

**OMBUDSMAN RI DORONG PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK DAN PENCEGAHAN
MALADMINISTRASI DI ACEH JAYA**

Selasa, 21 Oktober 2025 - Hasti Aulia Nida

Aceh Jaya - Ombudsman RI menegaskan pentingnya sinergi antara kualitas pelayanan publik dan upaya pencegahan maladministrasi dalam membangun tata kelola pelayanan yang prima di daerah.

Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat, saat menyampaikan arahan kepada jajaran Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya, Selasa (21/10/2025) di Ruang Rapat Pemerintahan Kabupaten Aceh Jaya.

Jemsly menyampaikan bahwa pada tahun ini sistem penilaian pelayanan publik telah beralih pada Opini Pelayanan Publik, yang menilai dari dua sisi yaitu kualitas layanan dan potensi maladministrasi, termasuk pandangan langsung dari masyarakat.

"Tahun ini penilaian beralih kepada Opini Pelayanan Publik Ombudsman, di mana nanti terdapat penilaian dari perspektif masyarakat. Untuk mendapatkan kualitas tertinggi, pelayanan publik harus bebas dari potensi maladministrasi," ujar Jemsly.

Ia menambahkan, kedua aspek tersebut kualitas pelayanan publik dan maladministrasi tidak bisa dipisahkan karena saling berhubungan dalam memastikan layanan yang benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

"Kualitas pelayanan publik dan maladministrasi tidak bisa dipisahkan, karena keduanya harus sama-sama berkualitas tinggi dan saling bersinergi untuk membuktikan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat sudah baik," tegasnya.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh Dian Rubianty, menjelaskan bahwa bentuk maladministrasi yang paling sering ditemukan di Aceh adalah penundaan berlarut. Menurutnya, Ombudsman RI terus berupaya memberikan arahan dan pendampingan secara efektif, termasuk melalui pertemuan daring.

"Paling banyak maladministrasi yang kami temukan adalah penundaan berlarut. Kami juga selalu mengusahakan untuk memberikan masukan dan arahan melalui daring sehingga lebih efektif," ujar Dian.

Dian juga menambahkan bahwa Perwakilan Ombudsman RI Aceh siap memberikan pembekalan dan pelatihan bagi para frontliner di instansi pemerintah, agar mereka mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

"Kami siap melakukan pembekalan dan pelatihan bagi para frontliner agar pelayanan publik di Aceh semakin baik dan profesional," tutupnya.

Menanggapi hal tersebut, Kepala Bagian Organisasi Kabupaten Aceh Jaya, Muliadi, menyampaikan apresiasi serta harapan agar pembinaan dari Ombudsman RI dapat terus dilakukan untuk memperkuat pelaksanaan tugas di bidang pelayanan publik. "Kami memohon banyak arahan dan bimbingan dalam melaksanakan tugas terkait pelayanan publik, terutama arahan yang bisa dilakukan untuk perbaikan ke depannya," ungkap Muliadi.

Kolaborasi antara Ombudsman RI dan Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya diharapkan dapat menjadi langkah konkret dalam mendorong perbaikan tata kelola pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, dan bebas dari maladministrasi, sehingga kehadiran negara semakin dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. (HA)