

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan

Beberapa negara lembaga Ombudsman dibentuk ditingkat regional provinsi, negara bagian atau tingkat distrik (Kabupaten/Kota). Setiap negara memiliki keunikan sendiri dalam menentukan Ombudsman seperti apa yang akan dipakai. Di Indonesia, keberadaan Ombudsman daerah sangat berkaitan dengan bergulirnya otonomi daerah yang ditandai oleh kehadiran Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Keberadaan dan beroperasinya Ombudsman di daerah menemukan urgensi dan signifikansinya. Sejauh ini sudah ada 34 kantor perwakilan Ombudsman di daerah, salah satunya di Kalimantan Selatan.¹

Ombudsman perwakilan Kalimantan Selatan didirikan atas pertimbangan bahwa pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi. Ombudsman Republik Indonesia dibentuk pada tanggal 20 Maret Tahun 2000. Sedangkan di Kalimantan Selatan sendiri didirikan pada tanggal 20 November 2010.²

Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan beralamat di Nomor 57 Jalan LetJent S. Parman Belitung Selatan, Kode pos 70123.

¹Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, 2019.

²*Ibid.*,

Jarak tempuh dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin adalah 6,5 Km dan bisa ditempuh dengan waktu 25 menit berkendara.³

Menurut Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 46 ayat (3) menegaskan Ombudsman wajib mendirikan perwakilannya di daerah untuk mendukung tugas dan fungsi Ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.⁴

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia pada awalnya sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang menjelaskan bahwa lembaga pengawasan masyarakat yang berwenang melakukan klarifikasi, monitoring, atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan terutama dalam hal pelayanan publik.⁵

³*Ibid.*

⁴*Ibid.*

⁵*Ibid.*

1. Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

a. Visi

Mewujudkan Ombudsman Republik Indonesia yang berwibawa, efektif, dan adil.

b. Misi

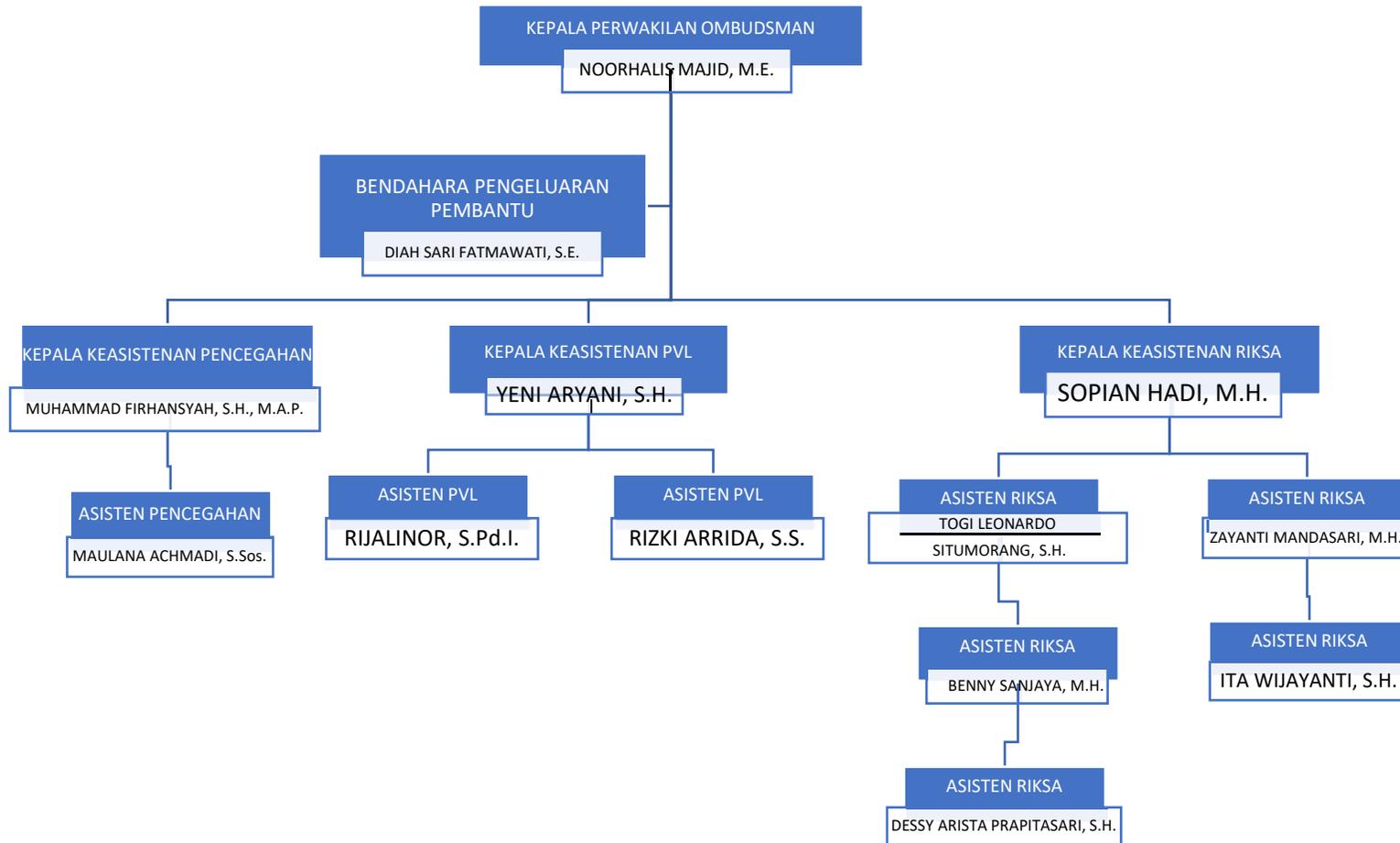
Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan adalah:

- 1) Memperkuat kelembagaan;
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI;
- 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat;
- 4) Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
- 5) Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.⁶

⁶*Ibid.*

2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan



B. Penyajian Data

Berdasarkan dari hasil wawancara yang Peneliti lakukan langsung terhadap 1 Kepala Ombudsman RI Kalimantan Selatan dan 3 Kepala Keasistenan pada bidang masing-masing, peneliti akan menguraikan hasil penelitian tersebut. Adapun alasan mengambil 4 orang dari 13 orang diwawancari karena mewakili dari bidang masing-masing.

1. Hasil wawancara

a. Informan 1

1) Identitas Informan

Nama : Noorhalis Majid, M. E.
Pekerjaan/Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman RI
Kalimantan Selatan
Alamat : Komplek Andai Jaya Persada, Blok D
RT. 34 No. 8 Sei Andai Banjarmasin
No. HP : 0811-512-351

2) Uraian

Menurut informan, berpendapat peran dan fungsi Ombudsman sudah sesuai sebagaimana mestinya yaitu, mengawasi pelayanan publik, menerima laporan dari masyarakat, dan menindak lanjutinya. Masyarakat dapat datang ke kantor Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan untuk menyampaikan laporan ataupun aduan tentang tindakan yang terkait dengan maladministrasi, maka kami akan langsung melayani, sesuai

dengan standar pelayanan dan dapat dilihat di ruang pengaduan atau pelayanan Ombudsman. Untuk memberikan laporan ataupun aduan masyarakat bisa datang langsung ke kantor Ombudsman Perwakilan, bisa melalui surat, online, E-mail, call senter: 137, telpon, whatsapp dan menceritakan permasalahan yang dialaminya. Adapun laporan yang masuk ke Ombudsman akan di registrasi dan akan di verifikasi terlebih dahulu untuk melihat apakah ombudsman berwenang atau tidak untuk menindak lanjuti laporan tersebut. Apabila Ombudsman berwenang menindak lanjuti laporan tersebut maka Ombudsman akan meminta klarifikasi dari pelaporan, kemudian melakukan klarifikasi, investigasi, setelah itu memberikan LAHP (Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan).

Upaya yang dilakukan Ombudsman adalah melakukan sosialisasi tentang Ombudsman di sekolah-sekolah, di kampus, melakukan publikasi terhadap kegiatan-kegiatan Ombudsman baik di laman website Ombudsman, ataupun media sosial, dan kami juga melakukan survei kepatuhan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mengetahui pelayanan publik di Kalimantan Selatan khususnya di Kota Banjarmasin sudah berjalan dengan baik atau tidak.⁷

⁷Noorhalis Majid, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 14 Februari 2019.

b. Informan 2

1) Identitas Informan

Nama : Sopian Hadi, M.H.

Pekerjaan/Jabatan : Kepala Keasistenan Riksa

Alamat : Komplek Bawang Merah IX No. 12
Sungai Andai Banjarmasin

No. HP : 0811-511-329

2) Uraian

Menurut informan, berpendapat kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan khususnya di Kota Banjar Banjarmasin adalah mengawasi pelayanan publik, menerima laporan dari masyarakat, dan menindak lanjutinya. Adapun fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-undang RI Nomor. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

Upaya yang dilakukan oleh Ombudsman, informan berpendapat pastinya kami melakukan sosialisasi dengan pemerintah Kota Banjarmasin, instansi-instansi yang terkait dan

juga kepada masyarakat, apa sih sebenarnya Ombudsman itu dan bagaimana kewenangannya, tetap kita lakukan sosialisasi.⁸

c. Informan 3

1) Identitas Informan

Nama : Yeni Aryani, S.H.

Pekerjaan/Jabatan : Kepala Keasistenan PVL

Alamat : Jl. Trans Kalimantan Ray 6 Puntik Komplek
Firdaus Nomor 96 RT. 05 Batola

No. HP : 0813-4853-6136

2) Uraian

Menurut informan, berpendapat peran dan fungsi di Ombudsman sudah berperan baik dibuktikan dengan banyak laporan yang ada di pemerintah Kota Banjarmasin yang ditanggapi dan ditindaklanjuti, selain itu pemerintah Kota melibatkan Ombudsman dalam pembuatan standar operasinal pelayanan.

Upaya Ombudsman dalam mencegah maladministrasi khususnya di Kota Banjarmasin, informan berpendapat melakukan sosialisasi bersama dangsanak Ombudsman untuk mensosialisasikan dan mengajak masyarakat untuk melapor dan

⁸Sopian Hadi, Kepala Keasistenan Riksa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 12 Februari 2019.

mengawasi pelayanan publik, aktif sosialisasi di sekolah atau *goes to school*, dan di kampus (*goes to campus*).⁹

d. Informan 4

1) Identitas Informan

Nama : Muhammad Firhansyah, S.H., M.A.P.

Pekerjaan/Jabatan : Kepala Keasistenan Pencegahan

Alamat : Jl. Jahri Saleh Komplek Wirayudha No. 26

No. HP : 0811-505-623

2) Uraian

Menurut informan, berpendapat peran Ombudsman khususnya di Kota Banjarmasin sudah sangat baik dilihat dari semua laporan yang telah diselesaikan atau ditangani. Ada 117 laporan maladministrasi di Kota Banjarmasin pada tahun 2016, 93 laporan maladministrasi pada tahun 2017, dan 31 laporan maladmistrasi pada tahun 2018 dan telah selesai ditangani. Adapun fungsi ombudsman itu berjalan dengan baik sebagaimana pada pasal 6 Undang-Undang RI Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Upaya yang dilakukan, informan berpendapat Ombudsman melakukan membangun jaringan kerja kepada instansi-instansi

⁹Yeni Aryani, Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 12 Februari 2019.

penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan sosialisasi tentang ombudsman, melakukan OMI (*own motion investigation*) investigasi atas inisiatif sendiri, melaksanakan Ombudsman *Seven O* (Ombudsman *goes to campus*, Ombudsman *goes to school*, Ombudsman *on the spot* (Ombudsman mendatangi sejumlah penyelenggara pelayan publik di jam-jam tertentu untuk mengetahui sejauh mana komitmen layanan yang diberikan), Ombudsman *on the river* (Ombudsman melakukan susur sungai mensosialisasikan lembaga dan menjaring aspirasi layanan publik), Ombudsman bersama difabel (ombudsman akan mendatangi dan menggelar pertemuan rutin bersama warga masyarakat yang terkategori difabel/berkebutuhan khusus termasuk untuk anak-anak berhadapan hukum, wanita dan lansia), Ombudsman *on the road* (Ombudsman akan mendatangi masyarakat yang tinggal di pinggiran perkotaan, perbatasan, masyarakat adat, petani, nelayan, buruh dan masyarakat tertinggal), dan Ombudsman mewartung (ombudsman menggelar diskusi rutin bulanan di kantor Ombudsman kassel dengan mengundang dangsanak ombudsman, pers, pelajar, mahasiswa, akademisi, dan masyarakat lainnya)). Melakukan publikasi terhadap kegiatan-kegiatan Ombudsman, melakukan kajian sistemik (melakukan penelitian ilmiah yang berhubungan dugaan maladministrasi) dan melakukan survei kepatuhan pelayanan publik (acuan utama atau tolak ukur bagi

instansi penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis fakta standar pelayanan).¹⁰

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dan telah diperoleh data, maka analisis data yang peneliti gunakan akan menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Peran dan Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

Berdasarkan data yang ada, dari 4 informan tersebut, pendapat mereka mengenai peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, sudah sesuai sesuai dengan kewenangannya peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan adalah mengawasi pelayanan publik, menerima laporan dari masyarakat, dan menindak lanjutinya. Adapun fungsinya sesuai dengan yang tercantum dalam UU RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

Merujuk pada Pasal 6 ayat 1 Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang fungsi Ombudsman, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mengawasi segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yg diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan usaha Milik Daerah, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Contohnya Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin, Rumah Sakit Ulin Daerah

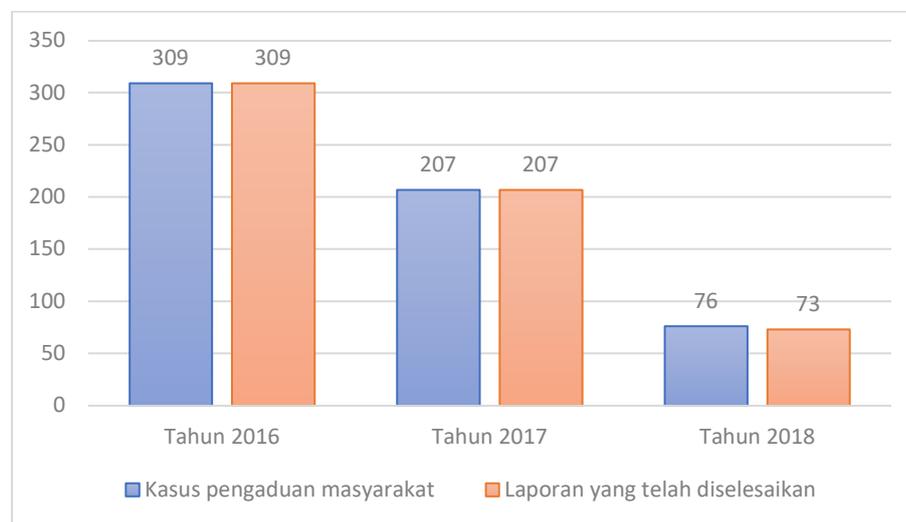
¹⁰Muhammad Firhansyah, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 13 Februari 2019.

Banjarmasin, PDAM Bandarmasih, dan instansi-instansi yang ada di Kota Banjarmasin.

Kasus pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan selama beberapa tahun dari tahun 2016, 2017, dan 2018 cenderung menurun. Hal tersebut dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

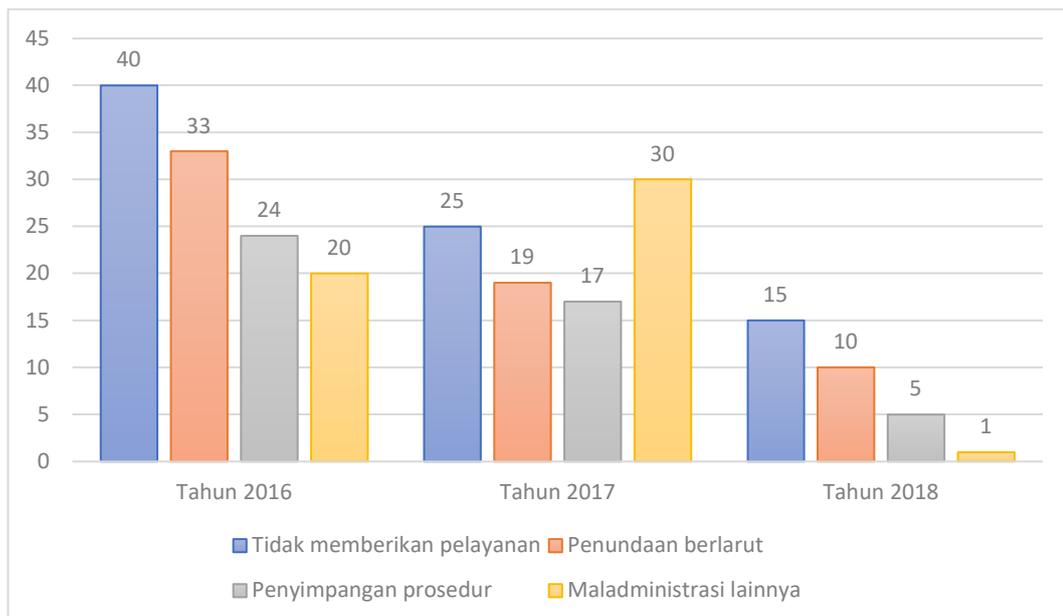
Gambar 1.

Jumlah Kasus Pengaduan Masyarakat di Kalimantan Selatan



Berdasarkan data grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah kasus pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, selama 3 tahun mulai dari 2016-2018 itu mengalami penurunan. Pada tahun 2016 ada 309 pengaduan masyarakat yang masuk Ombudsman dan 309 laporan yang telah diselesaikan, pada tahun 2017 ada 207 pengaduan masyarakat yang masuk Ombudsman dan 207 laporan yang telah diselesaikan, dan 2018 ada 76 pengaduan masyarakat yang masuk Ombudsman, dan 73 laporan yang telah diselesaikan, namun 3 laporan masih dalam proses penyelesaian. Hal ini menandakan peran dan fungsi Ombudsman itu sudah berjalan baik.

Gambar 2.
Jumlah Kasus Pengaduan Masyarakat di Kota Banjarmasin



Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa kasus pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan pada tahun 2016 - 2018 khususnya Kota Banjarmasin jumlah kasus pengaduan diantara Kabupaten/Kota lainnya masih tertinggi 3 tahun terakhir. Hal ini disebabkan masih tingginya maladministrasi di penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarmasin.

Ombudsman menerima laporan-laporan dari masyarakat tentang adanya dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh oknum-oknum pemberi pelayanan publik. dan setiap warga berhak untuk menyampaikan laporannya kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, hal itu untuk menjamin terwujudnya kualitas pelayanan publik yang berkualitas agar dapat

menyejahterakan masyarakat di Kalimantan Selatan khususnya di Kota Banjarmasin.

Setelah menerima laporan-laporan dari masyarakat Ombudsman kemudian menindak lanjuti laporan-laporan tersebut. Adapun proses penyelesaian laporan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melalui 3 tahapan yaitu: tahap penerimaan & verifikasi, tahap pemeriksaan dan tahap resolusi & monitoring.

Tahap penerimaan & verifikasi, Ombudsman menerima laporan yang disampaikan dengan cara datang secara langsung, surat, online, *e-mail*, *call center*: 137, telpon dan whatsapp. pada penyampaian laporan Ombudsman mencatat dalam agenda penerimaan laporan untuk kepentingan pendataan. Selanjutnya pelapor melengkapi syarat formil dan materiil serta diverifikasi syarat tersebut. Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam rapat pleno atau rapat perwakilan untuk diputus tindak lanjutnya.

Tahap pemeriksaan, Ombudsman melanjutkan pemeriksaan dokumen, hasil pemeriksaan dokumen dituangkan dalam laporan hasil pemeriksaan dokumen. Unit pemeriksaan melakukan bedah laporan sebelum menetapkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dokumen beserta keputusan tindak lanjut. Bentuk tindak lanjut yang akan dilakukan Ombudsman meliputi: permintaan data, permintaan klarifikasi, pemanggilan, pemeriksaan lapangan, konsiliasi, atau menghentikan pemeriksaan. Keseluruhan hasil pemeriksaan laporan disusun dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). LAHP paling sedikit memuat: identitas

pelapor, uraian laporan, pemeriksaan yang telah dilakukan, analisis peraturan, kesimpulan dan tindakan korektif yang dapat dilakukan.

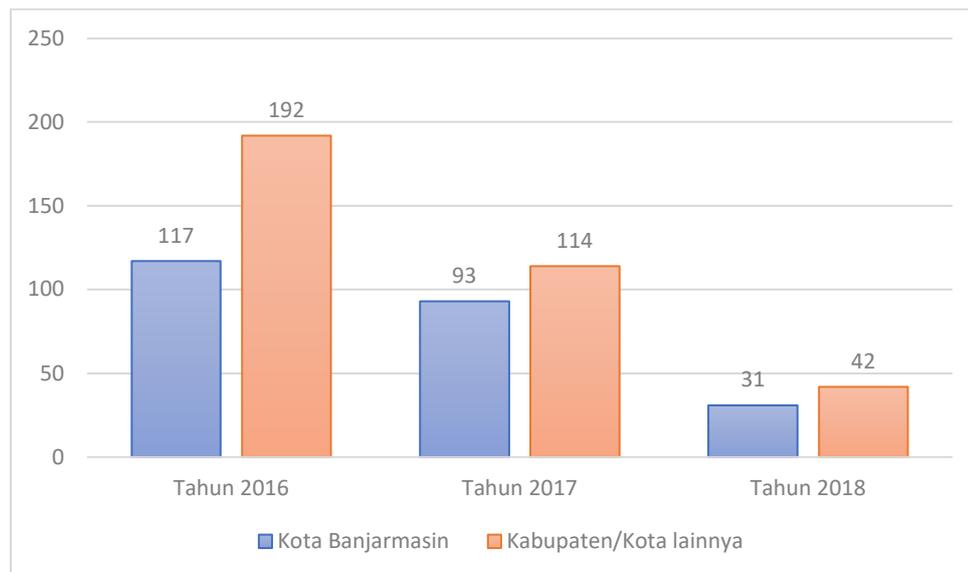
Tahap resolusi & monitoring, tahap ini apabila pihak terlapor tidak melaksanakan LAHP akan dilakukan melalui: mediasi, adjudikasi, dan rekomendasi. Monitoring penyelesaian laporan Ombudsman meliputi: monitoring pelaksanaan rekomendasi dan monitoring pelaksanaan kesepakatan mediasi atau konsiliasi. Apabila terlapor tidak melaksanakan rekomendasi, atau hanya sebagian rekomendasi, Ombudsman dapat menyampaikan laporan kepada DPR dan Presiden atau DPRD dan Kepala daerah serta publikasi secara online.

Menurut peneliti peran dan fungsi secara keseluruhan memang berjalan sesuai Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tetapi masih ada beberapa yang kurang seperti masihnya laporan di tahun 2018 yang masih belum diselesaikan. Bahkan di tahun 2019 masih meninggalkan laporan yang belum diselesaikan berjumlah 20 kasus yang masih proses. Selain itu kuantitas dari program Ombudsman masih sedikit yang dilaksanakan selama setahun di karenakan dana yang kurang.

2. Upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi di Kota Banjarmasin

Gambar 3.

Jumlah Dugaan Maladministrasi di Kota Banjarmasin



Berdasarkan data yang peneliti dapat di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang sering terjadi maladministrasi di Kota Banjarmasin yaitu:

- a. Tidak memberikan pelayanan merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut. seperti kasus dugaan tidak memberikan pelayanan dalam proses belajar mengajar di salah satu SMA di Kota Banjarmasin yang dibuktikan dengan banyaknya jam kosong tanpa ada guru mengisi untuk mengajar. Ombudsman melakukan klarifikasi langsung pada pihak sekolah mengenai hal tersebut, dan melakukan sidak untuk memastikan kebenaran dugaan tersebut. Pihak sekolah mengakui tidak memberikan pelayanan

dan Kepala Sekolah segera melakukan rapat evaluasi guru dan menerbitkan surat edaran yang menegaskan kepada seluruh tenaga pendidik dan kependidikan dilingkungan sekolah untuk melaksanakan peraturan dan disiplin dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

- b. Penundaan berlarut merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan. Seperti kasus dugaan penundaan berlarut, terkait permohonan penerbitan SHM (Sertifikat hak Milik) yang diajukan oleh program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) di salah satu Kecamatan di Kota Banjarmasin. Ombudsman melakukan permintaan klarifikasi langsung kepada Kantor Pertanahan, hasilnya memang ditemukan kendala dalam pelaksanaan program PTSL tahun 2017, karena mensyaratkan berkas asli untuk dikumpulkan sementara berkas-berkas tersebut banyak yang tidak dapat ditemukan oleh Kantor Pertanahan (terselip). Kantor Pertanahan berjanji melakukan penelusuran berkas permohonan pelapor, jika seluruh tahapan penerbitan sertifikat sudah dilaksanakan dan tidak bermasalah, maka Kantor Pertanahan akan menerbitkan sertifikat PTSL milik pelapor.
- c. Penyimpangan prosedur merupakan penyelenggara pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan. Seperti kasus dugaan penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh salah satu SMA Negeri di Kota Banjarmasin terkait perbedaan jumlah pengumuman siswa yang diterima secara online dengan pengumuman yang dilakukan oleh pihak sekolah. Ombudsman meminta klarifikasi langsung kepada pihak sekolah dan pihak sekolah membenarkan kejadian tersebut. Pihak Sekolah

memperbaiki kesalahan tersebut dan hasilnya siswa siswi yang dimaksud sudah diterima SMA tersebut (termasuk siswa yang orang tuanya melapor ke Ombudsman) sehingga substansi laporan telah mendapatkan penyelesaian dari terlapor.

Upaya Ombudsman dalam melakukan pencegahan praktik maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarmasin harus dilakukan sejak awal dan sedini mungkin. Ombudsman memberikan pengetahuan dini tentang apa itu lembaga Ombudsman, bagaimana tugas dan fungsinya, serta bagaimana kewenangan Ombudsman tersebut. supaya Pemerintah Kota Banjarmasin dan juga masyarakatnya paham bahwa Ombudsman adalah sebuah lembaga pengawas pelayanan publik yang bertugas mengawasi penyelenggara pelayanan publik. dan apabila ada masyarakat yang mengalami dugaan praktik maladministrasi bisa melaporkan langsung kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Adapun upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi di Kota Banjarmasin antara lain:

- a. Kerjasama, Ombudsman melakukan MoU dengan Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin dan instansi-instansi terkait yang ada di Kota Banjarmasin. Adapun tujuan melakukan kerjasama atau MoU adalah untuk mempermudah kordinasi instansi terkait karena sudah bekerja sama dengan ombudsman melalui MoU sehingga dapat terciptanya pelayanan publik yang baik. Contohnya melakukan MoU dengan Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin dalam hal percepatan pengelolaan pengaduan, mendukung pengembangan SDM dalam mengelola pengaduan, dalam hal

kegiatan-kegiatan yang berkaitan secara tidak langsung dengan ombudsman dengan hal komitmen wilayah bersih bebas korupsi dan wilayah bersih bebas melayani.

b. Sosialisasi ke masyarakat, Ombudsman melakukan sosialisasi ke masyarakat dengan program Ombudsman *seven O*, yaitu:

- 1) Ombudsman *goes to campus*, Ombudsman datang ke kampus melakukan sosialisasi di kalangan mahasiswa tentang Ombudsman, hak-hak dalam pelayanan publik dan lainnya.
- 2) Ombudsman *goes to school*, hampir sama dengan Ombudsman *goes to campus* tetapi perbedaan disini Ombudsman datang ke sekolah melakukan sosialisasi di kalangan pelajar tentang Ombudsman, dan lain sebagainya yang berkenaan pelayanan publik.
- 3) Ombudsman *on the spot*, Ombudsman mendatangi sejumlah penyelenggara pelayanan publik di jam-jam tertentu untuk mengetahui sejauh mana komitmen pelayanan yang diberikan.
- 4) Ombudsman *on the river*, Ombudsman melakukan susur sungai yang ada di Kota Banjarmasin untuk berusaha menjaring keluhan-keluhan yang ada di pesisir sungai karena masyarakat di pesisir sungai masih banyak ketinggalan informasi.
- 5) Ombudsman bersama difabel, Ombudsman akan mendatangi dan menggelar pertemuan bersama warga masyarakat yang terkategori difabel/berkebutuhan khusus termasuk untuk anak-anak berhadapan

hukum, wanita dan lansia untuk menjaring aspirasi tentang pelayanan publik.

6) Ombudsman *on the road*, Ombudsman akan mendatangi masyarakat yang tinggal di pinggiran perkotaan, petani, buruh dan masyarakat tertinggal untuk menjaring aspirasi dan sebagai bukti respon Ombudsman.

7) Ombudsman *mewarung*, Ombudsman menggelar diskusi di kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan mengundang dangsanak Ombudsman, pers, pelajar, mahasiswa, akademisi, DPRD, kepala daerah dan lain-lain. untuk membahas bersama tentang potret pelayanan publik di Kota Banjarmasin serta solusi yang tepat menyelesaikan keluhan publik dengan nuansa santai tapi tetap kritis.

Setelah diteliti lebih lanjut program-program ini memang berjalan tetapi tidak maksimal, dikarenakan dana yang diperlukan terbatas. Contohnya seperti Ombudsman *go es to school* atau *campus*. Selama setahun hanya 20 sekolah tingkat SMA atau SMK di Kota Banjarmasin dari 55 sekolah di Kalimantan Selatan. berikutnya Ombudsman susur sungai selama setahun hanya 2 kali di Kota Banjarmasin bahkan di Kalimantan Selatan.

c. Melakukan survei kepatuhan pelayanan publik, Ombudsman melakukan survei kepatuhan pelayanan publik bertujuan untuk melihat potret pemerintah daerah atau instansi di Kota Banjarmasin, mengetahui memenuhi komponen standar pelayanan publik dan menimalisir terjadi maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jadi, upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi di Kota Banjarmasin sudah baik tetapi masih belum maksimal pelaksanaannya dikarenakan dana yang kurang memadai tetapi memiliki program yang banyak. Sehingga sedikit jumlah program yang dijalankan selama setahun.