

CATATAN PENGAWASAN OMBUDSMAN KALSEL 2025: RATUSAN ADUAN MASUK, MAYORITAS KELUHKAN LAYANAN INFRASTRUKTUR

Jum'at, 19 Desember 2025 - kalsel

Siaran Pers

Nomor: B/1066/PC.02-22/XII/2025

Jumat, 19 Desember 2025

Banjarmasin - Sepanjang 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan telah menerima 246 laporan masyarakat. Sektor yang paling banyak dilaporkan mengenai perhubungan/infrastruktur, energi dan kelistrikan, administrasi kependudukan, pendidikan hingga agraria/pertanahan.

Sementara itu, dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan berupa tidak memberikan pelayanan sebanyak 128 laporan, kelalaian/pengabaian kewajiban hukum terdapat 70 laporan, penyimpangan prosedur 24, penundaan berlarut 20 laporan, permintaan imbalan uang/barang/jasa sebanyak 4 laporan dan perbuatan tidak patut ada 1 laporan.

Demikian disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, Hadi Rahman saat menyampaikan Catatan Akhir Tahun Ombudsman RI: Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Selatan, pada Jumat (19/12/2025) di Banjarmasin.

"Dari 246 laporan tersebut, sebanyak 225 (91,45%) laporan telah selesai. Sedangkan 21 laporan masih dalam proses penyelesaian. Kami menyampaikan apresiasi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik yang responsif, cepat dan solutif dalam menindaklanjuti laporan masyarakat," ucapnya.

Ia berharap seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana pengaduan dan menempatkan petugas yang berkompeten, sehingga pengaduan masyarakat cukup diselesaikan pada instansi itu sendiri.

Hadi Rahman melanjutkan, dari 246 laporan tersebut, terdapat satu laporan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri mengenai pemenuhan hak layanan administrasi kependudukan, kesehatan, dan jaminan sosial bagi Warga Binaan Pemasyarakatan.

"Ombudsman tidak hanya pasif menerima laporan, tetapi juga aktif melakukan pemeriksaan laporan atas prakarsa sendiri," terang Hadi Rahman.

"Pada periode 4 tahun terakhir (2021-2025), jumlah akses masyarakat tidak kurang dari 1.000 atau rata-rata 1.220 per tahun, dengan kontribusi terbesar berasal dari Konsultasi dari masyarakat, disusul Laporan Masyarakat dan Surat Tembusan yang disampaikan ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan," lanjut Hadi Rahman.

Hadi meneruskan, untuk meningkatkan akses masyarakat di Perwakilan Ombudsman Kalsel, ada 2 strategi utama yang dikembangkan. Pertama, melaksanakan kegiatan jemput bola atau Ombudsman *On The Spot* baik dalam kota maupun luar kota, termasuk di daerah-daerah yang jumlah aksesnya tergolong "Rendah" dan "Sangat Rendah".

"Pada hari yang ditentukan, tim Ombudsman Kalsel membuka gerai konsultasi dan pengaduan di lokasi yang menjadi pusat keramaian dan sentra pelayanan. Misalnya, Mal Pelayanan Publik (MPP), rumah sakit, puskesmas, sekolah, kampus, pasar, kantor pemerintah, dan desa," ujarnya.

"Kedua, mengembangkan berbagai kanal pengaduan dalam rangka mempermudah dan mempercepat akses masyarakat. Selain datang langsung, Ombudsman Kalsel menyediakan kanal-kanal seperti surat, telepon, SMS, *WhatsApp*, faksimili, pos elektronik (*email*), laman (*website*), pusat panggilan (*call center*) 137 serta media sosial (Facebook, Instagram, X, YouTube)," tutupnya. (SH/PC25)

