

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

Jum'at, 06 Maret 2026 - kalsel

Siaran Pers

Nomor : B/0062/PC.02-22/III/2026

Rabu, 11 Maret 2026

Banjarmasin - Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (RI) Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel), Hadi Rahman, menyerahkan langsung Hasil Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 kepada berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik di bawah lingkup Kantor Wilayah (Kanwil) Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kalsel, Kepolisian Daerah (Polda) Kalsel, Kanwil Direktorat Jenderal (Ditjen) Imigrasi Kalsel dan Kanwil Ditjen Pemasyarakatan Kalsel.

Opini Ombudsman RI adalah bentuk transformasi dan inovasi dari sistem penilaian sebelumnya yang berorientasi pada Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik menjadi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Opini tersebut merupakan salah satu Program Prioritas Nasional sesuai Peraturan Presiden RI Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2025-2029 untuk mendukung Asta Cita Presiden RI khususnya dalam konteks Reformasi Pelayanan Publik. Melalui perubahan ini, Ombudsman RI ingin memperkuat fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan memastikan pelayanan publik yang berkualitas tanpa maladministrasi.

Unsur penilaian meliputi Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepatuhan. Kualitas Pelayanan terdiri dari 4 Dimensi (Input, Proses, Output, Pengaduan) dan Kepercayaan Masyarakat, hasilnya terbagi dalam 5 Kategori: Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang, Sangat Kurang. Sementara untuk Tingkat Kepatuhan terkait dengan produk-produk pengawasan Ombudsman RI, yakni tindakan korektif, saran perbaikan, saran penyempurnaan dan rekomendasi. Hasilnya ada 3 Kategori: Tinggi, Sedang, Rendah. Data dikumpulkan dengan bermacam cara, antara lain studi dokumen, penggunaan data sekunder, wawancara dengan pelaksana dan penerima layanan serta penyebaran barcode/kuesioner kepada penerima layanan.

Pada tahun 2025, penilaian dilaksanakan secara nasional pada 46 Kementerian dan Lembaga serta 264 Pemerintah Daerah (Pemda), termasuk di Kalsel yang mencakup 38 Unit Layanan sebagai lokus penilaian. "Opini dan hasil Penilaian Maladministrasi merupakan pernyataan formal otoritatif Ombudsman yang patut menjadi rujukan bagi penyelenggara, pengguna layanan dan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui kinerja pelayanan publik instansi dimaksud", tegas Hadi.

Penyerahan Opini dan hasil Penilaian Maladministrasi dilakukan pertama oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel kepada 5 Kantor Pertanahan (Kantah) di bawah lingkup Kanwil BPN Kalsel, yaitu Kantah Kabupaten Balangan, Kantah Kabupaten Banjar, Kantah Kabupaten Hulu Sungai Selatan (HSS), Kantah Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU), dan Kantah Kota Banjarbaru, diterima langsung oleh Kepala Kanwil BPN Kalsel, Budi Kristiyana, beserta jajaran. Nilai rata-rata yang diperoleh ke-5 Kantah tersebut adalah 87,50 atau Kualitas Pelayanan Baik, dengan rincian 4 Kantah tergolong Baik dan 1 Kantah Sangat Baik. Dibandingkan tahun 2024, ada penurunan nilai rata-rata yang sebelumnya mencapai angka 95,16.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel berlanjut menyerahkan Opini dan hasil Penilaian Maladministrasi kepada 5 Kepolisian Resor (Polres) di bawah lingkup Polda Kalsel, yaitu Polres Balangan, Polres Banjar, Polres Banjarbaru, Polres HSS, dan Polres HSU, diterima langsung oleh Kepala Polda Kalsel, Irjen Pol Dr. Rosyanto Yudha Hermawan, SIK, SH, MH, beserta jajaran. Nilai rata-rata yang diperoleh ke-5 Polres tersebut adalah 88,49 atau Kualitas Pelayanan Sangat

Baik, dengan rincian 2 Polres tergolong Baik dan 3 Polres Sangat Baik. Dibandingkan tahun 2024, ada penurunan nilai rata-rata yang sebelumnya mencapai angka 94,55.

Terakhir, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel menyerahkan Opini dan hasil Penilaian Maladministrasi kepada 1 Unit Kerja Kanwil Ditjen Imigrasi Kalsel, yakni Kantor Imigrasi (Kanim) Kelas III Balangan, dan 4 UPT (Unit Pelaksana Teknis) Kanwil Ditjen Pemasyarakatan Kalsel, yakni Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas II Amuntai, Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Kandungan, Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas I Martapura, dan Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIB Banjarbaru. Acara dihadiri pula oleh Kepala Kanwil Ditjen Imigrasi Kalsel, Yan Wely Wiguna, dan Kepala Kanwil Ditjen Pemasyarakatan Kalsel, Mulyadi, di Banjarmasin pada Selasa (3/3/2026). Adapun nilai rata-rata yang diperoleh ke-5 Unit Kerja/UPT tersebut adalah 80,95 atau Kualitas Pelayanan Baik, dengan rincian 4 Unit Kerja/UPT tergolong Baik dan 1 Unit Kerja/UPT Cukup.

Secara umum, hasil penilaian Ombudsman Kalsel terhadap instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik di bawah lingkup Kanwil BPN Kalsel, Polda Kalsel, Kanwil Ditjen Imigrasi Kalsel dan Kanwil Ditjen Pemasyarakatan Kalsel tergolong Baik. Namun khusus untuk jajaran Kantah dan Polres mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Oleh karenanya, Ombudsman Kalsel menyampaikan hal-hal strategis berdasarkan temuan dan analisis pada proses penilaian yang harus menjadi atensi, rujukan penting dan ditindaklanjuti, dalam kerangka perbaikan berkelanjutan yang berdampak pada kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan. Selain itu, agar seluruh jajaran Kantah, Polres, Kanim, Lapas, Bapas dan Rutan bisa bersiap untuk rencana penilaian tahun 2026 ini, dengan menarik pembelajaran dari penilaian tahun 2025.

Pertama, upaya peningkatan pemahaman penyelenggara layanan mengenai esensi dari pelayanan publik, Ombudsman, dan maladministrasi. Kedua, terkait optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat agar bisa tertangani secara cepat, tepat dan tuntas. "Tentu, ini mesti didukung dengan sarana yang memadai, pengelola yang berkompeten, mekanisme yang jelas, serta terintegrasi dengan SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional)", terang Hadi.

Ketiga, penguatan pemenuhan Standar Pelayanan dalam artian tidak hanya disusun dan ditetapkan namun juga diterapkan secara konsisten dan dipublikasi secara luas di berbagai media komunikasi instansi. Terakhir, "setiap instansi agar terus berupaya secara konkret menjaga kepercayaan masyarakat, utamanya dengan memastikan nilai-nilai integritas dan keterbukaan sebagai panduan moral, hukum dan etika dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat", pungkas Hadi.