saya sebelumnya sejak 2013 hingga 2021 sebagai wakil rektor II. Di sana, bukan saja mengerjakan tugas-tugas internal kerumahtanggaan yang cukup kompleks, namun sering juga melakukan meeting dengan institusi pusat dalam berbagai urusan, baik sebagai wakil rektor, maupun mewakili jabatan rektor.



Sebagai sebuah institusi pendidikan, tupoksi dekan adalah menjalankan program tridharma perguruan tinggi dan menjamin tata kelola yang cepat, prosedural, bersih, dan



melayani. Tridharma meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan publikasi, kerjasama dan pengabdian masyarakat. Semua hal tersebut dijalankan dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar). Oleh karena itu, semua sumberdaya (dosen dan tenaga kependidikan) harus menjadikan PPEPP sebagai mantra dan wiridnya setiap hari demi mengabdikan diri bagi terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi semua mahasiswa.

Ternyata mendayung bahtera lembaga pendidikan tidak semudah teorinya. Para pejabat/pimpinan sering terjebak pada kerja rutinitas tanpa inovasi. Rutinitas dan aksidental mungkin sangat dominan dari seorang pejabat, apalagi bagi orang yang tidak punya visi, menduduki jabatan hanya sebagai gengsi dan ajimumpung untuk suatu hitungan keuntungan. Hal ini sering membawa pejabat terjerumus dalam pelanggaran hukum. Sebenarnya “P” terakhir dari mantra PPEPP adalah inovasi. Tanpa inovasi suatu lembaga tidak akan berubah. Inovasi hanya dapat diwujudkan oleh pemimpin yang melihat jabatan sebagai amanah dan ladang kebajikan. Inovasi akan muncul bagi pemimpin yang mampu melakukan kontekstualisasi lembaganya dengan situasi yang terus berubah. Inovasi akan muncul bagi pemimpin yang memiliki gairah perubahan dan rasa empati yang mendalam terhadap masyarakat.

Untunglah, menjalani akhir tahun ketiga periode dekanat, kami melakukan berbagai inovasi, mulai dari pembelajaran, penelitian, kerjasama dan pengabdian, hingga tata kelola. Inovasi aspek pembelajaran yang paling banyak dilakukan. Di samping meningkatkan sarpras pembelajaran, peningkatan



wawasan keilmuan mahasiswa melalui dosen tamu akademisi dan praktisi baik nasional dan internasional, menciptakan forum akademik bagi mahasiswa, dan peningkatan suasana religiusitas bagi civitas akademika. Dalam bidang penelitian dan publikasi dilaksanakan berbagai riset kolaboratif. Bidang kerjasama nasional dan internasional untuk pengabdian masyarakat juga dilaksanakan. Semua itu bertujuan agar visi “unggul dalam keilmuan dan berakhlak dalam kepribadian” dapat terwujud.

Saat tulisan ini dibuat, sedang terbongkar beberapa kasus pelanggaran hukum oleh oknum penyelenggara negara (korupsi), baik ditingkat nasional maupun lokal. Berkat kecanggihan media, kasus-kasus itu seperti terjadi di depan mata. Sebagai penyelenggara Negara di bidang pendidikan, rasanya ada hal yang tidak masuk akal, bahwa seorang pejabat yang telah mendapat upah (gaji) dari uang rakyat, namun dia masih mencuri hak rakyat. Rakyat yang seharusnya mendapatkan pengayoman, perlindungan, dan pelayanan dari penyelenggara negara, justru menjadi korban eksploitatif dari oknum pelayannya sendiri. Tidak habis pikir, kenapa semua ini terjadi. Mungkin sangat banyak faktor penyebabnya.

Saya mencoba mencari jawaban dari persoalan yang rumit ini, dan tampaknya pendidikan yang dapat menjawabnya. Pendidikan pada dasarnya adalah proses mengembangkan akal (pikiran) dan kalbu (perasaan). Keduanya harus secara bersama dikembangkan sehingga mencapai keseimbangan. Dari pengembangan dua hal penting ini, hal-hal lain akan tumbuh berkembang positif. Dari akal dan jiwa yang sehat, fisiknya juga



akan stabil. Semua mata pelajaran dalam kurikulum pendidikan dapat dikembalikan pada dua hal penting ini.

Mengembangkan akal pikiran biasanya ditempuh melalui pembelajaran logika dan matematika teori dan terapan. Sejak dini, anak-anak dibekali dengan pengenalan benda-benda, nama-namanya, hitungan jumlahnya, hingga perbedaan antar benda-benda tersebut. Dalam logika matematika tingkat tinggi, anak-anak diajarkan berupa simbol sebagai abstraksi sesuatu yang rumit. Simbol adalah penyederhanaan suatu data yang mungkin berpenjelasan panjang. Semuanya bertujuan untuk mengembangkan akal pikiran. Akal (*aql*, bahasa Arab) artinya mengikat. Mengikat artinya menyimpulkan. Menyimpulkan bermula dari proses mengenal satuan-satuan yang disebut dengan analisis. Orang yang berakal cerdas dapat mengambil kesimpulan secara tepat setelah menganalisisnya secara cermat.

Berakal cerdas belumlah cukup untuk membentuk manusia baik. Test IQ yang sering dijadikan standar kualitas SDM belum menjamin untuk wujud akhlak mulia. Ada satu hal yang diperlukan, yaitu pengembangan kalbu (perasaan). Kita harus mencari model pendidikan untuk pengembangan rasa. Dalam dunia pendidikan namanya “situasi”, “iklim”, atau “atmosphere” moral. Inilah yang harus diciptakan oleh dunia pendidikan. Rasa terkait dengan simpati dan empati. Simpati berarti memahami keadaan orang lain. Sikap ini belum cukup, tetapi harus dilanjutkan dengan “empati” yakni memahami keadaan orang lain dan mampu merasakan perasaan orang lain tersebut. Kenapa kita berbicara pelan di rumah sakit, misalnya, karena takut dapat mengganggu orang lain yang sedang rehat.



Dulu pernah ada gagasan dan praktik warung kejujuran oleh KPK divisi pencegahan. Ada barang jualan yang dihidangkan tanpa penjaga kecuali ada tulisan “silahkan ambil dan bayar sesuai harga”. Apa yang terjadi, sebagian berhasil mendidik kejujuran, namun sebagian yang lain merugi karena penggunaanya belum jujur. Kenapa orang jujur dan tidak jujur. Ini bukan soal kecerdasan akal, tetapi soal rasa. Bahkan dalam data KPK, mayoritas koruptor adalah sarjana. Jujur adalah soal rasa. Kemampuan menyelami perasaan orang lain. Kalau seseorang yang merasakan bahwa dia digaji rakyat, rasanya tidak sampai hati pula mencuri uang rakyat. Kalau seseorang merasa bahwa jika dia korupsi, berarti akan ada sejumlah hak rakyat yang dia ambil, rasanya tidak akan terjadi korupsi.

Sebagai orang beragama, saya memahami, misalnya, ayat pertama dalam surah al-‘Alaq sebagai dasar normatif keharusan mengembangkan akal dan kalbu. Tuhan menyuruh membaca berarti mengembangkan akal pikiran. Membaca berarti meningkatkan literasi, menambah ilmu pengetahuan. Ketika perintah membaca disambung “dengan nama Tuhanmu yang telah menciptakan”, akan bermakna pengembangan perasaan. Perasaan bahwa ciptaan Tuhan itu sangat banyak dan semuanya memiliki posisi yang sama sebagai ciptaan yang harus saling menolong dan saling memberi kebaikan, bukan saling mengakali dan menipu. Oleh karena itu, dalam bahasa Arab (juga menjadi bahasa Indonesia), perilaku itu disebut akhlak. Akhlaq, dalam bahasa Arab artinya “ciptaan”. Jadi, pembahasan akhlak bukan hanya berupa uraian daftar perilaku terpuji atau tercela, tetapi akhlak mengajarkan konsep dan strategi bagaimana agar manusia berperilaku baik, yaitu



dengan merasakan wujud ciptaan-ciptaan Tuhan sebagai persaudaraan. Tuhan telah mendidik kita melalui wahyu-Nya.



MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI KALIMANTAN SELATAN: TANTANGAN DAN KETERKAITANNYA DENGAN PERAN OMBUDSMAN RI

Dr. Drs. H. Syahrir, MM.
(Kepala SMKN 5 Banjarmasin)



Pendidikan adalah hak setiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi, dan keberhasilannya sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh institusi terkait. Di Kalimantan Selatan, layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud) Provinsi Kalimantan Selatan maupun Dinas Pendidikan kabupaten Kota memainkan peran sentral dalam mewujudkan akses pendidikan yang berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat.



Namun, seperti halnya di banyak daerah lain, meskipun sudah banyak upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, tantangan dalam penyelenggaraan pendidikan di provinsi ini tetap besar. Dalam konteks ini, pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan sangatlah penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik di bidang pendidikan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan tidak menyimpang dari prinsip-prinsip good governance.



Peran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan dan Dinas Pendidikan Kabupaten Kota bertanggung jawab atas berbagai aspek terkait dengan pendidikan, mulai dari penyediaan sarana dan prasarana, pengelolaan anggaran, pengembangan kurikulum, hingga pembinaan kualitas tenaga pendidik dan kependidikan. Tugas utama Disdikbud adalah memastikan bahwa seluruh warga negara, dari tingkat pendidikan dasar hingga menengah, mendapatkan akses yang setara terhadap pendidikan berkualitas. Ini termasuk memastikan bahwa seluruh kabupaten/kota di Kalimantan Selatan memiliki sekolah yang memadai dan bahwa kualitas pengajaran di sekolah-sekolah tersebut mencerminkan standar pendidikan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Namun, meskipun ada komitmen dari pemerintah provinsi untuk memperbaiki kualitas layanan pendidikan, terdapat beberapa tantangan yang masih harus dihadapi. Di antaranya adalah ketimpangan kualitas pendidikan antara wilayah perkotaan dan daerah pedalaman, keterbatasan anggaran, serta kualitas dan jumlah tenaga pengajar yang tidak merata. Kondisi ini menghambat optimalisasi layanan pendidikan di daerah, terutama di daerah-daerah yang lebih terpencil di Kalimantan Selatan. Dalam banyak kasus, kekurangan fasilitas dan infrastruktur pendidikan mempengaruhi kualitas pembelajaran yang diterima oleh siswa, sehingga menghambat pencapaian tujuan pendidikan yang optimal.



Salah satu tantangan utama dalam penyelenggaraan layanan pendidikan di Kalimantan Selatan adalah adanya disparitas antara wilayah perkotaan dan pedalaman. Wilayah kota seperti Banjarmasin dan Banjarbaru memiliki akses yang lebih mudah terhadap fasilitas pendidikan yang memadai, dengan sekolah-sekolah yang dilengkapi dengan teknologi terkini, sementara daerah-daerah terpencil seperti Kabupaten Hulu Sungai dan Kabupaten Tabalong masih menghadapi keterbatasan infrastruktur yang signifikan.

Selain itu, pengelolaan anggaran pendidikan yang terbatas menjadi masalah yang sangat krusial. Meskipun Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan sudah mengalokasikan anggaran pendidikan yang cukup besar, alokasi dana tersebut tidak selalu dapat mencakup seluruh kebutuhan sektor pendidikan yang ada. Misalnya, dana yang terbatas sering kali hanya dapat digunakan untuk pengadaan sarana pendidikan yang mendesak, sementara upaya-upaya peningkatan kualitas tenaga pendidik dan pengembangan kurikulum jangka panjang sering kali terabaikan.

Kualitas tenaga pengajar juga menjadi perhatian utama dalam pelayanan pendidikan di Kalimantan Selatan. Banyak guru di daerah pedalaman yang memiliki keterbatasan dalam hal pelatihan dan pengembangan profesionalisme. Ketersediaan pelatihan yang terpusat di kota besar menjadi penghambat bagi guru-guru di daerah yang harus menempuh perjalanan jauh untuk mengikuti program pelatihan. Oleh karena itu, kualitas pengajaran yang diterima siswa di daerah-daerah ini sering kali tidak sesuai dengan standar yang diharapkan.



Peran Ombudsman RI dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Dalam konteks penyelenggaraan layanan pendidikan, peran Ombudsman RI sangat penting dalam mengawasi apakah hak-hak masyarakat, khususnya dalam hal pendidikan, dipenuhi dengan baik. Ombudsman memiliki fungsi utama untuk memastikan bahwa lembaga penyelenggara layanan publik, seperti Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, menjalankan tugasnya sesuai dengan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Ombudsman RI juga berperan dalam menindaklanjuti aduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan dalam pelayanan publik, termasuk dalam bidang pendidikan.

Di Kalimantan Selatan, Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan diharapkan berperan aktif dalam mengawasi layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Dalam konteks pendidikan, Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai lembaga yang menerima pengaduan dari masyarakat terkait dengan buruknya pelayanan, tetapi juga sebagai lembaga yang memberikan rekomendasi perbaikan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Salah satu contoh konkret yang dapat dilakukan pengawasan Ombudsman adalah ketika terdapat keluhan mengenai pungutan liar di sekolah-sekolah atau masalah dalam distribusi bantuan pendidikan yang tidak tepat sasaran. Ombudsman dapat menyelidiki masalah tersebut dan memberikan rekomendasi kepada Dinas Pendidikan untuk segera melakukan perbaikan.

Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman juga dapat mengidentifikasi potensi penyimpangan dalam hal



penggunaan anggaran pendidikan, seperti penyalahgunaan dana yang seharusnya digunakan untuk pengadaan sarana pendidikan atau pelatihan guru. Keberadaan Ombudsman membantu menciptakan ruang bagi masyarakat untuk menyuarakan keluhan dan mendapatkan keadilan jika mereka merasa tidak mendapatkan pelayanan yang layak.

Keterkaitan antara Kinerja Ombudsman RI dan Kualitas Layanan Pendidikan

Kinerja Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di provinsi ini. Dengan adanya pengawasan yang ketat, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan maupun Dinas Pendidikan di Kabupaten Kota dapat lebih bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pendidikan dan berupaya untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Ombudsman yang aktif memberikan rekomendasi dan menyelesaikan keluhan masyarakat akan mendorong Dinas Pendidikan untuk lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu aspek yang bisa diperbaiki melalui pengawasan Ombudsman adalah sistem pelaporan dan pengaduan dalam layanan pendidikan. Banyak masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil, merasa kesulitan untuk menyampaikan keluhan terkait layanan pendidikan yang mereka terima. Dengan adanya saluran pengaduan yang lebih mudah dan akses langsung ke Ombudsman, masyarakat akan lebih mudah untuk menyampaikan masalah yang mereka hadapi. Ombudsman dapat menjadi mediator antara



masyarakat dan pemerintah daerah untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut secara efektif.

Selain itu, Ombudsman juga sangat diharapkan untuk aktif berperan dalam mengawasi proses perencanaan dan penganggaran pendidikan, memastikan bahwa dana yang dialokasikan untuk sektor pendidikan digunakan secara tepat dan transparan. Melalui laporan dan rekomendasi yang diberikan, Ombudsman dapat mendorong peningkatan kualitas pengelolaan anggaran pendidikan di Kalimantan Selatan, sehingga dana yang tersedia dapat digunakan untuk meningkatkan fasilitas pendidikan, memperbaiki kualitas pengajaran, dan memperluas akses pendidikan bagi seluruh masyarakat.

Penyelenggaraan layanan pendidikan di Kalimantan Selatan memerlukan perhatian yang lebih serius untuk mengatasi ketimpangan akses dan kualitas pendidikan antara daerah perkotaan dan pedalaman. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan telah berupaya meningkatkan layanan pendidikan, namun tantangan yang dihadapi masih besar, mulai dari keterbatasan anggaran hingga kualitas tenaga pengajar. Dalam konteks ini, peran Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan sangat penting dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pendidikan, dan memastikan bahwa hak-hak masyarakat terpenuhi dengan baik.



LAYANAN DASAR BANUA

H. Akhmad Supian, S.Pd.

(Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan)



Menjadi bagian sebuah kerja besar membangun kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik adalah harapan bersama. Sejalan dengan pendampingan Ombudsman RI perwakilan Kalimantan Selatan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan memberikan motivasi untuk kinerja pelayanan publik yang sesuai amanat undang-undang.



Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan melalui berbagai upaya dan inovasi untuk layanan publik yang prima sebagai bagian indikator pemenuhan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik bersama Dinas PMPTSP, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan UPT Puskesmas. Sempat berada di zona merah membuat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan melakukan berbagai upaya dan rencana aksi Layanan Publik dalam upaya memenuhi indikator pelayanan publik yang sesuai dengan kriteria kepatuhan penyelenggara pelayanan publik Ombudsman RI perwakilan Kalimantan Selatan.

Melalui pendampingan Ombudsman, Disdikbud HSS memulai memperoleh hasil yang sangat signifikan dan saat ini berada di Zona Hijau penilaian untuk pelayanan publik Ombudsman RI perwakilan Kalimantan Selatan, dan pada



tahun 2023 dirilisnya hasil penilaian untuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kategori kabupaten se-Indonesia peringkat 29 zona hijau kualitas tertinggi, dan peringkat 11 untuk kepatuhan pelayanan publik dari penyelenggara 72 unit pelayanan se-kalimantan selatan serta peringkat 1 zona hijau kualitas tertinggi Disdik kab./Kota se-Kalimantan Selatan.

Dengan mengemban motto “*Sambut dengan Ramah, Tuntaskan Amanah, Semua Dapat Berkah*”, Disdikbud kabupaten Hulu Sungai Selatan membangun pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi indikator standar layanan publik. Kerja Kolaborasi ini dapat menguntungkan semua klien yang ingin memperoleh layanan yang memadukan layanan setara dan tidak berpihak serta ramah bagi semua melalui operasional Teras Layanan Disdikbud HSS. Dengan berbagai inovasi memberi kemudahan pengguna layanan untuk memperoleh akses yang mudah, tidak berpihak, tepat serta akurat.







BAB VI

KEAGAMAAN

PERLUASAN AKSES DAN LAYANAN HUKUM PENGADILAN AGAMA BARABAI, UPAYA MEMBANGUN HARMONI KEHIDUPAN MASYARAKAT BANUA

Dr. Ahmad Saprudin, S.Ag., M.H.

(Ketua Pengadilan Agama Barabai Kelas 1B)



Sebagai salah satu Lembaga kekuasaan kehakiman di bawah Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Barabai senantiasa berupaya meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan hukum dan keadilan kepada masyarakat. Eksistensi dan peran Pengadilan Agama Barabai telah menga-



lami perjalanan dan dinamika yang cukup Panjang sejak awal pendiriannya pada tahun 1938, di mana saat itu masih bernama Kerapatan Qadhi Barabai. Jejak sejarah Pengadilan Agama Barabai dapat ditelusuri dari sebuah bangunan rumah di Kampung Qadi, sebagai cikal bakal berdirinya Pengadilan Agama Barabai.

Setelah bertransformasi selama rentang waktu 86 tahun, Pengadilan Agama Barabai saat ini telah dan terus berupaya meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan hukum dan keadilan kepada masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Masyarakat dapat dengan mudah mendatangi kantor Pengadilan Agama Barabai yang sangat strategis, sarana dan prasarana kantor yang nyaman dan kondusif bagi setiap



pengunjung, layanan antrian online, ruang tunggu pengunjung yang dilengkapi sarana bermain anak, pojok baca & alat pijat elektronik merupakan beberapa upaya Pengadilan Agama Barabai dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat pencari keadilan.

Di sisi lain, sebagai daerah kabupaten yang memiliki luas Luas wilayah 1.771 kilometer persegi, masih terdapat beberapa daerah yang selain jaraknya relatif jauh dari pusat kota, akses jalan cukup sulit, ditambah masyarakatnya memiliki persoalan hukum terutama berkaitan dengan pencatatan perkawinan berikut administrasi kependudukannya, namun mereka memiliki keterbatasan finansial dan ekonomi.

Dalam tulisan ini, penulis mencoba menyampaikan sejauh mana peran Pengadilan Agama Barabai dalam memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat yang membutuhkan layanan hukum namun berdomisili di suatu daerah yang secara geografis relatif jauh dari kantor pengadilan serta tidak memiliki kemampuan finansial yang memadai melalui kolaborasi dan sinergi dengan berbagai instansi seperti perbankan, Lembaga Amil Zakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Agama serta Ombudsman perwakilan Kalimantan Selatan. Melalui kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan serta manfaat besar dan langsung kepada masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam memperoleh layanan hukum dan keadilan.



Masih Maraknya Pernikahan Siri (kawin tidak tercatat)

Praktik nikah siri menjadi fenomena yang terjadi di hampir setiap daerah di Indonesia, termasuk di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan dengan berbagai alasan dan latar belakangnya masing-masing. Secara garis besar, nikah sirri pada masa sekarang setidaknya ada dua model;

Pertama, pernikahan yang dilangsungkan tanpa tanpa memenuhi unsur rukun dan syarat-syaratnya. Pernikahan seperti ini contohnya adalah menikah tanpa kehadiran wali wanitanya, atau bahkan sama sekali tidak diketahui oleh wali yang berhak, bahkan ada juga dengan cara mengangkat wali hakim illegal. *Kedua*, nikah sirri yang berlangsung “dianggap memenuhi syarat hukum Islam”, tetapi karena pertimbangan tertentu pernikahan tersebut dirahasiakan terjadinya atau tidak dicatatkan di KUA, dengan pertimbangan karena pihak laki-lakinya masih punya istri, atau karena pasangan masih dibawah umur dan lama berpacaran, maka takut dapat stigma negatif dari masyarakat maka dinikahkan oleh orang tuanya secara sirri.

Meskipun perkawinan telah diatur dalam Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1975 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974, masih banyak masyarakat yang hanya mematuhi ketentuan sahnya perkawinan tidak mematuhi ketentuan pencatatan perkawinannya sepanjang sesuai menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya, namun banyak yang enggan atau abai terhadap ketentuan bahwa tiap-tiap



perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 2 ayat 2).

Akibat hukum perkawinan tidak dicatat walau secara hukum telah memenuhi syarat *syar'ī*, akan tetapi perkawinan yang dilakukan di luar pengetahuan dan pengawasan Pegawai Pencatat Nikah tidak memiliki kekuatan hukum yang tetap sehingga dimata hukum negara dianggap tidak sah hal ini sangat berdampak pada istri dan perempuan pada umumnya baik secara hukum maupun sosial bahkan akibat hukum dari anak yang dilahirkan dari perkawinan yang tidak dicatat termasuk juga tidak diakui dalam pembagian harta gono gini dan waris ketika salah satu pihak meninggal dunia.

Sidang di Luar Gedung Perkara Itsbat Nikah Sebagai Solusi

Masih banyaknya praktek perkawinan tidak tercatat di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Tengah, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan finansial serta berdomisili di suatu wilayah dengan keterbatasan akses dan transportasi menjadi latar belakang dan pertimbangan pimpinan Pengadilan Agama Barabai menyelenggarakan Sidang di luar gedung sekaligus Sidang Terpadu serta pembebasan biaya perkara (*prodeo*) dengan menggunakan ketersediaan anggaran DIPA Pengadilan Agama Barabai serta anggaran lain yang bersumber dari Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Dinas Sosial serta dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bank BRI dan BSI, dengan menggandeng Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai



Tengah serta dukungan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.

Sepanjang tahun 2024 ini, Pengadilan Agama telah melaksanakan Sidang di Luar Gedung dan Sidang Terpadu di beberapa daerah, antara lain Desa Tandilang Kecamatan Batang Alai Timur, Desa Limpasu, Kecamatan Limpasu, Desa Hilir Banua Kecamatan Pandawan, Dusun Awang Landas, Desa Sungai Buluh, Kecamatan Labuan Amas Utara. Bahkan beberapa perwakilan Ombudsman Kalsel pernah mengikuti langsung pelaksanaan kegiatan Sidang di Luar Gedung & Sidang Terpadu Itsbat Nikah di Desa Tandilang dan Desa Sungai Buluh.

Melalui kegiatan Sidang di Luar Gedung dan Sidang Terpadu ini, masyarakat selain tanpa harus mengeluarkan dana biaya perkara, mereka juga dapat dengan mudah mengikuti persidangan di sebuah tempat yang tidak jauh dari tempat tinggalnya serta langsung menerima layanan dari Kementerian Agama serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna memperoleh administrasi pencatatan perkawinan dalam bentuk buku kutipan akta nikah dan perubahan identitas dalam kartu keluarga.

Masih maraknya perkawinan tidak tercatat di masyarakat tentu harus disikapi secara serius oleh Pemerintah Daerah baik dengan melakukan sosialisasi urgensinya perkawinan yang tidak tercatat, maupun dengan melakukan kegiatan itsbat nikah terpadu dengan melibatkan beberapa Lembaga pemerintah terkait yang dapat memberikan solusi yang tepat dalam menyelesaikan persoalan hukum di masyarakat,



terutama mereka yang secara finansial memiliki keterbatasan ekonomi.

Pengadilan Agama Barabai yang yurisdiksinya mewilayahi Kabupaten Hulu Sungai Tengah senantiasa berupaya melakukan peningkatan dan perluasan layanan hukum dan keadilan kepada masyarakat, termasuk di dalamnya melakukan kolaborasi dan sinergi bersama semua stakeholder, termasuk di dalamnya melakukan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), dengan tujuan utamanya memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat di bidang hukum dan keadilan guna tercipta tatanan kehidupan masyarakat Banua yang harmoni, kondusif, nyaman dan berkeadilan.

Melalui pengawasan yang cermat dan rekomendasi perbaikan yang konstruktif, Ombudsman dapat mendorong peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan pendidikan di Kalimantan Selatan. Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman menjadi garda terdepan dalam memastikan bahwa pelayanan pendidikan yang diterima masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan dan keberlanjutan. Dengan demikian, kolaborasi antara Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan dengan Ombudsman RI dapat menjadi kunci untuk mewujudkan pendidikan berkualitas bagi seluruh masyarakat Kalimantan Selatan.







BAB VII

**PERHUBUNGAN/
INFRASTRUKTUR**

ANGKUTAN SDP: FLEKSIBILITAS DAN EFISIENSI DALAM LAYANAN TRANSPORTASI

Sigit Mintarso, A.TD.

(Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Kalimantan Selatan)



Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan berperan sebagai jembatan yang menyambungkan sistem jaringan jalan raya ataupun jalur kereta api yang terputus karena adanya perairan. Angkutan SDP sering digunakan untuk perjalanan wisata, antar-jemput karyawan, atau keperluan lainnya yang memerlukan transportasi khusus dengan jadwal fleksibel. Angkutan SDP dioperasikan oleh perusahaan penyedia jasa transportasi. Kalimantan Selatan memiliki wilayah pesisir dan juga daerah kepulauan yang terdiri dari 183 Pulau dan luas 12 mil laut sebagai wilayah pengelolaan provinsi seluas 23.075,72 km².



BPTD Kelas II Kalimantan Selatan dalam cakupannya bertugas mengawasi 4 Pelabuhan terdiri dari Lintasan Penyeberangan Komersial dan juga Lintasan Perintis, yang masing-masing Pelabuhan diawasi dan di monitoring oleh Satuan Pelayanan Pelabuhan. Dalam wilayah kerja Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Batulicin ada 2 Pelabuhan penyeberangan dengan 2 lintasan penyeberangan. Pelabuhan Penyeberangan Batulicin terdiri dari 8 (Delapan)



kapal lintasan komersial Batulicin-Tanjung Serdang dan 1 (Satu) kapal lintasan Perintis Batulicin-Garongkong.

Pelabuhan Penyeberangan Batulicin dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batulicin yang dalam hal ini mereka memiliki 5 (Lima) kapal yang beroperasi di Lintasan komersial Batulicin-Tanjung Serdang dan 1 (Satu) kapal lintasan perintis Batulicin-Garongkong. Dan 3 kapal lainnya milik PT. Jembatan Musi dan PT. Dharma Lautan Utama. Jarak lintasan penyeberangan komersial Batulicin-Tanjung serdang yaitu sejauh 3,5 Mil Laut yang ditempuh maksimum 55 menit. Untuk lintas perintis Batulicin-Garongkong sejauh 242 yang ditempuh maksimum selama 25 jam. Satuan pelayanan pelabuhan penyeberangan Kotabaru memiliki 2 (Dua) wilayah kerja yaitu pelabuhan penyeberangan Setagen-Tarjun dan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Laut Timur-Sebuku, 2 armada kapal yaitu KMF. Tarjun dan KMF. Benua Raya yang dikelola oleh PT. PBRK (PT. Pelayaran Benua Raya Khatulistiwa) dengan lintasan Setagen-Tarjun. Dan 1 armada kapal KMP. Bamega Jaya milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).

Untuk Satuan Pelayanan Pelabuhan Sungai Banjaraya melayani angkutan penyeberangan sungai dari dermaga Banjarraya ke Dermaga Sakajang dan angkutan bus air dengan tujuan Banjarmasin ke Purukcahu serta truk air dengan tujuan Banjarmasin ke Pucukcahu dan Muara Teweh. Di dermaga Banjarraya terdapat 8 kapal yang beroperasi yaitu 2 truk air, 1 bus air dan 5 kapal penumpang. Kapal yang beroperasi di pelabuhan penyeberangan sungai Banjarraya dikelola oleh Pemerintah kota Banjarmasin yaitu Dinas Perhubungan kota



banjarmasin. Pelayanan lintasan Banjarraya-Sakajang sejauh 1,25 Mil dengan rata-rata 20 trip/hari. Dan untuk Pelabuhan Danau Aranio memiliki 34 armada kapal tradisional yang dikelola oleh organisasi masyarakat yaitu Paspaprika.

Peran Utama

Pertama, melaksanakan Pengawasan Muatan. Dilaksanakan terhadap Kapal Motor Penumpang (KMP) sangat penting diperhatikan guna menjaga keselamatan dan juga kenyamanan penumpang diatas kapal. Pengawasan muatan pada Kapal RORO meliputi kendaraan beroda seperti mobil, truk, sepeda motor dan bus. Kemudian terhadap KM (Kapal Mesin) biasanya mengangkut penumpang dan barang. Dalam fungsinya di pelabuhan sungai Banjarraya dan Pelabuhan Danau Aranio kapal mesin digunakan untuk mengangkut penumpang, kendaraan dan juga barang menuju pelabuhan seberang. Serta Pengawasan KMF (Kapal Motor Ferry), merupakan kapal yang dapat mengangkut penumpang dan barang dalam cakupan BPTD Kelas II Kalsel terdapat 2 armada kapal KMF yang beroperasi di pelabuhan penyeberangan Kotabaru dengan lintasan Setagen-Tarjun.

Kedua, melaksanakan penegakan hukum. Kapal penyeberangan wajib memperhatikan Kelaiklautan kapal yaitu kapal memenuhi persyaratan untuk berlayar di perairan tertentu. Adapun persyaratan tersebut meliputi : 1. Keselamatan kapal, 2. Pencegahan pencemaran perairan, 3. Pengawasan, 4. Garis muat, 5. Pemuatan, 6. Kesejahteraan awak kapal, 7. Kesehatan penumpang, 8. Status hukum kapal, 9. Manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran, dan



10. Manajemen keamanan. Kapal dinyatakan laik laut jika sudah dilengkapi dengan sertifikat yang wajib dipenuhi dan syahbandar memiliki tugas untuk mengawasi kelaiklautan kapal, keselamatan, keamanan, dan ketertiban pelabuhan.

Ketiga, data untuk perencanaan. Data yang diperoleh dari hasil Data Produktifitas kapal dan juga pelabuhan beberapa tahun belakang dapat menjadi acuan dan juga perencanaan angkutan penyeberangan yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Seperti data produktifitas di pelabuhan penyeberangan Batulicin pada tahun 2021-2022 yang naik sampai 18,8% dan pada tahun 2022-2023 hanya mengalami kenaikan sebanyak 1,5% hal ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi agar kita sebagai regulator dapat meninjau kembali pelayanan dan juga fasilitas apa saja yang masih kurang atau belum memenuhi pada setiap Pelabuhan sungai, Danau dan juga Penyeberangan yang ada di Kalimantan Selatan.

Pentingnya Pengawasan

Pengawasan terhadap kapal yang beroperasi di Pelabuhan menjadi hal penting saat ini yang harus dilaksanakan secara serius oleh BPTD karena keselamatan dan kenyamanan penumpang dikapal merupakan tanggung jawab BPTD juga sebagai regulator Pelabuhan Sungai, Danau dan Penyeberangan yang ada di Kalimantan Selatan. Dalam hal keselamatan dan pengawasan BPTD berperan melaksanakan pengecekan armada kapal secara berkala.

Pengecekan tersebut berupa Rampcheck kapal yang dilaksanakan tidak hanya pada hari-hari besar saja namun dilakukan berkala dan periodik setiap saat. Adapun pejabat dan



petugas Marine Inspector bertugas melakukan Rampcheck kapal secara berkala. Dalam hal ini BPTD Kelas II Kalimantan Selatan sudah melaksanakan Ramp check secara berkala dan juga pada hari-hari besar seperti Angkutan Lebaran dan pada Natal Tahun Baru, armada selalu di cek kelaiklautannya untuk memastikan kapal tersebut layak untuk berlayar. Selain Rampcheck pemeriksaan dokumen, sertifikat dan juga kondisi awak kapal juga merupakan perhatian penting yang dilakukan oleh BPTD, pemeriksaan dokumen kapal biasanya dilaksanakan saat kapal selesai melakukan Docking tahunan atau saat agen kapal mengajukan permohonan perpanjangan surat-surat kapal, buku pelaut dan juga penerbitan Sertifikat Kecakapan Awak Kapal (SKAK).

Efisiensi Operasional

Efisiensi angkutan kapal dapat diukur dari biaya, waktu, energi dan tambahan lainnya untuk menggerakkan kapal. BPTD sangat berperan penting dalam meningkatkan efisiensi Operasional armada kapal yang beroperasi di bawah pengawasan BPTD Kelas II Kalimantan Selatan. Kementerian perhubungan berkomitmen menghadirkan layanan transportasi publik dengan tarif yang terjangkau untuk mendukung hal itu pada salah satu lintasan yaitu KMP. Bamega jaya dengan lintasan Pulau Laut Timur-Sebuku diberlakukan subsidi dan BPTD bertanggung jawab akan hal itu. Selain memperkuat konektivitas, manfaat lainnya yaitu untuk meningkatkan taraf hidup dan daya beli masyarakat, menjaga kestabilan ekonomi dan mengurangi disparitas harga barang/logistik antar wilayah. Untuk hal itu juga BPTD selalu



mengawasi hal apa saja yang masih kurang dan belum terpenuhi di setiap pelabuhan untuk meningkatkan efisiensi operasional kapal.

Angkutan SDP yang berada dibawah pengawasan BPTD Kelas II Kalimantan Selatan memiliki 4 Pelabuhan yang masing-masing pelabuhan diawasi langsung Satuan Pelayanan Pelabuhan. Angkutan SDP ini tentunya berperan penting dalam perkembangan transportasi dan menunjang aktifitas masyarakat di Kalimantan Selatan. Dengan memanfaatkan angkutan SDP secara optimal, masyarakat dapat menikmati layanan transportasi yang lebih terencana, hemat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. BPTD Kelas II Kalimantan Selatan sebagai regulator memiliki tugas penting guna terus memantau perkembangan dan aktifitas angkutan SDP.



PELAYANAN KHAS KERAMAHTAMAHAN INDONESIA

Dony Subardono, S.E., M.M., M.B.A.

(General Manager PT Angkasa Pura I (Persero))

Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin)



“To Become a World-Class Airport Operator, Connecting Global Travelers with Distinctive Indonesian Hospitality” adalah visi PT Angkasa Pura Indonesia atau In Journey Airports sebagai Perusahaan pengelola Bandara Syamsudin Noor – Banjarmasin.



Bandara Syamsudin Noor menjadi gerbang udara terbesar di Kalimantan Selatan yang sangat erat dengan kepentingan masyarakat yang dikategorikan sebagai pelayanan publik karena menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan bagi pengguna jasa. Bandara Syamsudin Noor sebagai cerminan awal gambaran umum dari kemajuan, kebudayaan, kekayaan alam, dan karakter Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini memperkuat Bandara Syamsudin Noor sebagai objek pintu gerbang untuk menyambut dan memperkenalkan kekayaan geopark meratus sekaligus kebudayaan yang hidup di Banua.

Sebagai organisasi publik, Bandara Syamsudin Noor mempunyai tugas pokok dan fungsi mendukung serta menjamin kehandalan operasional fasilitas penerbangan dan bandar udara sesuai dengan standar dan peraturan yang



berlaku. Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Bandara Syamsudin Noor meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai sasaran kerjanya, termasuk kinerja dalam melakukan pelayanan publik kepada pengguna jasa kebandarudaraan sebagaimana telah diamatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Adapun ruang lingkup Standar Pelayanan Bandara Syamsudin Noor meliputi Standar Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP₂U), Standar Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJKP₄U), Standar Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP₂U), Standar Pelayanan Check In Counter, Standar Pelayanan Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara, Standar Pelayanan Izin Masuk Daerah Terbatas, Standar Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara, Standar Pelayanan Kendaraan Memasuki Pelataran Terminal dan Standar Pelayanan Garbarata.

Dalam menjaga konsistensi dan tanggung jawab pelayanan publik bagi masyarakat/pengguna jasa kebandarudaraan, Bandara Syamsudin Noor setiap periode waktu yang telah ditetapkan melaksanakan CSI (*Customer Satisfaction Index*) atau Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan komponen penilaian yang berbeda-beda berdasarkan Institusi/Organisasi Penilai. Adapun bentuk penilaiannya, yaitu *Assessment Customer Experience*, CSI - ACI (*Airport Council International*), CSI - INACA (*Indonesia National Air Carriers Association*) serta CSI - SKYTRAX dan lain-lain. Pengukuran kepuasan pelanggan CSI- INACA Tahun 2024 menghasilkan



indeks capaian rata-rata 4,82/5,00 dengan Interpretasi bahwa pelanggan menyatakan Sangat Puas terhadap pelayanan bandara. Pencapaian dimaksud melampaui KPI CSI yang ditargetkan, yaitu 4,52/5,00. Hal ini merupakan hasil dari produk pelayanan yang diberikan oleh Bandara Syamsudin Noor kepada para pengguna jasa yang berdasarkan Dokumen Standar Pelayanan.

Pada proses penyusunan Dokumen Standar Pelayanan di lingkungan Bandara Syamsudin Noor, manajemen bersama dengan Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan melakukan jajak pendapat, asistensi dan pendampingan terhadap konsep Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di PT Angkasa Pura Indonesia Bandar Udara Syamsudin Noor yang akan disahkan. Dokumen Standar Pelayanan akan menjadi tolak ukur dan/atau pedoman penyelenggaraan pelayanan dan/atau acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai bentuk kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat/pengguna jasa dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dari keseluruhan komitmen manajemen dalam melaksanakan Dokumen Standar Pelayanan dikonversikan menjadi Maklumat Pelayanan yang terdapat di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Bandara Syamsudin Noor – Banjarmasin. Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh General Manager dapat dilihat dan diamati oleh para pengguna jasa sebagai pernyataan tertulis yang berisikan keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat di Standar Pelayanan.

Bandara Syamsudin Noor terus berupaya dalam memberikan pelayanan terbaik sebagai peningkatan *customer*



experience bagi pengguna jasa. Banyak langkah strategis Bandara Syamsudin Noor dalam penanganan *customer experience*, seperti pembuatan fosil kayu ulin sebagai *new iconic space*, memberikan aroma khas Kalimantan Selatan melalui *system Air Handling Unit* (AHU) agar dapat dirasakan oleh pengguna jasa dan kerjasama Bandara Syamsudin Noor dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan untuk melaksanakan proyek beatifikasi terminal dengan konsep Geopark Meratus. Diperlukan beberapa pembangunan infrastruktur dan fasilitas untuk memenuhi kelengkapan visibilitas, infrastruktur dan fasilitas yang yang dapat membawa Geopark Meratus menjadi UNESCO Global Geopark (UGGp). Salah satunya terkait pembangunan ruang kedatangan Geopark Meratus di terminal kedatangan Bandara Syamsudin Noor. Geopark Meratus merupakan geopark pertama di Kalimantan. Geopark meratus akan diajukan sebagai UNESCO Global Geopark (UGGp).

Konsep penataan ruang kedatangan bandara menceritakan perumpamaan perjalanan para penumpang (wisatawan) mulai dari menyusuri sungai menggunakan jukung, dengan disuguhkan kekayaan kuliner dan budaya Banjar dan Dayak, kemudian berlabuh di depan rumah adat Banjar dan Dayak yang di dalamnya disuguhkan penampilan destinasi-destinasi geopark meratus, sampai akhirnya jukung berlabuh di area arrival hall yang menandakan bahwa para wisatawan sudah sampai di tanah lambung mangkurat Kalimantan selatan, dimana letak geopark meratus sebagai jiwa borneo berpijak. Selain itu, sebagai bentuk personalisasi pelayanan kepada para pengguna jasa, Bandara Syamsudin Noor meluncurkan maskot



yang bernama Syammi. Syammi adalah seekor bekantan yang ceria, trendy dan update teknologi sebagai representasi warga lokal asli Kalimantan Selatan yang suka mengenalkan budaya dan kearifan lokal Banua. Dengan adanya strategi pengembangan yang telah dilakukan oleh Bandara Syamsudin Noor diharapkan dapat memberikan pelayanan publik optimal dan sarana eskalasi *customer experience*.

Namun, secara holistik pada pelaksanaan pelayanan publik di Bandara Syamsudin Noor tidak terlepas dari adanya potensi-potensi praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi dan nepotisme. Berikut adalah potensi-potensi serta langkah-langkah pencegahan praktek maladministrasi di Bandara Syamsudin Noor diantaranya Tidak memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, Bandara Syamsudin Noor telah mendapatkan tarif Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U). Oleh karena itu, resolusi dan monitoring terhadap fasilitas dan personil dalam melakukan pelayanan terus ditingkatkan secara berkelanjutan (*Continuous Improvement*) agar para pengguna jasa mendapatkan pelayanan maksimal dan *customer experience* yang prima. Permintaan imbalan atas jasa yang diberikan, sebagai institusi pelayanan publik, para karyawan Bandara Syamsudin Noor sepatutnya tidak meminta dan/atau menerima imbalan dari para pengguna jasa. Karena melayani adalah tugas utama bagi Karyawan yang tercermin dalam Value Perusahaan, yaitu AKHLAK. Penundaan berlarut atas laporan dan/atau keluhan pengguna jasa, Bandara Syamsudin Noor selalu terbuka dan transparan atas laporan dan/keluhan para pengguna jasa perihal fasilitas serta personil. Wujud nyata diimplementasikan dengan layanan CC 172 sebagai *contact*



center service excellent. Laporan dan/atau keluhan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan seefektif dan seefisien mungkin. Penyalahgunaan wewenang, tindakan penyalahgunaan wewenang dilakukan Karyawan untuk tujuan tertentu baik kepentingan pribadi, keluarga dan kerabat yang tidak sebagai mestinya. PT Angkasa Pura Indonesia telah menetapkan Peraturan yang mengikat Karyawan agar melakukan tugas dan fungsi sesuai ketentuan yang berlaku dan apabila melanggar dapat terkena sanksi ringan sampai berat oleh Perusahaan.

Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan akan selalu menjadi mitra PT Angkasa Pura Indonesia Bandara Syamsudin Noor – Banjarmasin dalam pelayanan publik transportasi udara di Banua. Apalagi bandara menjadi salah satu infrastruktur yang sangat penting dalam menunjang pembangunan dan penopang aktivitas suatu daerah. Kalimantan Selatan sebagai salah satu gerbang masuk Ibu Kota Negara (IKN) Nusantara di Kalimantan Timur secara tidak langsung membawa dampak terhadap percepatan pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di Kalimantan Selatan. Kolaborasi akan menciptakan pelayanan publik yang optimal dan komprehensif. Bandara Syamsudin Noor sebagai Gerbang Udara Banua, Memberikan Pelayanan Khas Keramahtamahan Indonesia.



PELAYANAN PERLENGKAPAN JALAN DI KOTA BANJARMASIN

H. Slamet Begjo, A.TD, MT.

(Kepala Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin)



Pelayanan perlengkapan jalan di Kota Banjarmasin adalah bagian krusial dari sistem transportasi yang berada di bawah tanggung jawab Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk meningkatkan keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran lalu lintas di sepanjang ruas jalan kota.



Perlengkapan jalan meliputi rambu lalu lintas, cermin tikungan, polisi tidur karet, marka jalan, lampu penerangan, dan alat isyarat lalu lintas yang berfungsi sebagai panduan, pengatur, sekaligus pelindung bagi para pengguna jalan. Selain itu, penyediaan dan pemeliharaan perlengkapan jalan diharapkan dapat mencegah dan menurunkan tingkat kecelakaan lalu lintas serta meningkatkan efisiensi perjalanan di kawasan perkotaan.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan perlengkapan jalan mencakup beberapa tahap, mulai dari perencanaan, pengadaan, pemasangan, hingga pemeliharaan. Agar pelaksanaan ini berjalan efektif, diperlukan sinergi antara Dinas Perhubungan, penyedia jasa, dan masyarakat umum. Sumber masukan untuk pelayanan perlengkapan jalan berasal



dari berbagai pihak, termasuk Pokok Pikiran DPRD Kota Banjarmasin, aspirasi masyarakat, survei lapangan, serta hasil musyawarah perencanaan pembangunan (Musrenbang) yang diadakan oleh Bappeda Litbang Kota Banjarmasin. Data ini menjadi dasar dalam merencanakan pengadaan dan pemeliharaan fasilitas perlengkapan jalan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Namun, dalam realitasnya, beberapa kendala sering muncul dalam pelayanan perlengkapan jalan. Salah satu permasalahan utama adalah akurasi data yang digunakan dalam proses perencanaan. Informasi terkait lalu lintas, volume kendaraan, dan kebutuhan masyarakat sering kali tidak diperbarui, sehingga rencana yang dihasilkan tidak sesuai dengan kondisi aktual di lapangan. Akibatnya, fasilitas yang direncanakan kerap kali tidak optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna jalan. Masalah ini juga dapat mengakibatkan pemborosan sumber daya serta ketidakefisienan dalam pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan perlengkapan jalan. Selain itu, pemeliharaan rutin perlengkapan jalan sering terabaikan. Banyak fasilitas seperti lampu penerangan, marka jalan, atau rambu lalu lintas yang rusak tidak segera diperbaiki, sehingga mengancam keselamatan pengguna jalan, terutama di wilayah dengan tingkat lalu lintas tinggi atau yang rawan kecelakaan.

Selain itu, lokasi pemasangan perlengkapan jalan juga kerap menjadi sumber keluhan masyarakat. Beberapa fasilitas dipasang di tempat yang kurang strategis atau tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan, sehingga keberadaannya menjadi tidak efektif. Faktor anggaran juga memainkan peran



signifikan dalam menciptakan masalah ini. Sebagian besar alokasi dana lebih difokuskan pada pemasangan fasilitas baru tanpa mempertimbangkan kebutuhan pemeliharaan jangka panjang. Akibatnya, perlengkapan jalan cepat rusak dan tidak lagi berfungsi maksimal. Selain itu, lemahnya pengawasan menyebabkan kerusakan fasilitas sering tidak terdeteksi sejak dini. Ditambah lagi, pengaduan masyarakat terkait kerusakan fasilitas jalan kerap kali lambat direspon, yang pada akhirnya menciptakan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik.

Jika kendala-kendala ini tidak segera ditangani, dampak yang ditimbulkan dapat sangat merugikan. Salah satu dampak utama adalah meningkatnya angka kecelakaan lalu lintas akibat fasilitas jalan yang tidak memadai, seperti rambu lalu lintas yang rusak, marka jalan yang memudar, atau lampu penerangan yang tidak berfungsi. Hal ini dapat menurunkan tingkat keselamatan berlalu lintas, terutama di area rawan kecelakaan atau dengan volume kendaraan tinggi. Dampak ini tidak hanya dirasakan oleh pengemudi dan penumpang, tetapi juga pejalan kaki yang menggunakan jalan. Selain itu, ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah juga berpotensi meningkat. Ketika masyarakat merasa pelayanan tidak memenuhi kebutuhan mereka, kepercayaan terhadap pemerintah dapat menurun, yang berujung pada kritik tajam atau protes yang mengganggu stabilitas sosial.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, langkah strategis harus segera diambil. Pemeliharaan berkala dan inspeksi rutin merupakan langkah awal yang penting untuk memastikan semua perlengkapan jalan berfungsi dengan baik. Pemerintah atau pihak berwenang perlu menjalankan program



pemeliharaan secara teratur, termasuk inspeksi berkala terhadap kondisi lampu penerangan, rambu lalu lintas, dan marka jalan. Langkah ini bertujuan untuk mencegah risiko kecelakaan yang dapat terjadi akibat fasilitas yang tidak memadai. Transparansi dalam pelaksanaan pekerjaan dari awal pengadaan hingga pemasangan juga diperlukan, terutama dalam alokasi anggaran dan pelaksanaan program, agar masyarakat dapat memantau kemajuan dan hasil dari pemeliharaan perlengkapan jalan tersebut.

Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi kebutuhan perlengkapan jalan adalah solusi penting lainnya. Dengan cara ini, pemerintah dapat memahami kebutuhan riil di lapangan dan memastikan fasilitas yang disediakan sesuai dengan kondisi serta kebutuhan masyarakat.

Optimalisasi pengelolaan anggaran juga menjadi prioritas. Dana yang tersedia harus dialokasikan tidak hanya untuk pemasangan fasilitas baru tetapi juga untuk pemeliharaan jangka panjang. Fokus utama harus diberikan pada lokasi rawan kecelakaan dan jalan dengan volume lalu lintas tinggi untuk memaksimalkan manfaat pelayanan.

Pengawasan yang lebih ketat juga diperlukan untuk memastikan kondisi perlengkapan jalan selalu dalam keadaan baik. Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi, seperti aplikasi pengaduan berbasis digital, untuk memantau fasilitas secara real-time dan merespon keluhan masyarakat dengan cepat. Peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan teknis juga menjadi hal penting untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar dan mencegah maladministrasi.



Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin telah mengambil langkah-langkah konkret untuk mengatasi permasalahan ini. Survei lapangan dilakukan secara rutin untuk memantau kondisi perlengkapan jalan dan mencatat fasilitas yang memerlukan rehabilitasi. Selain itu, survei ini juga membantu dalam menentukan kebutuhan fasilitas baru di lokasi tertentu. Pelibatan masyarakat dalam proses penyediaan dan pemeliharaan perlengkapan jalan juga menjadi langkah strategis yang diambil. Dengan melibatkan masyarakat, penyediaan fasilitas dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan lokal. Langkah ini tidak hanya memastikan efisiensi anggaran tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan keselamatan dan keamanan berlalu lintas di Kota Banjarmasin dapat terus ditingkatkan.



MEMBANGUN HARAPAN: PROGRAM BEDAH RUMAH SEBAGAI SOLUSI PEMENUHAN INFRASTRUKTUR DASAR DI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Dr. Ir. H. Sa'dianoor, S.T., M.Si., IPM.
(Kepala Dinas PUPR Kab. Hulu Sungai Tengah)



Program bedah rumah di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (HST) merupakan manifestasi konkret dari upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan pemenuhan infrastruktur dasar bagi masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Katz (1995) dalam bukunya "*Improving Poor People*", kebijakan ini sejalan dengan konsep welfare state di mana negara bertanggung jawab atas kesejahteraan warganya. Namun, implementasi program ini tidak lepas dari berbagai tantangan dan kompleksitas yang melekat pada upaya pengentasan kemiskinan dan perbaikan kualitas hidup masyarakat. Katz mengingatkan bahwa program-program pemerintah seringkali menghadapi hambatan dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, penting untuk memahami dinamika lokal dalam implementasi program bedah rumah di HST.



Peluso (1992) dalam "*Rich Forests, Poor People*" memberikan perspektif yang melengkapi analisis Katz. Ia mengingatkan bahwa program-program pemerintah seringkali



gagal mengatasi kemiskinan karena mengabaikan konteks sosial-budaya dan ekonomi-politik masyarakat setempat. Peluso menekankan pentingnya memahami dinamika kekuasaan lokal dan resistensi masyarakat terhadap intervensi pemerintah. Analisisnya menunjukkan bahwa keberhasilan program pengentasan kemiskinan bergantung pada pemahaman mendalam tentang realitas sosial di tingkat akar rumput. Dengan mempertimbangkan perspektif Peluso, implementasi program bedah rumah di HST perlu memperhatikan aspek-aspek sosial budaya setempat.

Implementasi program bedah rumah melibatkan berbagai pihak termasuk pemerintah pusat, daerah, dan masyarakat sendiri. Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah misalnya, program ini berhasil merealisasikan perbaikan ratusan unit rumah tidak layak huni setiap tahunnya. Pemenuhan kebutuhan rumah layak huni bagi masyarakat miskin merupakan tantangan besar bagi pemerintah. Keterbatasan lahan dan sumber daya menjadi kendala utama dalam implementasi program. Aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan juga perlu diperhatikan untuk memastikan keberlanjutan program, tidak hanya fokus pada aspek fisik bangunan saja.

Pendekatan partisipatif dengan melibatkan masyarakat terbukti lebih efektif dalam pelaksanaan program bedah rumah. Pada tahun 2024 ini, program bedah rumah di Kabupaten HST dilaksanakan sebanyak 335 buah. Lokasinya tersebar di seluruh kecamatan Se Kabupaten. Meskipun program bedah rumah di Kabupaten HST menunjukkan progres positif, masih ada ruang untuk peningkatan. Persentase perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) masih



perlu ditingkatkan untuk mencapai target penyelesaian lima tahun kedepan.

Peningkatan alokasi anggaran diperlukan untuk mempercepat pencapaian target perbaikan RTLH. Penguatan kolaborasi dengan sektor swasta dan lembaga non-pemerintah juga diperlukan untuk memperluas cakupan program. Selain itu, inovasi dalam metode konstruksi dan penggunaan material lokal dapat meningkatkan efisiensi program. Pendampingan pasca-pembangunan juga penting untuk memastikan keberlanjutan kualitas hunian. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan program bedah rumah dapat memberikan dampak yang lebih signifikan bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Tabel program bedah rumah di Kab. HST

Spek	Keterangan
Tujuan Program	Penyediaan rumah layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah
Sumber Dana	APBD, APBN, CSR, swadaya masyarakat
Kriteria Penerima	Keluarga miskin, rumah tidak layak huni, status lahan jelas
Besaran Bantuan	Rp 17-25 juta per unit (Kab. HST)
Komponen Bantuan	Perbaikan atap, dinding, lantai, sanitasi



Spek	Keterangan
Pelaksana	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
Pengawasan	Ombudsman, masyarakat
Target	Pengurangan <i>backlog</i> perumahan
Tantangan	Keterbatasan anggaran, ketepatan sasaran

Dari sudut pandang kebijakan publik, program bedah rumah merupakan manifestasi dari teori pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Katz mengadopsi teori hierarki kebutuhan Maslow dalam menganalisis program ini. Menurut teori Maslow, tempat tinggal termasuk salah satu kebutuhan dasar fisiologis yang harus dipenuhi. Program bedah rumah berupaya memenuhi kebutuhan dasar tersebut bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Dengan demikian, program ini mencerminkan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan paling mendasar warganya.

Program bedah rumah juga sejalan dengan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Dalam konsep ini, negara bertanggung jawab atas kesejahteraan warganya, termasuk dalam hal penyediaan perumahan yang layak. Melalui program bedah rumah, pemerintah menunjukkan perannya dalam menjamin akses masyarakat terhadap hunian yang memadai. Hal ini merupakan bentuk konkret tanggung jawab negara terhadap pemenuhan hak dasar warganya. Dengan



menyediakan bantuan perbaikan rumah, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat kurang mampu.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan memiliki peran krusial dalam mengawasi implementasi program ini. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman bertugas memastikan bahwa program bedah rumah dijalankan secara transparan, akuntabel, dan tepat sasaran. Pengawasan ini mencakup proses seleksi penerima bantuan, alokasi anggaran, hingga kualitas pembangunan. Ombudsman juga berperan dalam menampung dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya maladministrasi dan memastikan bahwa hak-hak masyarakat dalam mendapatkan hunian layak terpenuhi

Pembentukan kementerian baru yang menangani perumahan dan kawasan permukiman membuka peluang bagi penguatan kebijakan dan program perumahan di tingkat nasional. Hal ini diharapkan dapat memberikan dukungan lebih besar bagi program-program serupa di daerah, termasuk di Kabupaten HST. Namun, tantangan koordinasi antara kementerian baru ini dengan pemerintah daerah perlu diantisipasi. Diperlukan sinergi yang kuat antara kebijakan pusat dan implementasi di daerah untuk memastikan efektivitas program perumahan.

Meskipun program bedah rumah di Kabupaten HST menunjukkan progres positif, masih ada ruang untuk peningkatan. Berdasarkan data dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten HST, persentase perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) masih perlu



ditingkatkan untuk mencapai target penyelesaian dalam lima tahun kedepan. Beberapa rekomendasi untuk pengembangan program ke depan yakni peningkatan alokasi anggaran untuk mempercepat pencapaian target perbaikan RTLH, penguatan kolaborasi dengan sektor swasta dan lembaga non-pemerintah untuk memperluas cakupan program, implementasi teknologi dan material bangunan inovatif untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pembangunan dan pengembangan program pendampingan pasca-pembangunan untuk memastikan keberlanjutan kualitas hunian.

Dengan adanya sinergi antara pemerintah daerah, Ombudsman, dan kementerian terkait, diharapkan program bedah rumah di Kabupaten HST dapat terus berkembang dan memberikan dampak signifikan bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat. Namun, sebagaimana diingatkan oleh Peluso dan Vollmann, penting untuk terus memperhatikan konteks lokal dan melibatkan masyarakat dalam setiap tahap implementasi program. Hanya dengan demikian, program bedah rumah dapat menjadi solusi yang efektif dan berkelanjutan dalam pemenuhan infrastruktur dasar di Kabupaten Hulu Sungai Tengah.





BAB VIII

INFORMASI

PERS MENGAWAL KEBIJAKAN, MEMBERDAYAKAN PUBLIK

Zainal Helmie

(Ketua Persatuan Wartawan Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan)



"Pers adalah mata dan telinga bagi masyarakat, perannya tidak hanya memberitakan tetapi juga memberdayakan."

-Mahatma Gandhi. Sulit rasanya membayangkan bila penguasa menjalankan kebijakan dengan ugal-ugalan tanpa ada kontrol dan pengawasan. Bisa dipastikan



model kepemimpinan otoriter akan mewujud dalam berbagai rupa dan bentuk pada setiap kebijakan. Pada akhirnya publik hanya menjadi objek dari sistem pemerintahan yang arogan dan menindas, meski dikemas dalam jargon demokrasi.

Perjalanan sejarah peradaban manusia dari masa prasejarah hingga post truth memberikan pelajaran berharga, bahwa harus ada peran dan fungsi pengawasan yang berada di luar sistem pemerintahan. Bila konsep trias politica membagi distribusi kekuasaan melalui peran dan fungsi eksekutif, legislatif dan yudikatif, maka fungsi pengawasan ini melekat pada pers.

Dari masa awal terbentuknya republik ini saat menyatakan kemerdekaan tahun 1945 silam, pergulatan pers dalam fungsi kontrol sosial telah mengalami berbagai romantika dan dinamika. Berbagai sistem pemerintahan dan



model kepemimpinan bangsa di era awal kemerdekaan hingga reformasi telah dibersamai pers Indonesia.

Meski kemajuan teknologi dan perkembangan ilmu pengetahuan telah mengubah tatanan sistem sosial masyarakat, pers tetap berpegang pada prinsip dan filosofi jurnalisme, yaitu mengabdikan pada kepentingan publik dan berpihak pada kebenaran. Dengan kata lain, pada setiap masa dan lintasan zaman, pers dan jurnalisme akan terus menjadi pengawal dan pengawas kepentingan publik.

Di era keterbukaan dan berlimpah ruahnya informasi dari berbagai sumber, pers juga mengalami perubahan ekosistem yang membuatnya harus beradaptasi dengan perkembangan zaman. Pers tak lagi menjadi pemain tunggal dalam fungsi pengawasan kebijakan publik. Keterlibatan publik secara langsung dalam fungsi kontrol membuat tata kelola kebijakan publik lebih terbuka dan transparan.

Namun, peran dan fungsi pers sebagai fungsi kontrol sosial menjadi lebih signifikan. Sebab, kerja jurnalistik yang dihasilkan harus berpegang teguh pada data yang valid, fakta yang akurat, dan prinsip keberimbangan. Semua itu diramu dan dikemas dalam produk jurnalistik yang tak pernah keluar dari koridor etik dan norma.

Sebagai pilar ke-4 demokrasi, pers melalui kerja jurnalis menjangkau semua lapisan dan strata sosial untuk menyajikan berita yang mencerahkan, mencerdaskan, dan tentu saja memberdayakan. Kerja profesional jurnalis ini dapat terwujud bila indeks kemerdekaan pers cukup tinggi.

Terkait kemerdekaan pers ini, Provinsi Kalimantan Selatan patut berbangga dan bersyukur. Berdasarkan survei



indeks kemerdekaan pers (IKP) tahun 2024 yang diselenggarakan Dewan Pers, Kalimantan Selatan berada pada urutan pertama dari seluruh provinsi di Indonesia. Parameter IKP ini diukur dari 3 variabel lingkungan dan 20 indikator yang sama dengan tahun sebelumnya.

Yaitu, variabel lingkungan fisik dan politik mengukur 9 indikator, variabel lingkungan ekonomi mengukur 5 indikator dan variabel lingkungan hukum mengukur 6 indikator. Dari hasil survei yang dirilis Dewan Pers, secara umum indeks kemerdekaan pers nasional di Indonesia cukup bebas.

Sementara indeks kemerdekaan pers (IKP) rata-rata provinsi masih lebih tinggi dari IKP nasional. Kalimantan Selatan mendapat nilai tertinggi dengan poin 80,91 kategori cukup bebas, disusul Kalimantan Timur dengan poin 79,96, dilanjut Kalimantan Tengah dengan nilai 79,58, Bali dengan nilai 79,42 dan Yogyakarta dengan nilai 77,71.

Dewan Pers menyebutkan bahwa variabel lingkungan fisik dan politik serta variabel lingkungan hukum mendapat penilaian cukup tinggi. Ini artinya, kemerdekaan dan kebebasan pers di Kalsel membuka ruang dan kesempatan yang luas bagi para jurnalis dalam melakukan tugas peliputan, khususnya di bidang pelayanan publik.

Dalam bahasa yang lebih spesifik, tingkat kepatuhan instansi layanan publik di Kalsel dalam melakukan tugasnya berjalan dengan baik. Hal itu tergambarkan dari mudahnya para jurnalis mengakses data, informasi dan konfirmasi kepada pejabat publik maupun instansi publik. Hal ini menggambarkan bahwa kesadaran terhadap tuntutan



keterbukaan dan transparansi dari para penyelenggara layanan publik telah dipahami sepenuhnya.

Dari indeks kemerdekaan pers ini juga kita bisa mengambil kesimpulan bahwa iklim demokrasi, keterbukaan, tata kelola administrasi dan kebijakan publik di Kalimantan Selatan, telah berjalan dengan baik.

Walaupun terjadi pelanggaran administrasi atau penyimpangan dalam tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik, tidak berpengaruh signifikan terhadap penilaian pelayanan publik secara keseluruhan. Setidaknya, kalau ada isu publik yang sangat dirasakan dampaknya oleh masyarakat luas, maka tentu pers akan menjadikannya sebagai agenda setting media.

Nyatanya selama tahun 2024, dari survei yang dilakukan terhadap informan ahli, terungkap bahwa isu pelayanan publik di Kalimantan Selatan relatif baik berdasarkan variabel lingkungan fisik dan politik. Karena setiap isu publik yang ditulis oleh jurnalis berada dalam penilaian cukup bebas untuk diberitakan.

Berdasarkan IKP 2024 ini pula kita bisa menilai bahwa Kalimantan Selatan adalah provinsi yang memiliki spirit kolaborasi sangat kuat dalam konsep pentahelix. Peran media (pers) sebagai pengembus dan pendorong isu-isu publik, membuat 4 elemen lainnya yaitu pemerintah, akademisi, dunia usaha, dan komunitas, bisa berkolaborasi dengan memanfaatkan kekuatan dan sumber daya masing-masing.

Artinya, kemerdekaan pers yang cukup bebas adalah gambaran nyata bahwa kolaborasi pentahelix dari 5 elemen utama dalam masyarakat telah berjalan dengan baik. Dengan



begitu, harapan untuk mewujudkan tata kelola birokrasi dan pelayanan publik yang taat dan tertib administrasi adalah keniscayaan.

Pers yang merdeka dan memiliki ruang kebebasan untuk melaksanakan fungsi kontrol sosial adalah ciri masyarakat sipil yang demokratis. Kemerdekaan pers juga mendorong fungsi kontrol yang lebih independen dengan berpegang pada prinsip kebenaran dan keberpihakan pada publik.

Bagi Ombudsman sendiri, pers menjadi mitra strategis dalam melakukan monitoring dan pengawasan. Setiap produk jurnalistik dari pers yang menyorot isu pelayanan publik menjadi informasi awal bagi Ombudsman untuk melakukan telaah dan analisis terhadap dugaan pelanggaran maladministrasi. Kemitraan yang sejajar dan setara ini menjadi pilar dalam membangun *civil society* yang kuat dan tangguh.

Siapa pun penyelenggara layanan publik, baik pejabat maupun instansinya, tentu akan lebih berhati-hati dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Bila program dan kebijakannya menjadi sorotan pers (media), maka instansi yang bermasalah juga akan berhadapan dengan Ombudsman yang menjalankan fungsi monitoring administrasi sesuai kewenangan dan aturan.

Ini adalah kolaborasi yang apik dan saling melengkapi antara pers dan Ombudsman dalam melakukan fungsi pengawasan dan monitoring terhadap administrasi kebijakan publik. Kolaborasi ini akan memperkuat peran masing-masing sesuai ranah dan tanggung jawabnya terhadap publik.

Dengan pengawasan yang melekat dari pers dan Ombudsman, diharapkan akan muncul kesadaran kolektif



yang pada akhirnya menciptakan tradisi dan budaya birokrasi yang terbuka, transparan, tertib, dan berorientasi pada penguatan layanan publik. Pada akhirnya masyarakat akan merasakan kepuasan pelayanan publik yang semakin baik.

Seperti dikatakan Mahatma Gandhi, bahwa pers adalah mata dan telinga bagi masyarakat, perannya tidak hanya memberitakan tapi juga memberdayakan.







BAB IX

PEDESAAN

PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMBENTUKAN DESA ANTI MALADMINISTRASI DI KABUPATEN KOTABARU

H. Ahmad Fitriadi F., S.H. M.Hum., CGRE, CGCAE.
(Inspektur Kabupaten Kotabaru)



Desa adalah tonggak eksistensi Indonesia sejak era perjuangan hingga era pembangunan. (Jaja Zarkasyi, 2023). Namun desa seringkali digambarkan dengan kemiskinan, keterbelakangan, infrastruktur yang memprihatinkan, jauh dari pusat pertumbuhan ekonomi, kualitas pelayanan publik dan pemenuhan hak dasar masyarakat yang masih rendah. Puluhan tahun lamanya desa “tidak diurus” oleh negara, hanya menjadi subjek pembangunan dan tidak memiliki kedaulatan atas dirinya sendiri, sehingga banyak desa yang melakukan perencanaan dan pembangunan tapi tidak membawa perubahan karena tidak menjawab tantangan yang dihadapi masyarakat desa. (Mohammad Imam Santoso dkk, 2017).



Penguatan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat di desa merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan kesejahteraan dan upaya pengentasan kemiskinan. Menurut Stiglitz, Sen & Fitoussi (2009), Ketimpangan tidak hanya dilihat dari aspek ekonomi



(pendapatan, konsumsi, dan kekayaan rata-rata) namun juga melihat dimensi non ekonomi dari ketimpangan itu sendiri, seperti ketersediaan layanan dasar (Pendidikan, Kesehatan, air bersih dan infrastruktur).

Penguatan pelayanan publik di desa adalah upaya untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakatnya. Tujuan utama dari penguatan pelayanan publik ini adalah untuk memastikan bahwa seluruh warga desa dapat mengakses layanan yang dibutuhkan dengan mudah, cepat, transparan dan akuntabel.

Kebijakan Pelayanan Publik

Salah satu tujuan diundangkannya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Hal ini diperkuat dengan lahirnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PDPTT) Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal berskala Desa di bidang Pelayanan Dasar jo. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Regulasi ini berupaya untuk memotong rantai birokrasi, layanan satu meja dalam bingkai kewenangan yang dimiliki pemerintahan desa agar pelayanan menjadi efektif, efisien, ekonomis dan akuntabel.

Namun sayangnya kehadiran regulasi tersebut tidak sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh Pemerintah Desa di Kabupaten Kotabaru dalam mengubah wajah



Pelayanan Publik di Desa. Hal ini dapat diamati dari belum tersedianya pertama, pengembangan kebijakan dan regulasi serta strategi rencana aksi di tingkat Pemerintah Desa. Kedua, pola penyelenggaraan, sistem dan tata laksana. Ketiga, dukungan Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana dan Kelembagaan.

Pemerintah Kabupaten Kotabaru memiliki 22 Kecamatan, 198 Desa dan 4 Kelurahan, sangat strategis dalam memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan Pelayanan Publik. Dalam beberapa audit, reviu dan monitoring evaluasi yang dilakukan oleh Inspektorat terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa secara umum mencakup temuan-temuan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan belum dilaksanakan secara efektif dan efisien;
2. Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, belum sesuai dengan prosedur dan tata cara pelayanan yang berlaku;
3. Minimnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan serta pengelolaan anggaran;
4. Ruang partisipasi masyarakat belum sepenuhnya dibuka dan dapat diakses dengan baik.

Hal inilah yang kemudian melatarbelakangi Inspektorat Kabupaten Kotabaru menerima dengan tangan terbuka tawaran Kerjasama oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan untuk membentuk Desa Anti Maladministrasi dan Pemenuhan Pelayanan Publik Desa.



Pembentukan Desa Anti Maladministrasi dan Penguatan Pelayanan Publik di Desa

Gagasan dan tawaran Pembentukan Desa Anti Maladministrasi oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Kalimantan Selatan sebagai gayung bersambut dengan komitmen Pemerintah Daerah untuk pemenuhan dan penguatan layanan publik di desa. Adapun Langkah-langkah yang dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut, sebagai berikut:

1. Sosialisasi dan penandatanganan Komitmen Bersama antara Kepala Desa, Camat, Bupati Kotabaru dan Ketua Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Kalimantan Selatan;
2. Persiapan Pembentukan Desa Percontohan Anti Maladministrasi, Camat setelah berkoordinasi dengan Kepala Desa menyampaikan usulan nama desa yang akan menjadi percontohan. Adapun yang harus diperhatikan dan dipersiapkan dalam pembentukannya meliputi:
 - a. Standar Pelayanan Minimal meliputi prosedur layanan, waktu layanan dan biaya layanan (apabila ada);
 - b. Produk layanan, sarana prasarana (ruang pelayanan terpadu, penggunaan teknologi dan informasi) dan kompetensi petugas pemberi layanan;
 - c. Layanan pengaduan dan kotak saran.
3. Desa diminta untuk menyampaikan berkas dan dokumen Pembentukan Desa Anti Maladministrasi



sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan;

4. Pembinaan dan Evaluasi Pelaksanaan;
5. Rapat Koordinasi Evaluasi Pelaksanaan Pembentukan Desa Anti Maladministrasi bersama Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Inspektorat, DPMD, Camat, dan Kepala Desa;
6. Penetapan Desa Anti Maladministrasi;
7. Pembinaan, Evaluasi dan Monitoring Pelaksanaan Desa Anti Maladministrasi.

Melalui serangkaian verifikasi, penilaian, dan pemeriksaan lapangan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan dibentuk Desa Anti Maladministrasi di Kabupaten Kotabaru sebanyak 10 Desa dari 8 Kecamatan yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 25.22 Tahun 2023 Tanggal 27 November 2023. Di tahun 2024 ini kembali dilakukan verifikasi, penilaian dan pemeriksaan sebanyak 10 Desa sebagai *nominee* Desa Anti maladministrasi. Sebagai Desa Anti maladministrasi harus berkomitmen untuk memberikan layanan publik yang terbaik dan harus menghindari hal-hal sebagai berikut:

1. Penundaan berlarut, ciri-cirinya adalah memberikan pelayanan dengan mengulur-ngulur waktu penyelesaian administrasi atau masalah tanpa adanya suatu keterangan yang jelas.
2. Tidak memberikan pelayanan, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak mengerjakan permohonan atau



- permintaan layanan padahal masyarakat sudah melengkapi semua persyaratan yang diperlukan.
3. Permintaan imbalan, ciri-cirinya petugas meminta uang atau barang kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik, kondisi ini dapat dikategorikan pungli atau suap.
 4. Penyimpangan prosedur, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak mematuhi standar operasional prosedur.
 5. Bertindak tidak patut, ciri-cirinya pelaksana layanan bertindak secara tidak wajar, tidak sopan dan tidak pantas.
 6. Berpihak, ciri-cirinya pelaksana layanan membuat Keputusan atau Tindakan dengan menguntungkan pihak lain sehingga berujung pada pelanggaran standar operasional prosedur yang telah ditentukan.
 7. Konflik kepentingan, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak dapat bekerja secara profesional karena memiliki kepentingan pribadi sehingga pelayanan diberikan tidak objektif dan tepat.
 8. Diskriminasi, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak memberikan pelayanan secara sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat karena perbedaan suku, agama, ras, jenis kelamin, dan sebagainya.
 9. Tidak kompeten, ciri-cirinya adalah pelaksana layanan publik memiliki kualifikasi yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan publik atau menugaskan petugas yang tidak sesuai kompetensinya.



Secara keseluruhan penguatan pelayanan publik pada pemerintah desa melalui pembentukan Desa Anti maladministrasi menunjukkan adanya tantangan yang perlu diatasi. Namun, dengan komitmen dari semua pihak, termasuk pemerintah daerah dan masyarakat, pelayanan publik di desa dapat menjadi lebih baik dan berdampak positif bagi kesejahteraan masyarakat. Upaya kolektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi sumber daya manusia, infrastruktur, kelembagaan, partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas akan menghasilkan desa yang lebih berdaya saing dan Sejahtera.



PERANAN APIP DALAM UPAYA PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA

Mohammad Riza Dauliy, ST., MT., CGCAE

(Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar)



Perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan melayani adalah cita-cita reformasi, sehingga dituntut pemerintahan yang bertanggung jawab, responsif dan berintegritas. Perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih tersebut termasuk diantaranya adalah pelayanan publik yang handal, yang menjalankan unsur-unsur fundamental yang seperti integritas, profesional, dan akuntabel. Pelayanan publik berkaitan erat dengan penyelenggaraan pemerintahan, baik itu pusat, daerah, maupun desa yang ditujukan untuk memudahkan pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai warga negara.



Terbaikannya unsur-unsur fundamental dalam pelayanan publik, baik unsur profesional, integritas, dan akuntabilitas akan berdampak pada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, bahkan cenderung pada terjadinya maladministrasi sampai pada terjadi korupsi, khusus korupsi skala kecil (*petty corruption*).

Pemerintahan desa memiliki peran yang sangat penting dalam setiap sektor penyelenggara pelayanan publik, pelayanan publik yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan sekedar



administrasi kependudukan, pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan desa juga mencakup perizinan, administrasi pertanahan, administrasi kesehatan, dan pendidikan. Namun demikian dalam penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintahan desa masih ditemukan adanya praktik maladministrasi, seperti penundaan layanan yang berlarut bahkan tidak memberikan pelayanan, adanya permintaan imbalan dalam pemberian layanan, aparatur pemberi layanan yang tidak tidak kompeten, adanya dugaan penyalahgunaan wewenang, terdapat diskriminasi dalam pemberian layanan, adanya keberpihakan, dan lainnya sebagainya.

Secara umum maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut (Nurtjahjo dkk., 2013). Sedangkan menurut Pasal 1 Butir 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian



materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan melayani diperlukan pengendalian internal yang efektif oleh pengawas internal atau APIP (Aparat Pengawas Intern Pemerintah). Pengawasan Internal sendiri diartikan sebagai seluruh proses kegiatan audit, review, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pimpinan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Salah satu faktor utama yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan pengendalian Intern adalah efektivitas peran APIP. Untuk itu, APIP terus melakukan perubahan dalam menjalankan proses bisnis guna memberi nilai tambah bagi kementerian negara/lembaga dan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini sejalan dengan peran pengawasan intern untuk mendorong peningkatan efektivitas tata kelola (*governance*), manajemen risiko (*risk management*), dan pengendalian (*control*) organisasi. Beberapa tujuan dalam pengawasan internal adalah dalam upaya meningkatkan akuntabilitas organisasi yang mencakup kebijakan dan prosedur diikuti dengan benar, dan bahwa sumber daya digunakan secara efisien, memastikan kepatuhan, yakni memastikan bahwa organisasi mematuhi semua hukum, regulasi, dan kebijakan yang berlaku yang mencakup semua tindakan yang dilakukan oleh organisasi sesuai dengan



ketentuan yang berlaku, melakukan evaluasi independen terhadap kinerja organisasi yang melibatkan penilaian terhadap efektivitas operasi dan identifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memberikan informasi yang dapat digunakan oleh manajemen untuk membuat keputusan yang lebih baik yang mencakup saran untuk perbaikan atau perubahan kebijakan.

Kewenangan APIP juga termuat dalam Pasal 48 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (PP No.60/2008) bahwa pengawasan dapat dilakukan melalui: audit, review, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya. Kemudian diatur lebih lanjut dalam Pasal 49 PP No.60/2008 bahwa yang termasuk APIP adalah Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) yang mengawasi akuntabilitas keuangan negara, Inspektorat Jenderal yang mengawasi proses penyelenggaraan tugas dan fungsi kementerian negara/ lembaga yang dibiayai APBN, Inspektorat Provinsi yang melakukan pengawasan terhadap tugas dan fungsi satuan kerja perangkat daerah provinsi yang dibiayai oleh APBD Provinsi, dan Inspektorat Kabupaten/Kota yang mengawasi kegiatan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi satuan kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang dibiayai oleh APBD Kabupaten/Kota. Pengawasan dan pembinaan terhadap desa sedikit lebih tergambar dalam Pasal 19 PP No. 12/2017 yang menjelaskan bahwa Bupati/Walikota dapat membina dan mengawasi desa yang dibantu oleh Camat atau disebut juga dengan inspektorat kabupaten/kota sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



Pengawasan APIP ini didasarkan pada Pasal 112 dan Pasal 113 UU Desa. Pasal 112 ayat (1) dan ayat (2) yang pada pokoknya menyatakan bahwa Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota membina dan mengawasi penyelenggaraan Pemerintahan Desa serta dapat mendelegasikan pembinaan dan pengawasan tersebut kepada perangkat daerah.

Inspektorat Daerah sebagai Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) berperan sebagai penjamin kualitas (*quality assurance*) yaitu menjamin bahwa suatu kegiatan dapat berjalan secara efisien, efektif dan sesuai dengan aturannya dalam mencapai tujuan organisasi. Titik berat pelaksanaan tugas “pengawasan dan pemeriksaan” adalah melakukan tindakan preventif yaitu mencegah terjadinya kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan program dan kegiatan serta memperbaiki kesalahan-kesalahan yang telah terjadi untuk dijadikan pelajaran agar kesalahan-kesalahan tersebut tidak terulang kembali di masa yang akan datang.

Selama ini, beberapa kebijakan pengawasan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Banjar dalam upaya mencegah terjadinya praktik maladministrasi, antara lain Program SMART KAMPUNG MANIS yang bertujuan meningkatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat agar dapat langsung dinikmati oleh masyarakat paling bawah dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara terpadu. Pelayanan ini dapat dilaksanakan secara mandiri baik melalui anjungan layanan mandiri yang disediakan dan melalui aplikasi online, bekerjasama dengan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan untuk



membangun desa percontohan anti maladministrasi pada Desa Indrasari, pengawasan pengelolaan keuangan desa yang dilaksanakan oleh Inspektorat untuk menjaga agar penggunaan keuangan desa dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, menerbitkan Peraturan Bupati Banjar Nomor 47 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Banjar tentang Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar yang menyatakan Kepala Desa merupakan wajib lapor LHKPN. Hal ini dimaksudkan untuk mitigasi adanya penyalahgunaan keuangan desa untuk kepentingan pribadi yang dapat mengganggu penyelenggaraan pelayanan, menyediakan media untuk pengaduan untuk merespon pengawasan yang dilakukan masyarakat melalui Whistleblowing System, Whatsapp, surat dan melapor langsung dan pemantauan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala melalui pendampingan Desa BERINTAN (Berintegritas dan Akuntabel).

Guna mencegah terjadinya praktik maladministrasi pada tingkat pemerintahan desa, beberapa kebijakan yang perlu dilakukan dimasa yang akan datang yakni memperbaiki tata kelola pelayanan publik melalui penyusunan manajemen risiko dan register risiko kecurangan (*fraud*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menyusun standar operasional prosedur (SOP) penyelenggaraan pelayanan publik yang handal dengan mempertimbangkan peta risiko dan register risiko kecurangan (*fraud*), memanfaatkan teknologi digital (TIK) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan menjadi mudah, tepat, dan cepat, meningkatkan kapasitas



SDM pemberi layanan dalam pelayanan prima yang ramah melalui pelatihan, meningkatkan ketersediaan prasarana dan sarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memberikan akses layanan khusus untuk masyarakat lansia dan penyandang disabilitas dan perbaikan tata kelola pengaduan di desa.



ANALISA DAMPAK PROGRAM PENGUATAN PEMERINTAHAN DAN PEMBANGUNAN DESA (P3PD) TERHADAP APARATUR DESA, SEBAGAI MITIGASI MAUPUN INSTRUMEN DETEKSI DINI TERHADAP POTENSI PERMASALAHAN PEDESAAN DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Hepi Yugaswara, S.Hut.

(Provincial Coordinator Program Penguatan Pemerintahan dan Pembangunan Desa (P3PD) Regional Management Center V Kalimantan Selatan)



P3PD merupakan Program Penguatan Pemerintahan dan Pembangunan Desa. Program ini merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk mendukung implementasi Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, P3PD dilaksanakan oleh empat kementerian dan lembaga, yaitu Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri)/ Komponen 1, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendesa PDTT)/ / Komponen 2, Kementerian Koordinator Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) / Komponen 3 dan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (Kementerian PPN/Bappenas)/ Komponen 4. Kami pada P3PD (Kemendagri)/ Komponen 1 memiliki beberapa



tujuan, khusus diantaranya memperbaiki kinerja pemerintah dan aparat desa, meningkatkan kualitas belanja desa, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, memperbaiki koordinasi, supervisi, monitoring, dan evaluasi kinerja desa dan alah satu program prioritas utama P3PD adalah LMS, yaitu platform pembelajaran daring untuk meningkatkan kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa dan Pengurus Kelembagaan Desa. Pada P3PD (Kemendagri)/Komponen 1 pada Provinsi Kalimantan Selatan disebut sebagai Regional Management Consultant V Kalimantan Selatan.

Beberapa Capaian yang terlaksana di Tahun Anggaran 2023 dan Tahun 2024, yaitu pelaksanaan pelatihan Aparatur Desa tahun anggaran 2023 yang melibatkan peserta sebanyak 6760 dari 1705 Desa pada 6 enam Kabupaten lokus 2023 dan tambahan peserta 142 Desa pada 5 Kabupaten non Lokus 2023, kegiatan Lokakarya oleh Sub Komponen 1D (Tenaga Pendamping P3PD Provinsi Kalimantan Selatan) yang diikuti oleh 183 Peserta yang terdiri dari Aparatur Kecamatan, yaitu Camat, Sekcam, para Kasi, serta UPT Pendidikan dan UPT Kesehatan 6 enam Kabupaten lokus 2023. Dampak dari Pelaksanaan pelatihan Aparatur Desa 2023 salah satunya Mitigasi hukum terhadap penyalahgunaan dana desa, penyelenggaraan layanan dasar yang tepat sasaran, serta Belanja Desa yang berkualitas (sebagai output dari Program P3PD (Kemendagri)/Komponen 1).

Selain hal tersebut di atas, dalam mewujudkan amanah UUD 1945 pasal 28 E (3), setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul dan mengeluarkan pendapat dalam tatanan demokrasi dan keterbukaan tentu tidak hanya terjadi



dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik, Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat. Sebagai wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (complaint) atau pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Pasal 2 Ayat 1: Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Dari hal tersebut di atas maka Program P3PD (Kemendagri)/ Komponen 1, sebagai implementasinya yaitu memastikan dan mengendalikan tercapainya tujuan dan sasaran penanganan maka diperlukan tindakan pemantauan berupa penanganan pengaduan, laporan, Saran, maupun kritik, dan hal tersebut menjadi salah satu bentuk pemantauan program yang bersifat pencegahan secara preventif dan deteksi dini dari segala potensi yang menjadi AGHT (ancaman, gangguan, Hambatan, Tantangan) penyelenggaraan dan keberhasilan program. Dalam hal ini, pengaduan harus dimaknai sebagai perwujudan adanya bentuk kepedulian dan rasa kepemilikan masyarakat terhadap penyelenggaraan dan keberhasilan program ini (P3PD), sehingga akhirnya mampu



merubah paradigma negatif terhadap pengaduan, laporan, Saran, maupun kritik menjadi bagian dari partisipasi masyarakat maupun seluruh stakeholder dalam melakukan deteksi dini terhadap segala potensi- potensi masalah yang menjadi kendala terhadap seluruh kegiatan Program P3PD (Kemendagri)/ Komponen 1.

Merubah paradigma/persepsi negatif pada seluruh Pelaku program terhadap Laporan, Pengaduan, membangun merupakan salah satu tantangan terbesar dalam pelaksanaan Program, untuk itu dalam *complaint handling specialist* Program P3PD (Kemendagri)/ Komponen 1 dengan dasar Kerangka Acuan Kerja maupun penugasan langsung dari Provincial Coordinator di setiap Provinsi dalam hal ini Kalimantan Selatan yang membidangi penanganan Laporan/aduan masyarakat harus mampu berkontribusi dalam program dengan memberikan pemahaman terhadap aturan, resiko serta melakukan mitigasi (deteksi dini) sehingga dapat meminimalisir permasalahan – permasalahan terkait seluruh pelaksanaan kegiatan program yang berpotensi menjadi suatu Perbuatan yang tidak sesuai dengan ketentuan/aturan Program bahkan tindakan-tindakan yang sudah berpotensi melawan Hukum (Pidana, Perdata, Sengketa Tata Usaha Negara).

Selain itu *complaint handling specialist* juga melakukan pendampingan serta Advokasi (memberi masukan) ataupun upaya-upaya sesuai kerangka acuan kerja program dan atau sesuai aturan hukum yang berlaku apabila suatu permasalahan telah masuk ranah hukum melalui pendekatan *restorative justice* tanpa mengenyampingkan proses-proses hukum (Pidana, Perdata, Sengketa Tata Usaha Negara) yang berlaku,



agar permasalahan yang timbul dapat diselesaikan secara tuntas. Program kerja *Complain Handling Specialist P3PD* yakni *Complaint Handling Specialist* harus mampu merubah Paradigma Negatif terhadap pengaduan, laporan, Saran, maupun kritik, menjadi suatu instrumen Kontrol positif masyarakat khususnya masyarakat desa pada seluruh kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan program P3PD melalui Sosialisasi, Advokasi kepada seluruh Aparatur/ Perangkat Desa sebagai bagian dari Lembaga Pemerintah agar tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik dengan mengacu pada Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB), *Complaint Handling Specialist* melakukan berbagai upaya-upaya penyelesaian masalah (problem solving) terhadap setiap permasalahan yang terjadi pada seluruh kegiatan pelaksanaan program dengan tetap mengacu pada kerangka acuan kerja program maupun aturan hukum yang berlaku, *Complaint Handling Specialist* melakukan kerjasama yang berkesinambungan dan selaras dengan seluruh pihak terkait (K/D/L), Pemerintah Setempat, masyarakat, maupun Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP), Maupun Aparat Penegak Hukum (APH) apabila ditemukan adanya potensi penyimpangan maupun pelanggaran Hukum terhadap seluruh kegiatan pelaksanaan program dengan tetap mengacu pada kerangka acuan kerja program ataupun aturan hukum yang berlaku, agar tidak ada pihak yang dirugikan dalam terlaksananya program P3PD melalui pendekatan dan penerapan *restorative justice*. *Complaint Handling Specialist* harus mampu memberikan pemahaman terhadap aturan, resiko serta melakukan mitigasi (deteksi dini) sehingga dapat meminimalisir permasalahan –



permasalahan terkait seluruh pelaksanaan kegiatan program yang berpotensi menjadi suatu Perbuatan yang tidak sesuai dengan ketentuan/aturan Program bahkan tindakan-tindakan yang akan berpotensi menjadi pelanggaran Hukum (Pidana, Perdata, Sengketa Tata Usaha Negara), *Complaint Handling Specialist* berdasarkan kerangka acuan kerja program melakukan pemetaan kanal laporan/ aduan sehingga dapat tertib administrasi (adanya Buku rekap Aduan, Form aduan, kotak Aduan, maupun sarana aduan lain di Desa).

Pada prinsipnya, dalam melaksanakan/ mengimplementasikan kegiatan yang mengacu pada kerangka Acuan kerja, maka *Complaint Handling Specialist* harus mampu melakukan monitoring secara intens terhadap laporan maupun pengaduan dengan segera menampung, mendokumentasikan, dan menindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga secara administrasi dapat berjalan secara tertib.

Monitoring pengaduan/laporan yang diterima dapat diselesaikan secara tepat waktu dan tuntas., *Complaint Handling Specialist* melakukan telaah dan analisis terhadap pengelolaan pengaduan setiap adanya pengaduan / laporan dan menyampaikan hasilnya berupa umpan balik ke lapangan sesuai tenggat waktu. *Complaint Handling Specialist* mampu menjadi Wadah advokasi dan atau pendampingan hukum untuk Masyarakat sebagai upaya mitigasi permasalahan (potensi masalah hukum) yang rawan timbul dalam pelaksanaan Program P3PD.

Complaint Handling Specialist wajib mampu merubah paradigma persepsi masyarakat terhadap suatu permasalahan



menjadi sebuah wadah saran, untuk mengutarakan pendapat, kritik yang mendukung terlaksananya Program Penguatan Pemerintahan dan Pembangunan Desa dalam pelaksanaan (P3PD), serta mampu melakukan upaya Advokasi dan mitigasi potensi masalah (hukum), serta pendampingan terhadap penyelesaian masalah hukum khusus terkait kegiatan Program Penguatan Pemerintahan dan Pembangunan Desa (P3PD).

Sebagai akhir dari tulisan ini, maka selaku Complaint Handling Specialist wajib memiliki kemampuan Problem Solving dan mampu melakukan sinergitas dengan seluruh pihak terkait (K/D/L)



UPAYA DALAM PENEGAHAN MALADMINISTRASI DI PEMERINTAHAN DESA

Hj. Hamiah, SM.

(Kepala Desa Semayap Kabupaten Kotabaru)



Layanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Di tingkat desa, layanan publik mencakup berbagai aspek, mulai dari administrasi kependudukan, pengelolaan dana desa, hingga penyelenggaraan program pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Namun, tantangan yang tidak dapat diabaikan adalah potensi maladministrasi yang sering kali mengemuka dalam pengelolaan layanan publik di tingkat desa.



Sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah desa memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, beberapa desa di Kalimantan Selatan (Kalsel) masih menghadapi masalah klasik seperti ketidakjelasan prosedur, lambatnya pelayanan, penyalahgunaan wewenang, hingga praktik pungutan liar. Potensi maladministrasi ini tidak hanya merugikan masyarakat tetapi juga melemahkan citra pemerintah.



Dari sudut pandang pengamat, peran Ombudsman RI Perwakilan Kalsel menjadi sangat penting dalam memantau, mengevaluasi, dan memberikan rekomendasi untuk memperbaiki kualitas layanan publik. Ombudsman RI sebagai lembaga negara independen memiliki mandat untuk memastikan bahwa layanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun daerah, berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Di tingkat provinsi, kehadiran Ombudsman RI Kalsel mampu menjembatani antara harapan masyarakat dan kenyataan di lapangan, terutama dalam konteks mencegah maladministrasi di desa-desa.

Potensi Maladministrasi di Pemerintahan Desa

Beragam potensi maladministrasi dapat muncul di pemerintahan desa, beberapa di antaranya adalah:

1. Ketidakjelasan Informasi Layanan,
Masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai prosedur dan persyaratan administrasi. Misalnya, pembuatan surat keterangan atau pelayanan administrasi lainnya terkadang tidak memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi warga.
2. Penyalahgunaan Wewenang,
Dalam beberapa kasus, kepala desa atau perangkat desa menyalahgunakan posisi mereka untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu, seperti pengelolaan dana desa yang tidak transparan.



3. Lambatnya Pelayanan,
Kurangnya kapasitas sumber daya manusia atau mekanisme pelayanan yang tidak efektif sering kali menyebabkan keterlambatan. Ini menghambat masyarakat dalam memperoleh hak mereka dengan cepat.
4. Praktik Pungutan Liar (Pungli),
Pungli menjadi salah satu bentuk maladministrasi yang paling sering dikeluhkan. Warga desa sering diminta membayar biaya tambahan yang tidak sesuai dengan aturan.
5. Minimnya Mekanisme Pengaduan,
Tidak adanya sistem pengaduan yang efektif di tingkat desa membuat masyarakat kesulitan melaporkan masalah yang mereka hadapi.

Upaya Pencegahan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalsel

Sebagai lembaga yang memiliki fungsi pengawasan, Ombudsman RI Perwakilan Kalsel telah melaksanakan berbagai upaya untuk mencegah dan mengatasi maladministrasi di pemerintahan desa. Beberapa gagasan dan langkah konkret yang telah dilakukan adalah:

1. Sosialisasi dan Edukasi kepada Pemerintah Desa
Ombudsman RI Kalsel secara aktif menggelar sosialisasi terkait standar layanan publik, baik kepada perangkat desa maupun masyarakat. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya pelayanan yang sesuai dengan aturan.



2. **Pendampingan Penyusunan SOP Desa**
Untuk mengatasi ketidakjelasan dalam pelayanan, Ombudsman Kalsel mendorong desa-desa untuk menyusun SOP yang spesifik, jelas, dan mudah dipahami. Dengan adanya SOP, masyarakat dapat memahami proses dan waktu layanan yang akan diterima.
3. **Meningkatkan Literasi Masyarakat**
Upaya meningkatkan literasi masyarakat terkait hak-hak mereka dalam layanan publik dilakukan melalui berbagai kampanye, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih kritis dan berani melaporkan jika menemukan indikasi maladministrasi.
4. **Penguatan Sistem Pengaduan**
Ombudsman Kalsel telah mendorong pemerintah desa untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang transparan dan mudah diakses. Hal ini mencakup pengadaan kotak pengaduan, nomor hotline, atau aplikasi berbasis digital untuk mempermudah pelaporan.
5. **Audit dan Evaluasi Layanan Publik Desa**
Sebagai langkah pengawasan, Ombudsman Kalsel melakukan audit terhadap layanan publik di desa-desa yang dianggap bermasalah. Hasil audit ini kemudian digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan.
6. **Kolaborasi dengan Pemerintah Daerah dan Aparat Penegak Hukum**



Dalam beberapa kasus maladministrasi yang mengarah pada tindak pidana, Ombudsman Kalsel bekerja sama dengan aparat penegak hukum untuk memastikan bahwa pelanggaran tidak terulang.

Membangun Budaya Anti-Maladministrasi di Desa

Upaya pencegahan maladministrasi di desa memerlukan komitmen dari berbagai pihak, mulai dari perangkat desa, masyarakat, hingga lembaga pengawas seperti Ombudsman RI. Budaya anti-maladministrasi hanya dapat terbentuk jika setiap elemen dalam pemerintahan desa memahami pentingnya integritas dan transparansi. Beberapa langkah strategis yang perlu terus didorong adalah:

1. Penguatan Kapasitas Perangkat Desa,
Pelatihan dan pembinaan rutin perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi perangkat desa dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien.
2. Transparansi Pengelolaan Keuangan Desa,
Pemerintah desa harus memastikan bahwa pengelolaan dana desa dilakukan secara transparan, misalnya dengan mempublikasikan laporan keuangan secara berkala.
3. Partisipasi Aktif Masyarakat,
Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di desa dapat menjadi langkah efektif untuk mencegah penyalahgunaan wewenang.



4. Peningkatan Teknologi Layanan

Pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi layanan publik berbasis digital, dapat mempercepat proses pelayanan sekaligus meminimalisir potensi pungli.

Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalsel dalam mengawal kualitas layanan publik di tingkat desa sangatlah krusial. Dengan berbagai upaya yang telah dilakukan, diharapkan potensi maladministrasi dapat diminimalisir sehingga masyarakat desa memperoleh layanan yang adil, transparan, dan berkualitas.

Namun, untuk mewujudkan desa yang bebas dari maladministrasi, diperlukan sinergi yang kuat antara pemerintah desa, masyarakat, dan lembaga pengawas. Dengan kerja sama ini, cita-cita pelayanan publik yang unggul dan berorientasi pada kepentingan rakyat dapat terwujud di Kalimantan Selatan.

