

OMBUDSMAN ACEH SAMPAIKAN OPINI PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025 KEPADA INSTANSI VERTIKAL

Jum'at, 13 Maret 2026 - aceh

BANDA ACEH - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh menyampaikan Opini Ombudsman RI atas Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 kepada sejumlah instansi vertikal di Aceh, pada Kamis (12/03/2026) di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh.

Opini tersebut disampaikan kepada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Aceh, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Aceh, Kepolisian Daerah Aceh, serta Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Aceh. Kegiatan ini juga diikuti oleh unit layanan di bawah masing-masing instansi secara langsung maupun melalui pertemuan daring.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dian Rubianty, menyampaikan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi vertikal memiliki posisi yang sangat strategis dalam kehidupan masyarakat. Layanan kepolisian menghadirkan rasa aman dan keadilan, layanan pertanahan memberikan kepastian hukum atas hak masyarakat, layanan keimigrasian membuka akses mobilitas global, sementara layanan pemasyarakatan menghadirkan sistem pembinaan yang menjadi bagian dari wajah keadilan negara.

Menurut Dian, pada setiap titik pelayanan tersebut masyarakat sesungguhnya sedang berhadapan dengan wajah negara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan prosedur administratif, tetapi juga mencerminkan bagaimana negara hadir secara adil, profesional, dan bermartabat bagi warganya.

Ia menjelaskan bahwa pendekatan pengawasan Ombudsman RI saat ini telah mengalami transformasi. Jika sebelumnya penilaian lebih berfokus pada tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, kini pengawasan dilakukan dengan mengukur potensi serta tingkat maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Penilaian yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Aceh pada tahun 2025 mencakup sejumlah unit layanan instansi vertikal di Aceh, antara lain satuan kepolisian pada tingkat Polres/Polresta, kantor pertanahan, kantor imigrasi, serta lembaga pemasyarakatan, rumah tahanan, dan balai pemasyarakatan. Penilaian tersebut melihat berbagai dimensi penting pelayanan publik, mulai dari kompetensi pelaksana layanan, pelaksanaan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana layanan, hingga pengelolaan pengaduan masyarakat.

Dian menegaskan bahwa Opini Ombudsman tidak dimaksudkan sebagai penilaian yang menghukum, melainkan sebagai instrumen refleksi dan perbaikan bersama. Opini tersebut menjadi cermin tata kelola pelayanan yang menunjukkan capaian yang patut diapresiasi sekaligus ruang perbaikan yang perlu diperkuat oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

"Kami mengapresiasi komitmen unit-unit layanan dalam menjaga kualitas pelayanan publik yang berdampak nyata bagi masyarakat," ujarnya.

Lebih lanjut disampaikan bahwa kepercayaan masyarakat kepada institusi negara sering kali dibangun dari pengalaman ketika masyarakat mengakses pelayanan publik. Pelayanan yang jelas, cepat, dan transparan akan memperkuat kepercayaan masyarakat, sementara pelayanan yang berbelit dan tidak pasti dapat menggerus kepercayaan tersebut.

Melalui penyampaian Opini Penilaian Maladministrasi ini, Ombudsman RI Perwakilan Aceh berharap seluruh instansi vertikal di Aceh dapat terus memperkuat komitmen dalam menghadirkan pelayanan publik yang profesional, transparan, serta bebas dari praktik maladministrasi.

Ombudsman Aceh juga menegaskan komitmennya untuk terus memperkuat sinergi dengan seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.