

OMBUDSMAN KALSEL SERAHKAN HASIL PENILAIAN MALADMINISTRASI 2025, BERI CATATAN STRATEGIS PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 06 Maret 2026 - kalsel

BANJARMASIN - Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan, Hadi Rahman, menyerahkan Hasil Opini Ombudsman RI berupa Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 kepada sejumlah instansi penyelenggara layanan publik di Kalimantan Selatan, Selasa (3/3/2026).

Penilaian tersebut diserahkan kepada instansi di bawah lingkup Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Kalimantan Selatan, Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan, Direktorat Jenderal Imigrasi wilayah Kalsel, serta Direktorat Jenderal Pemasyarakatan wilayah Kalsel.

Hadi Rahman menjelaskan, Opini Ombudsman RI merupakan transformasi dari sistem penilaian sebelumnya yang berfokus pada kepatuhan terhadap standar pelayanan publik menjadi penilaian yang menitikberatkan pada potensi dan praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penilaian tersebut juga merupakan bagian dari Program Prioritas Nasional sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2025-2029, yang mendukung agenda reformasi pelayanan publik.

"Opini dan hasil Penilaian Maladministrasi merupakan pernyataan formal Ombudsman yang dapat menjadi rujukan bagi penyelenggara layanan, pengguna layanan, dan masyarakat untuk mengetahui kinerja pelayanan publik suatu instansi," ujar Hadi.

Penilaian dilakukan melalui dua unsur utama, yakni kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan. Kualitas pelayanan diukur melalui empat dimensi, yaitu input, proses, output, dan pengelolaan pengaduan, serta tingkat kepercayaan masyarakat. Hasilnya diklasifikasikan dalam lima kategori, mulai dari sangat baik hingga sangat kurang.

Sementara itu, tingkat kepatuhan diukur berdasarkan tindak lanjut instansi terhadap produk pengawasan Ombudsman, seperti tindakan korektif, saran perbaikan, saran penyempurnaan, hingga rekomendasi.

Pada 2025, penilaian dilakukan secara nasional terhadap 46 kementerian dan lembaga serta 264 pemerintah daerah. Di Kalimantan Selatan sendiri, penilaian mencakup 38 unit layanan sebagai lokus penilaian.

Penyerahan hasil penilaian pertama dilakukan kepada lima Kantor Pertanahan di bawah lingkup Kanwil BPN Kalsel, yakni Kantah Balangan, Banjar, Hulu Sungai Selatan, Hulu Sungai Utara, dan Kota Banjarbaru. Penilaian diterima langsung Kepala Kanwil BPN Kalsel, Budi Kristiyana.

Kelima Kantor Pertanahan tersebut memperoleh nilai rata-rata 87,50 atau kategori kualitas pelayanan "Baik", dengan rincian empat Kantah berkategori Baik dan satu Kantah Sangat Baik. Namun, nilai tersebut mengalami penurunan dibandingkan tahun 2024 yang mencapai 95,16.

Selanjutnya, hasil penilaian diserahkan kepada lima Polres di bawah lingkup Polda Kalsel, yakni Polres Balangan, Banjar, Banjarbaru, Hulu Sungai Selatan, dan Hulu Sungai Utara. Penyerahan diterima langsung Kapolda Kalsel Irjen Pol Rosyanto Yudha Hermawan.

Kelima Polres tersebut memperoleh nilai rata-rata 88,49 atau kategori kualitas pelayanan "Sangat Baik". Terdiri dari dua Polres berkategori Baik dan tiga Polres Sangat Baik. Meski demikian, nilai tersebut juga mengalami penurunan dibandingkan tahun 2024 yang mencapai 94,55.

Sementara itu, penilaian juga diberikan kepada satu unit kerja Kanwil Ditjen Imigrasi Kalsel, yakni Kantor Imigrasi Kelas III Balangan, serta empat Unit Pelaksana Teknis Kanwil Ditjen Pemasyarakatan Kalsel, yakni Balai Pemasyarakatan Kelas II Amuntai, Rutan Kelas IIB Kandangan, LPKA Kelas I Martapura, dan Lapas Kelas IIB Banjarbaru.

Penyerahan tersebut turut dihadiri Kepala Kanwil Ditjen Imigrasi Kalsel Yan Wely Wiguna dan Kepala Kanwil Ditjen Pemasyarakatan Kalsel Mulyadi. Kelima unit kerja tersebut memperoleh nilai rata-rata 80,95 dengan kategori kualitas pelayanan "Baik".

Secara umum, hasil penilaian Ombudsman terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan BPN, Polri, Imigrasi, dan Pemasyarakatan di Kalimantan Selatan berada pada kategori Baik. Namun Ombudsman mencatat adanya penurunan nilai pada jajaran Kantor Pertanahan dan Polres dibandingkan tahun sebelumnya.

Oleh karena itu, Ombudsman Kalsel memberikan sejumlah catatan strategis untuk perbaikan berkelanjutan. Di antaranya peningkatan pemahaman penyelenggara layanan mengenai esensi pelayanan publik, Ombudsman, dan maladministrasi.

Selain itu, optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat agar dapat ditangani secara cepat, tepat, dan tuntas juga menjadi perhatian. Menurut Hadi, hal tersebut perlu didukung sarana yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, serta integrasi dengan sistem pengelolaan pengaduan nasional.

"Pengelolaan pengaduan juga harus terintegrasi dengan SP4N agar penanganannya lebih efektif," jelasnya.

Catatan lainnya adalah penguatan pemenuhan standar pelayanan, yang tidak hanya disusun dan ditetapkan, tetapi juga diterapkan secara konsisten serta dipublikasikan secara luas melalui berbagai media komunikasi instansi.

"Setiap instansi juga harus terus menjaga kepercayaan masyarakat dengan menjunjung tinggi nilai integritas dan keterbukaan sebagai panduan moral, hukum, dan etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat," pungkas Hadi.[]