

OMBUDSMAN KALSEL MINTA PERBAIKAN SIKAP LAYANAN DI KELURAHAN

Kamis, 20 November 2025 - kalsel

Banjarmasin - Dalam kurun waktu 2021 hingga Semester I 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) telah menangani 1.010 Laporan Masyarakat (LM). Dari jumlah tersebut, tidak kurang dari 30 LM ditujukan kepada Kelurahan-Kelurahan di Kalsel, yaitu sebanyak 14 Kelurahan. Beragam substansi yang dilaporkan masyarakat ke Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan menyangkut antara lain pengurusan administrasi pertanahan, pendataan bantuan sosial, kepegawaian, klaim jaminan sosial ketenagakerjaan dan layanan kelurahan lainnya, seperti keterangan waris dan keterangan tidak mampu.

Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Hadi Rahman, pada saat membuka acara Pembentukan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik atau Focal Point dengan Kecamatan dan Kelurahan se-Kota Banjarmasin dan Kota Banjarbaru. Kegiatan ini dilaksanakan di Banjarmasin pada Rabu (19/11/2025), dan dihadiri oleh seluruh Kecamatan di Kota Banjarmasin dan Kota Banjarbaru serta masing-masing 10 Kelurahan di Kota Banjarmasin dan Kota Banjarbaru. Kegiatan dimaksud merupakan upaya strategis dalam rangka mewujudkan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang menugaskan Ombudsman RI untuk melakukan pemberantasan dan pencegahan maladministrasi.

Lebih jauh Hadi menjelaskan bahwa masyarakat yang mengakses layanan Ombudsman Kalsel dan menyampaikan keluhan atau laporan terkait dengan dugaan maladministrasi seperti tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, permintaan imbalan (pungutan), dan penyimpangan prosedur. Sikap layanan oleh petugas di Kelurahan juga seringkali dikeluhkan atau dilaporkan masyarakat, misalnya tidak ramah, mempersulit, cuek, hingga asyik bermain gawai. Padahal Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sudah mengatur tentang poin-poin perilaku yang wajib dipedomani oleh para pelaksana pelayanan publik.

"Sikap layanan ini jangan disepelekan, ini bagian penting dari pelayanan dan harus menjadi atensi penyelenggara layanan, khususnya aparatur kelurahan. Bahkan patut dipandang sebagai strategi kunci untuk memenangkan hati pengguna layanan serta beroleh kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat. Maka, perlu kiranya dilakukan pembinaan secara berkala kepada aparatur kelurahan agar memiliki kompetensi, integritas dan etos kerja, serta penguatan budaya pelayanan prima antara lain melalui pembuatan modul atau petunjuk teknis (juknis) sikap layanan", tegas Hadi.

Pada kesempatan yang sama, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Yeni Aryani, menambahkan mengenai urgensi pembentukan, pemantauan dan evaluasi focal point di Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan yang telah rutin dijalankan sejak tahun 2022.

"Kecamatan dan Kelurahan memegang peran penting sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah sekaligus ujung tombak pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga pembentukan focal point menjadi sangat penting untuk memperkuat koordinasi, meningkatkan kualitas layanan, dan mencegah terjadinya maladministrasi di level paling dekat dengan masyarakat", jelasnya.

Di bagian akhir acara dilaksanakan pembahasan dan penandatanganan komitmen bersama antara Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan dengan seluruh Kecamatan dan Kelurahan di Kota Banjarmasin dan Kota Banjarbaru. Pada intinya, para pihak berkomitmen untuk menjalin koordinasi secara terus menerus dalam rangka percepatan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi, memastikan pengelolaan pengaduan di instansi berjalan dengan baik, serta mendorong tersedianya narahubung pada masing-masing instansi.