

ANALISIS KASUS MAL ADMINISTRASI DI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN TAHUN 2013-2015

Abdul Haliq¹⁾, Umar Makawi²⁾, Normajatun³⁾

¹⁾²⁾³⁾ FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin

Email: haliqabdul@gmail.com

Abstract

This research is intended to know the level of public complaints to public service to the Ombudsman of the Republic of Indonesia representative of South Kalimantan Province, the period of 2013 - 2015. In addition to knowing the obstacles of the Ombudsman Institution of the Republic of Indonesia Representative of South Kalimantan Province In following up or resolve complaints community. The method used is the approach of quantitative and qualitative research, with the form of data collection through the database. While data analysis using Model Miles and Huberman, using phase, Data Reduction, Data Display, and Conclusion Drawing / verification. The results show maladministration case between the years 2013-2015, the most frequent reporter is individual / direct victim and occurred in 2015 that is 71 cases (61%), from classification reported from year to year continue to increase this happened to city government / regency, And the most prevalent in 2015 ie 77 cases (66.4%). Meanwhile, when viewed from the type of maladministration of the most reported public reported is in the year 2013 is a case of delayed soluble, whereas in 2014-2015 cases do not provide services, and the case is most prevalent in 2014 ie 51 cases (38.3%), Whereas by 2015 this case has declined.

Keywords: *maladministration, ombudsman, public service*

PENDAHULUAN

Kecenderungan pelayanan publik yang berbelit-belit dan lambat dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, bahkan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah yang sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 diharapkan terbentuk otonomi yang luas hingga keberadaan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting, dimana pemerintah daerah dituntut untuk memperbaharui otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Disamping itu tuntutan untuk mewujudkan “*Good Governance*” dan “*Clean Government*”, pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan publik yang dituntut oleh masyarakat. Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 pelayanan

publik dapat berupa tindakan administratif pemerintah dan Tindakan administratif non pemerintah yang mencakup banyak hal mulai dari kelahiran sampai kematian.

Undang-undang tersebut juga diharapkan mampu untuk menjadi dasar hukum bagi berjalannya sistem desentralisasi, yang merupakan suatu sistem penyelenggaraan pemerintah daerah di Indonesia hasil dari tuntutan/keinginan masyarakat itu sendiri. Sistem desentralisasi yang lebih mampu untuk menampung aspirasi masyarakat daerah serta menjamin kekhasan adat istiadat daerah tersebut, lebih mampu untuk memberdayakan masyarakat daerah dan memberikan suatu pelayanan yang prima serta optimal kepada masyarakat. Karena dengan desentralisasi maka rentang kendali dalam penyelenggaraan pemerintah tidak lagi begitu luas dan sistem desentralisasi juga dinilai merupakan suatu sistem yang mampu untuk mewujudkan demokrasi.

Studi yang dilakukan LAN Jawa Barat (1999) menunjukkan bahwa kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik lebih rendah ketimbang yang dilakukan oleh pihak swasta atau kelembagaan masyarakat lainnya. Bahkan Savas mengatakan bahwa tugas pemerintah adalah mengarahkan bukan mengayuh perahu. Memberikan pelayanan adalah mengayuh dan pemerintah tidaklah pandai mengayuh.

Memperhatikan gejala dan tuntutan yang berkembang dalam masyarakat agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, adil, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, maka dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan presiden Republik Indonesia menetapkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, dan pada tanggal 10 Maret 2000 Lembaga Ombudsman resmi dibentuk di Indonesia.

Sejak dibentuknya Lembaga Ombudsman, Kementerian PAN dan RB juga telah melakukan evaluasi kinerja instansi pemerintah di seluruh Indonesia, dengan memuat Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) mulai Tahun 2009. Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2012 dari Kementerian PAN dan RB, capaian kinerja untuk sasaran strategis terwujudnya kualitas pelayanan publik prima, cepat, pasti, murah, transparan, adil, patut dan memuaskan berdasarkan indikator kinerja prosentase unit pelayanan publik yang berkategori baik sesuai penilaian hanya mencapai 32%.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas negara di daerah, Ombudsman Nasional dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku pula bagi Perwakilan Ombudsman di daerah. Selain itu mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 5 Nomor 2 tentang tempat dan kedudukan bahwa

Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di provinsi dan/atau kabupaten/kota.

Berdasarkan latar belakang di atas, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) wilayah Provinsi Kalimantan Selatan telah banyak menerima pengaduan masyarakat tentang permasalahan pelayanan publik yang kurang memuaskan, berbelit-belit dan seringnya disertai dengan mal-administrasi, hal ini diduga menandakan bahwa kinerja pelayanan publik di wilayah kerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan belum begitu memuaskan. Oleh karena itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui tingkat pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik ke Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, periode Tahun 2013 - 2015.

TINJAUAN PUSTAKA

Mal Administrasi

Mal administrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan, tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang yang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan, penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal atau berdasarkan tindakan yang tidak baralasan (unreasonable), tidak adil (unjust), menekan (oppressive), impropor dan diskriminatif.

Sadjijono mengartikan mal administrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang (detournement de pouvoir) yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.

Didalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dijelaskan mengenai pengertian maladministrasi, yaitu: "mal administrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan".

Berdasarkan pengertian dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tersebut, maka unsur-unsur dari pemenuhan suatu tindakan mal-administrasi adalah:

- a) Perilaku atau perbuatan melawan hukum.
- b) Melampaui wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, atau termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c) Dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan.
- d) Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Ratminto dan Winarsih, 2006:26). Menurut Kotler (2006:24) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 secara khusus dijelaskan tentang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang ini mempunyai tujuan antara lain adalah : a). Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public, b). Menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, c). Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, d). Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Permen PAN dan RB No.36 Tahun 2012 menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara tersebut.

Masyarakat mempunyai peran serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat berhak mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila:

- a) Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan.
- b) Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan tersebut ditujukan kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. (Pasal 40 UU No 25 Tahun 2009).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk mengumpulkan data dan menganalisa data, kemudian diinterpretasikan dengan metode deskriptif untuk menjelaskan gejala-gejala dari data yang telah dianalisis untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.

Penelitian ini mempunyai fokus pada masalah kasus mal administrasi yang dilaporkan oleh masyarakat, yang dianalisis berdasarkan: a) Jumlah Kasus Pengaduan Masyarakat, b). Identitas Pelapor Pengaduan Pelayanan Publik, c). Instansi/Lembaga Terlapor, d). Substansi Laporan Pengaduan, e). Tindak Lanjut Instansi/Lembaga Terlapor, f). Hubungan Pelapor dengan Instansi/Lembaga Terlapor, g). Hubungan Pelapor dengan Substansi Laporan Pengaduan, h). Hubungan Instansi/Lembaga Terlapor dengan Tindak Lanjut Laporan, dan i). Hambatan Ombudsman dalam menyelesaikan kasus mal administrasi.

Teknik pengumpulan data melalui dua cara yaitu, dengan menggunakan teknik kepustakaan atau pengambilan data sekunder yang dimiliki oleh data Ombudsman periode Tahun 2013 dan 2015. Analisis data menggunakan Model Miles dan Huberman,

dengan menggunakan beberapa tahap, yaitu 1). Mereduksi data (*Data Reduction*), 2). Menyajikan data (*Data Display*), 3). Membuat kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*). Sedangkan untuk menganalisis hubungan pelapor dengan instansi/lembaga terlapor, hubungan pelapor dengan substansi laporan pengaduan, dan hubungan Instansi/lembaga terlapor dengan tindak lanjut laporan menggunakan crosstab dan penyajian data akan dibuat model persentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan

Kasus pengaduan masyarakat atas pelayanan publik (mal administrasi) yang dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Kal-Sel sangat beragam, baik dari segi terlapor maupun jenis mal administrasi yang dilaporkan, berikut ini adalah kasus mal administrasi yang dibedakan berdasarkan tahun kejadian.

Kasus Mal Administrasi Tahun 2013

Pada tahun 2013 kasus mal administrasi dapat diklasifikasikan berdasarkan pelapor, instansi terlapor, kabupaten terlapor, serta jenis mal administrasi yang dilaporkan.

Tabel 1. Klasifikasi Pelapor

No.	Klasifikasi Pelapor	Frekuensi	%
1.	Perorangan/Korban Langsung	69	46.0
2.	Badan Hukum	4	2.7
3.	Kuasa Hukum	3	2.0
4.	Lembaga Swadaya Masyarakat	4	2.7
5.	Kelompok Masyarakat	11	7.3
6.	Organisasi Profesi	2	1.3
7.	Instansi Pemerintah	1	.7
8.	Keluarga Korban	11	7.3
9.	Investigasi Inisiatif/Media	45	30.0
Jumlah		150	100,0

Sumber : Data Primer 2017

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa klasifikasi terlapor paling banyak pada jenis perorangan/ korban langsung yaitu 65 orang

(46%), Investigasi inisiatif/media 45 orang (30%), dan keluarga korban 11 orang (7,3%).

Tabel 2. Klasifikasi Terlapor

No.	Klasifikasi Terlapor	Frekuensi	%
1.	Lembaga Pengadilan	3	2.0
2.	Kejaksaan	5	3.3
3.	Kepolisian	10	6.7
4.	Badan Pertanahan Nasional	12	8.0
5.	Pemerintah Kota/Kabupaten	58	38.7
6.	Kementerian	15	10.0
7.	DPRD Provinsi/Kabupaten/Kota	2	1.3
8.	BUMN/BUMD	15	10.0
9.	Lain-Lain	30	20.0
Jumlah		150	100,0

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 2 menunjukkan bahwa tiga peringkat teratas lembaga terlapor dalam pelaporan ke ombudsman, paling banyak ada pada lembaga/instansi pemerintah kota/kabupaten

yaitu 58 kasus (38,7%), Lain-lain (yang tidak termasuk dalam kategori ombudsman 30 kasus (20%), dan kementerian dan BUMN/BUMD 15 kasus (10%).

Tabel 3. Jenis Mal Administrasi

No.	Mal Administrasi	Frekuensi	%
1.	Penundaan Berlarut	46	30.7
2.	Tidak Memberikan Pelayanan	39	26.0
3.	Tidak Patut	15	10.0
4.	Penyalahgunaan Wewenang	6	4.0
5.	Penyimpangan Prosedur	22	14.7
6.	Diskriminasi	3	2.0
7.	Permintaan Uang, Barang & Jasa	15	10.0
8.	Berpihak	1	.7
9.	Tidak Kompeten	3	2.0
Jumlah		150	100,0

Sumber: Data Primer 2017

Kasus mal administrasi yang paling banyak di laporkan ke Omudsman Perwakilan Kalimantan Selatan adalah penundaan berlarut 46 kasus (30,7%), tidak memberikan pelayanan 39 kasus (26%), dan penyimpangan prosedur 22 kasus (14,7%).

Kasus Mal Administrasi Tahun 2014

Kasus mal adminstrasi pada tahun 2014 juga dapat diklasifikasikan berdasarkan pelapor, instansi terlapor, kabupaten terlapor, serta jenis mal adminstrasi yang dilaporkan. Berikut ini adalah gambaran kasus mal administrasi yang dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Kal Sel.

Tabel 4. Klasifikasi Pelapor

No.	Klasifikasi Pelapor	Frekuensi	%
1.	Perorangan/Korban Langsung	54	40.6
2.	Badan Hukum	2	1.5
3.	Lembaga Swadaya Masyarakat	5	3.8
4.	Kelompok Masyarakat	21	15.8
5.	Keluarga Korban	9	6.8
6.	Investigasi Inisiatif/Media	42	31.6
Jumlah		133	100,0

Sumber: Data Primer 2017

Pada Tabel 4 terlihat bahwa pelapor lebih banyak dari golongan perorangan/langsung yaitu 54 orang (40%), terbanyak kedua adalah dari

investigasi inisiatif/media 42 orang (31,6%), dan dari kelompok masyarakat 21 orang (15,8%).

Tabel 5. Klasifikasi Terlapor

No.	Klasifikasi Terlapor	Frekuensi	%
1.	Lembaga Pengadilan	4	3.0
2.	Kejaksaan	2	1.5
3.	Kepolisian	10	7.5
4.	Badan Pertanahan Nasional	13	9.8
5.	Pemerintah Kota/Kabupaten	62	46.6
6.	Kementerian	4	3.0
7.	Perguruan Tinggi	1	.8
8.	BUMN/BUMD	18	13.5
9.	Lain-Lain	19	14.3
Jumlah		133	100,0

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 5 menunjukkan bahwa lembaga yang dilaporkan masyarakat lebih banyak kepada pemerintah kota/kabupaten, hal ini berdasarkan 62 orang (46,6%) yang melaporkan lembaga

tersebut. BUMN/BUMD dilaporkan masyarakat cukup tinggi yaitu 18 orang (13,5%), sedangkan BPN dilaporkan sebanyak 13 orang (9,8%).

Tabel 6. Jenis Mal Administrasi

No.	Mal Administrasi	Frekuensi	%
1.	Penundaan Berlarut	27	20.3
2.	Tidak Memberikan Pelayanan	51	38.3
3.	Tidak Patut	16	12.0
4.	Penyalahgunaan Wewenang	5	3.8
5.	Penyimpangan Prosedur	21	15.8
6.	Diskriminasi	2	1.5
7.	Permintaan Uang, Barang & Jasa	9	6.8
8.	Tidak Kompeten	2	1.5
Jumlah		133	100,0

Sumber: Data Primer 2017

Pada tabel di atas terlihat bahwa kasus mal administrasi yang terjadi lebih banyak pada jenis tidak memberikan pelayanan yaitu 51

kasus (38,3%), kasus yang lain adalah penundaan berlarut yaitu 27 kasus (20,3%), dan penyimpangan prosedur 21 kasus (15,8%).

Kasus Mal Administrasi Tahun 2015

Pada tahun 2015 kasus mal administrasi yang dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Kal-Sel dapat diklasifikasikan berdasarkan

pelapor, instansi terlapor, kabupaten terlapor, serta jenis mal administrasi yang dilaporkan. Berikut ini adalah gambaran kasus mal administrasi tersebut.

Tabel 7. Klasifikasi Pelapor

No.	Klasifikasi Pelapor	Frekuensi	%
1.	Perorangan/Korban Langsung	71	61.2
2.	Kuasa Hukum	1	.9
3.	Kelompok Masyarakat	3	2.6
4.	Instansi Pemerintah	1	.9
5.	Keluarga Korban	3	2.6
6.	Investigasi Inisiatif/Media	37	31.9
Jumlah		116	100,0

Sumber: Data Primer 2017

Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat yang melapor ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan lebih banyak

dari golongan perorangan yaitu 71 orang (61,2%), sedangkan dari investigasi inisiatif/media 37 orang (31,9%).

Tabel 8. Klasifikasi Terlapor

No.	Klasifikasi Terlapor	Frekuensi	%
1.	Lembaga Pengadilan	2	1.7
2.	Kejaksaan	1	.9
3.	Kepolisian	4	3.4
4.	Badan Pertanahan Nasional	5	4.3
5.	Pemerintah Kota/Kabupaten	77	66.4
6.	Kementerian	1	.9
7.	Perguruan Tinggi	1	.9
8.	BUMN/BUMD	12	10.3
9.	Lain-Lain	9	7.8
Jumlah		116	100,0

Sumber: Data Primer 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa lembaga yang terlapor lebih banyak kepada pemerintah kota/kabupaten yaitu 77 kasus (66,4%),

sedangkan lembaga lain yang dilaporkan adalah BUMN/BUMD yaitu sebanyak 12 kasus (10,3%).

Tabel 9. Jenis Mal Administrasi

No.	Mal Administrasi	Frekuensi	%
1.	Penundaan Berlarut	25	21.6
2.	Tidak Memberikan Pelayanan	43	37.1
3.	Tidak Patut	10	8.6
4.	Penyalahgunaan Wewenang	4	3.4
5.	Penyimpangan Prosedur	25	21.6
6.	Diskriminasi	3	2.6
7.	Permintaan Uang, Barang & Jasa	4	3.4
8.	Berpihak	1	.9
9.	Tidak Kompeten	1	.9
Jumlah		116	100,0

Sumber: Data Primer 2017

Pada Tabel 9 terlihat bahwa kasus mal administrasi yang terjadi di wilayah Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan lebih banyak pada kasus tidak memberikan pelayanan yaitu 43 kasus (37,1%), sedangkan kasus lain seperti penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur masing masing 25 kasus atau 21,6%

Kasus mal administrasi yang dilaporkan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Kal-Sel dari tahun 2013 sampai tahun 2015 telah menurun, hal ini dapat dilihat bahwa untuk kasus tahun 2013 terdapat 150 pelaporan, tahun

2014 terdapat 133 pelaporan, dan tahun 2015 terdapat 116 kasus pelaporan.

Pada tahun 2013 terdapat 150 kasus dimana masyarakat pelapor lebih banyak dari perorangan atau korban langsung sebesar 46%, dan investigasi inisiatif/media 30%, sedangkan instansi terlapor lebih banyak pemerintah kota/kabupaten yaitu 38,7%. Kasus mal administrasi pada tahun tersebut lebih banyak terjadi di Kota Banjarmasin yaitu 40% kasus, selain itu kasus yang dilaporkan adalah penundaan berlarut 30,7% kasus, tidak memberikan pelayanan 26 % kasus, dan penyimpangan prosedur 14,7% kasus.

Pada tahun 2014 tidak jauh berbeda dari tahun 2013, dimana masyarakat pelapor lebih banyak dari perorangan/korban langsung 40,6% kasus dan investigasi inisiatif/media 31,6% dari 133 kasus yang masuk ke Ombudsman. Begitupula dengan instansi terlapor lebih banyak pada pemerintah kota/kabupaten yaitu 46,6% kasus dan di Kota Banjarmasin telah terjadi 32,3% kasus, dan pada tahun tersebut paling banyak kasus mal administrasi tidak memberikan pelayanan sebesar 38,3% kasus.

Pada tahun 2015 masyarakat pelapor dari peorangan/korban langsung meningkat dari tahun-tahun sebelumnya, hal ini disebabkan pada tahun ini 61,2% kasus telah dilaporkan oleh perorangan, sedangkan pelapor terbanyak kedua adalah dari investigasi inisiatif/media yaitu 31,9% kasus. Selain itu pemerintah kabupaten/kota Kota menjadi terbanyak dalam kasus mal administrasi yaitu 66,4% kasus, dan Kota Banjarmasin tetap menjadi kasus terbanyak dalam hal mal administrasi, pada tahun ini terdapat 56,9% kasus, sedangkan kasus mal administrasi yang paling banyak terjadi pada tahun ini adalah tidak memberikan pelayanan 37,1% kasus dan penundaan berlarut serta penyimpangan prosedur masing-masing 21,6% kasus.

Apabila dibandingkan antara tahun 2013-2015 maka pelapor yang melaporkan mal administrasi ke Ombudsman RI Perwakilan Kal-Sel paling banyak adalah perorangan/korban langsung dan terjadi pada tahun 2015 yaitu 71 kasus (61%), dari klasifikasi terlapor dari tahun ketahun terus meningkat hal ini terjadi pada pemerintah kota/kabupaten, dan yang paling banyak terjadi pada tahun 2015 yaitu 77 kasus (66,4%). Selain itu kota/kabupaten yang terlapor juga terus meningkat dari tahun 2013-2015 dan terjadi pada Kota Banjarmasin, serta kasus yang paling banyak juga terjadi pada tahun 2015 yaitu 66 kasus (56,9%). Sedangkan apabila dilihat dari jenis mal adminstrasi yang dilaporkan masyarakat paling banyak terjadi adalah pada tahun 2013 kasus penundaan berlarut, sedangkan pada tahun 2014-2015 kasus tidak memberikan pelayanan, dan kasus ini paling banyak terjadi pada tahun 2014 yaitu 51 kasus (38,3%), sedangkan pada tahun 2015 kasus ini telah menurun.

KESIMPULAN

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, sudah berumur lima tahun dan sudah memperkenalkan keberadaannya melalui berbagai sosialisasi dan publikasi kegiatan, juga menjalankan fungsinya menerima laporan dan menindaklanjuti laporan pelayanan publik di wilayah Kalimantan Selatan. Hasil penelitian kasus mal administrasi antara tahun 2013-2015 maka pelapor yang melaporkan mal administrasi ke Ombudsman RI Perwakilan Kal-Sel paling banyak adalah perorangan/korban langsung dan terjadi pada tahun 2015 yaitu 71 kasus (61%), dari klasifikasi terlapor dari tahun ketahun terus meningkat hal ini terjadi pada pemerintah kota/kabupaten, dan yang paling banyak terjadi pada tahun 2015 yaitu 77 kasus (66,4%). Selain itu kota/kabupaten yang terlapor juga terus meningkat dari tahun 2013-2015 dan terjadi pada Kota Banjarmasin, serta kasus yang paling banyak juga terjadi pada tahun 2015 yaitu 66 kasus (56,9%). Sedangkan apabila dilihat dari jenis mal adminstrasi yang dilaporkan masyarakat paling banyak terjadi adalah pada tahun 2013 kasus penundaan berlarut, sedangkan pada tahun 2014-2015 kasus tidak memberikan pelayanan, dan kasus ini paling banyak terjadi pada tahun 2014 yaitu 51 kasus (38,3%), sedangkan pada tahun 2015 kasus ini telah menurun.

REFERENSI

- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit ElexMedia Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta
- Kementerian PAN Dan RB. 2013. Laporan Kinerja Institusi Pemerintah Tahun 2012.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bina Aksara, Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Edisi kedua. PT. Pustaka Pelajar.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.