

OMBUDSMAN RIAU TERIMA RATUSAN LAPORAN, BANYAK MASYARAKAT KELUHKAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 18 Februari 2026 - riau

PEKANBARU - Kinerja pengawasan pelayanan publik di Provinsi Riau sepanjang tahun 2025 menunjukkan capaian positif. Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau mencatat ratusan laporan dan konsultasi masyarakat berhasil ditangani, bahkan realisasi penyelesaian laporan melampaui target yang telah ditetapkan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Bambang Pratama menyampaikan selama tahun 2025 Ombudsman Riau menerima total 729 akses layanan masyarakat.

Jumlah tersebut terdiri dari 338 laporan masyarakat, 284 layanan konsultasi, 102 tembusan laporan, tiga Respons Cepat Ombudsman (RCO), serta dua investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS).

"Partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan maupun konsultasi menunjukkan tingkat kepercayaan publik yang terus meningkat terhadap mekanisme pengawasan pelayanan publik," ujarnya, Senin 16 Februari 2026.

Berdasarkan data Ombudsman, kanal penyampaian laporan yang paling banyak digunakan masyarakat adalah layanan PVL On The Spot dengan 308 akses. Metode ini dinilai memudahkan masyarakat karena dapat langsung berkonsultasi dan menyampaikan aduan.

Selanjutnya, laporan melalui surat tercatat sebanyak 163 akses dan kunjungan datang langsung mencapai 145 akses.

Masyarakat juga memanfaatkan kanal digital seperti Telepon dan WhatsApp sebanyak 97 akses, email 11 akses, serta sebagian kecil melalui SP4N-LAPOR dan kanal lainnya.

Dari sisi wilayah pelapor, Kota Pekanbaru menjadi daerah dengan kontribusi laporan tertinggi mencapai 56,9 persen. Disusul Kabupaten Siak 14,2 persen, Kampar 12 persen, dan Rokan Hulu 10,9 persen. Data ini menunjukkan persebaran partisipasi masyarakat yang cukup merata di kabupaten dan kota di Riau.

Dalam aspek penyelesaian laporan, Ombudsman Riau mencatat capaian yang melampaui target tahunan. Dari target 220 laporan, realisasi penyelesaian mencapai 283 laporan atau setara 128 persen.

Rata-rata waktu penyelesaian laporan tercatat selama 39 hari. Dari total laporan yang ditutup, sebanyak 61 laporan diselesaikan melalui mekanisme tutup materil, sementara 222 laporan ditutup setelah proses pemeriksaan atau tutup riksa.

Menurut Bambang, capaian tersebut menjadi indikator meningkatnya efektivitas penanganan laporan.

"Kami terus berupaya mempercepat proses penyelesaian tanpa mengurangi kualitas pemeriksaan agar masyarakat memperoleh kepastian pelayanan," katanya.

Adapun dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan sepanjang 2025 adalah tidak memberikan pelayanan dengan persentase 37 persen. Kemudian penundaan berlarut sebesar 30,1 persen, penyimpangan prosedur 17,1 persen, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum 9,3 persen serta kategori lainnya 6,5 persen.

Sementara itu, substansi laporan terbanyak berasal dari sektor administrasi kependudukan (adminduk) sebesar 40 persen, diikuti pendidikan 20,1 persen, lingkungan hidup 18,2 persen, kesehatan 11,9 persen, dan kelistrikan 8,8 persen.

Ombudsman RI Perwakilan Riau menilai data tersebut menjadi bahan evaluasi penting bagi penyelenggara pelayanan publik di daerah. Tingginya laporan di sektor tertentu diharapkan dapat mendorong instansi terkait melakukan perbaikan sistem pelayanan.

Bambang menegaskan pihaknya akan terus memperkuat fungsi pengawasan sekaligus membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan.

"Harapan kami, ke depan kualitas pelayanan publik semakin meningkat dan potensi maladministrasi dapat ditekan," tutupnya.