

OMBUDSMAN RI MULAI PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK 2026 DI RIAU

Senin, 27 Juli 2026 - riau

RRI.CO.ID, Pekanbaru - Ombudsman Republik Indonesia memulai tahapan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 di Provinsi Riau melalui Entry Meeting yang digelar di Ballroom Menara Dang Merdu Bank Riau Kepri, Kamis 23 Juli 2026.

Penilaian tahun ini menghadirkan sejumlah indikator baru, termasuk mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Kegiatan tersebut dihadiri Plt Gubernur Riau SF Hariyanto, Anggota Ombudsman RI sekaligus Koordinator Wilayah Riau Nuzran Joher, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Bambang Pratama, kepala daerah kabupaten/kota, organisasi perangkat daerah (OPD), serta instansi vertikal.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Bambang Pratama, mengatakan Entry Meeting bertujuan menyamakan persepsi seluruh instansi sebelum tim Ombudsman turun melakukan penilaian pada Agustus 2026.

Menurutnya, terdapat sejumlah penyempurnaan dalam mekanisme penilaian tahun ini. Selain menilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, Ombudsman juga akan mengukur opini masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

"Penilaian sekarang tidak hanya melihat standar pelayanan, tetapi juga mengukur tingkat kepercayaan masyarakat. Hasilnya akan dikategorikan dalam opini pelayanan, mulai dari rendah, sedang, tinggi hingga tertinggi," ujar Bambang.

Ia menjelaskan, cakupan penilaian juga diperluas. Pada pemerintah daerah, Ombudsman akan menilai pelayanan di Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, rumah sakit daerah (RSUD), hingga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR). Sementara pada instansi vertikal, fokus penilaian meliputi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Surat Izin Mengemudi (SIM), serta pelayanan pertanahan, khususnya penerbitan sertifikat tanah.

Bambang menilai kualitas pelayanan publik di Indonesia telah mengalami perubahan signifikan dibanding sebelum Ombudsman berdiri. Jika dahulu banyak instansi belum memiliki loket pelayanan, meja informasi maupun jam operasional yang jelas, kini pelayanan dasar dinilai jauh lebih tertata.

"Hari ini masyarakat sudah bisa mengetahui persyaratan layanan sebelum datang ke kantor. Isu sulit membuat KTP sudah jauh berkurang, akses pendidikan dan layanan kesehatan bagi masyarakat miskin juga semakin baik," katanya.

Ke depan, Ombudsman mendorong agar pelayanan publik semakin bertransformasi menuju digitalisasi sehingga masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai layanan.

"Kita ingin pelayanan bergerak dari tatap muka menuju layanan digital. Masyarakat cukup mengakses pelayanan melalui

telepon genggam," ujarnya.

Meski pemerintah daerah menghadapi keterbatasan anggaran, Bambang berharap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tetap menjadi prioritas.

"Kami sebagai pengawas akan terus menyesuaikan diri dengan kondisi efisiensi anggaran. Mari bersama-sama memperbaiki pelayanan publik dan memajukan Riau melalui digitalisasi pelayanan," katanya.

Sementara itu, Plt Gubernur Riau SF Hariyanto mengapresiasi pendampingan yang selama ini dilakukan Ombudsman RI terhadap pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Ia menyebut Provinsi Riau sebelumnya telah meraih kategori kualitas tinggi dengan potensi maladministrasi berada di zona hijau. Namun menurutnya, capaian tersebut belum menjadi akhir dari upaya perbaikan.

"Zona hijau bukan berarti pekerjaan selesai. Masih ada potensi maladministrasi yang harus kita tutup dan kita perbaiki. Target kita tahun 2026 adalah mencapai kategori kualitas tertinggi dengan nilai 88 sampai 100," ujar SF Hariyanto.

Ia menegaskan, pemerintah daerah tidak perlu takut terhadap temuan Ombudsman karena seluruh catatan yang diberikan bertujuan untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

"Kalau ada temuan dari Ombudsman, jangan ditutupi. Itu menjadi catatan penting untuk kita benahi. Semua masukan Ombudsman adalah demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat," tegasnya.

Menurut SF Hariyanto, penilaian Ombudsman kini tidak lagi hanya melihat kelengkapan dokumen pelayanan, tetapi juga mencakup empat dimensi utama, yakni input, proses, output, dan pengelolaan pengaduan, yang dilengkapi dengan pengukuran kepercayaan masyarakat serta kepatuhan terhadap standar pelayanan.

Di sisi lain, Anggota Ombudsman RI Nuzran Joher menjelaskan Entry Meeting merupakan bagian dari sosialisasi nasional sebelum pelaksanaan penilaian di seluruh Indonesia.

Ia mengatakan kegiatan tersebut bertujuan menyamakan persepsi pemerintah provinsi, kabupaten/kota, OPD dan instansi vertikal mengenai aspek-aspek yang akan dinilai sebelum tim Ombudsman turun ke lapangan mulai Agustus hingga November 2026.

"Pertemuan ini menjadi kesempatan bagi seluruh instansi untuk memahami indikator yang akan dinilai sehingga ketika tim turun tidak ada lagi perbedaan persepsi," ujarnya.

Nuzran menegaskan proses penilaian dilakukan secara independen, objektif dan bebas dari intervensi.

"Penilaian ini benar-benar menjaga integritas. Tidak ada kompromi dan tidak ada praktik suap. Kalau ada oknum yang meminta sesuatu mengatasnamakan Ombudsman, segera laporkan kepada kami," tegasnya.

Ia menambahkan, hasil penilaian seluruh daerah nantinya akan disusun dalam bentuk opini pelayanan publik dan disampaikan kepada Presiden sebagai gambaran nasional mengenai kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

"Luaran akhirnya adalah potret pelayanan publik di setiap provinsi, kabupaten dan kota yang akan kami laporkan kepada Presiden sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik secara nasional," pungkasnya.