

# TERIMA RAPOR OMBUDSMAN 2025, ILLIZA KOMIT TINGKATKAN PELAYANAN

Rabu, 11 Maret 2026 - aceh

BANDA ACEH, Waspada.co.id - Wali Kota Banda Aceh, Illiza Sa'aduddin Djamal, menerima secara langsung hasil Opini Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, Selasa (3/3), di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh, kawasan Pango, Ulee Kareng, Banda Aceh.

Penyerahan rapor penilaian tersebut dilakukan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Aceh, Dian Rubianty, kepada Pemerintah Provinsi Aceh, Pemerintah Kota Banda Aceh, dan Pemerintah Kabupaten Aceh Besar. Kegiatan ini turut diikuti secara virtual melalui Zoom Meeting oleh pemerintah kabupaten/kota lainnya di Aceh.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, Pemerintah Kota Banda Aceh memperoleh nilai akhir 61,98 dengan kategori kualitas pelayanan "Cukup" dan opini kualitas "Sedang".

Jadikan Evaluasi sebagai Motivasi Berbenah

Dalam sambutannya, Illiza menyampaikan apresiasi atas penilaian yang telah dilakukan Ombudsman serta menegaskan komitmen Pemko Banda Aceh untuk terus melakukan perbaikan.

Ia menjelaskan, pada tahun 2025 penilaian sektor pendidikan tidak lagi dilakukan di kantor induk OPD, melainkan langsung pada satuan pendidikan.

Dari sekitar 348 satuan pendidikan jenjang PAUD, SD, dan SMP di Banda Aceh, Ombudsman memilih satu sekolah sebagai sampel, yakni SMP Negeri 3 Banda Aceh.

Menurutnya, kategori penilaian "Sedang" yang diperoleh akan dijadikan motivasi untuk terus meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, baik dalam aspek manajemen layanan, respons terhadap pengaduan guru dan siswa, hingga komunikasi dengan orang tua.

"Konsep melayani dengan hati, memanusiakan manusia, dan memberikan solusi terbaik atas setiap persoalan akan menjadi pedoman kami dalam memperbaiki kualitas pelayanan," ujarnya.

Ia juga menyoroti pemanfaatan aplikasi Sinansikula oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi.

Selain itu, sekolah telah menyediakan kanal pengaduan melalui website dan media sosial guna mempermudah akses masyarakat.

Tak hanya itu, pembenahan sarana dan prasarana yang ramah bagi warga berkebutuhan khusus serta dukungan terhadap pendidikan inklusif turut menjadi perhatian.

Rapat evaluasi rutin mingguan dan penguatan peran Guru Bimbingan dan Konseling (BK) juga dinilai sebagai langkah konkret membangun budaya pelayanan yang responsif dan berkelanjutan.

Klarifikasi Nilai Survei di Dinas Sosial

Sementara itu, terkait penilaian pada Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Illiza menjelaskan bahwa seluruh tahapan penilaian telah diikuti sesuai ketentuan dan hampir seluruh dimensi memperoleh nilai baik. Namun, pada hasil akhir tercatat nilai Survei Kepercayaan Masyarakat sebesar 0 (nol).

Ia menerangkan bahwa survei tersebut diisi oleh 10 responden pengguna layanan melalui barcode yang diberikan tim Ombudsman saat penilaian berlangsung.

Petugas telah mendampingi proses pengisian, namun terdapat kemungkinan kendala teknis seperti responden belum menekan tombol kirim atau gangguan jaringan sehingga data tidak terekam di sistem pusat.

Bagian Organisasi Setda Kota Banda Aceh, lanjutnya, telah melakukan konfirmasi kepada Ombudsman Perwakilan Aceh dan memperoleh informasi bahwa hasil survei memang tidak terekam dalam sistem Ombudsman pusat.

"Kami menjadikan ini sebagai bahan evaluasi agar ke depan tidak terjadi kendala teknis serupa dan kualitas pelayanan publik Kota Banda Aceh terus meningkat," tegasnya.

Illiza menutup sambutannya dengan menegaskan bahwa rapor dari Ombudsman bukan sekadar penilaian, melainkan instrumen refleksi untuk memastikan pelayanan publik di Banda Aceh semakin profesional, transparan, dan berpihak kepada masyarakat. (wsp/b02/d2)

Editor AGUS UTAMA