

SERAHKAN HASIL PENILAIAN MALADMINISTRASI, OMBUDSMAN KALSEL BERIKAN CATATAN STRATEGIS UNTUK PERBAIKAN BERKELANJUTAN

Kamis, 05 Maret 2026 - kalsel

[SUARAMILENIAL.ID](#), **BANJARMASIN** - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan menyerahkan hasil Opini Ombudsman RI berupa Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 kepada sejumlah instansi penyelenggara layanan di wilayah Kalimantan Selatan.

Penilaian tersebut sekaligus disertai sejumlah catatan strategis sebagai rujukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

Penyerahan hasil penilaian dilakukan langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, Hadi Rahman, kepada instansi di bawah lingkup Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kalsel, Kepolisian Daerah (Polda) Kalsel, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Kalsel, serta Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalsel.

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

Penilaian tersebut juga menjadi bagian dari Program Prioritas Nasional sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2025-2029, khususnya dalam mendukung agenda reformasi pelayanan publik.

"Opini dan hasil penilaian maladministrasi merupakan pernyataan formal Ombudsman yang dapat menjadi rujukan bagi penyelenggara maupun masyarakat untuk melihat kinerja pelayanan publik suatu instansi," ujar Hadi di Banjarmasin, Selasa (3/3/2026).

Penilaian dilakukan terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan instansi terhadap produk pengawasan Ombudsman. Aspek kualitas pelayanan mencakup dimensi input, proses, output, pengelolaan pengaduan, serta tingkat kepercayaan masyarakat.

Sementara tingkat kepatuhan dilihat dari pelaksanaan tindakan korektif, saran perbaikan, hingga rekomendasi Ombudsman.

Secara nasional, penilaian pada 2025 mencakup 46 kementerian dan lembaga serta 264 pemerintah daerah. Di Kalimantan Selatan sendiri, terdapat 38 unit layanan yang menjadi lokus penilaian.

Di lingkup Kanwil BPN Kalsel, penilaian diberikan kepada lima kantor pertanahan, yakni Kantah Balangan, Banjar, Hulu Sungai Selatan, Hulu Sungai Utara, dan Kota Banjarbaru.

Nilai rata-rata yang diperoleh mencapai 87,50 dengan kategori kualitas pelayanan **Baik**. Rinciannya, empat kantor pertanahan masuk kategori Baik dan satu kantor pertanahan memperoleh kategori Sangat Baik.

Meski demikian, nilai tersebut mengalami penurunan dibandingkan tahun 2024 yang mencapai rata-rata 95,16.

Sementara itu, lima kepolisian resor di bawah lingkup Polda Kalsel-yakni Polres Balangan, Banjar, Banjarbaru, Hulu Sungai Selatan, dan Hulu Sungai Utara-memperoleh nilai rata-rata 88,49 dengan kategori kualitas pelayanan **Sangat Baik**. Dari jumlah tersebut, dua Polres masuk kategori Baik dan tiga lainnya Sangat Baik.

Namun demikian, nilai tersebut juga menurun dibandingkan capaian tahun sebelumnya yang mencapai rata-rata 94,55.

Penilaian juga dilakukan terhadap satu unit kerja Kantor Imigrasi Kelas III Balangan serta empat unit pelaksana teknis pemasyarakatan, yakni Balai Pemasyarakatan Kelas II Amuntai, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kandangan, Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas I Martapura, serta Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Banjarbaru.

Kelima unit tersebut memperoleh nilai rata-rata 80,95 dengan kategori kualitas pelayanan **Baik**, terdiri dari empat unit

dengan kategori Baik dan satu unit kategori Cukup.

Secara umum, Ombudsman menilai kualitas pelayanan publik pada instansi-instansi tersebut berada pada kategori baik. Namun, penurunan nilai pada sejumlah instansi menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan.

Ombudsman Kalsel juga menyampaikan beberapa catatan strategis. Pertama, peningkatan pemahaman penyelenggara layanan terhadap esensi pelayanan publik, peran Ombudsman, serta potensi maladministrasi.

Kedua, optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat agar dapat ditangani secara cepat, tepat, dan tuntas.

Menurut Hadi, pengelolaan pengaduan harus didukung sarana memadai, sumber daya yang kompeten, serta mekanisme yang jelas dan terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

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

"Yang tidak kalah penting, setiap instansi harus terus menjaga kepercayaan masyarakat dengan menjadikan nilai integritas dan keterbukaan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan," ujar Hadi.

Ia berharap hasil penilaian tersebut dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus pembelajaran bagi seluruh instansi dalam menghadapi penilaian pelayanan publik tahun 2026 mendatang.