

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI RIAU 2025 TUNJUKKAN TREN POSITIF

Kamis, 19 Februari 2026 - riau

RRI.CO.ID, Pekanbaru - Kinerja pengawasan pelayanan publik di Provinsi Riau sepanjang tahun 2025 memperlihatkan hasil yang menggembirakan. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Riau mencatat ratusan pengaduan serta konsultasi masyarakat dapat ditangani dengan baik, bahkan tingkat penyelesaian laporan melampaui sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Bambang Pratama, mengungkapkan bahwa selama tahun 2025 pihaknya menerima total 729 akses layanan dari masyarakat. Jumlah tersebut meliputi 338 laporan pengaduan, 284 layanan konsultasi, 102 tembusan laporan, tiga Respons Cepat Ombudsman (RCO), serta dua investigasi atas inisiatif sendiri.

"Besarnya keterlibatan warga dalam melapor dan berkonsultasi mencerminkan bahwa keyakinan masyarakat terhadap sistem pengawasan layanan publik semakin menguat dari waktu ke waktu," katanya, Senin, 16 Februari 2026.

Berdasarkan catatan lembaga tersebut, kanal penyampaian yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat adalah layanan PVL On The Spot dengan 308 akses, karena memungkinkan warga menyampaikan aduan sekaligus memperoleh penjelasan secara langsung. Selain itu, terdapat 163 laporan melalui surat tercatat dan 145 laporan melalui kunjungan langsung ke kantor Ombudsman.

Pemanfaatan kanal digital juga terlihat, di antaranya melalui telepon dan WhatsApp sebanyak 97 akses, email 11 akses, serta sebagian kecil melalui SP4N-LAPOR maupun media lainnya.

Dari sisi asal wilayah pelapor, Kota Pekanbaru menyumbang laporan terbanyak dengan persentase 56,9 persen. Selanjutnya disusul Kabupaten Siak sebesar 14,2 persen, Kampar 12 persen, serta Rokan Hulu 10,9 persen. Data ini menunjukkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik yang relatif tersebar di berbagai daerah di Riau.

Dalam hal penyelesaian laporan, Ombudsman Riau mencatat capaian yang melampaui target tahunan. Dari target 220 laporan, realisasi penuntasan mencapai 283 laporan atau setara 128 persen. Rata-rata waktu penyelesaian laporan berada pada kisaran 39 hari.

Dari keseluruhan laporan yang telah ditutup, sebanyak 61 kasus diselesaikan melalui mekanisme penutupan materiel, sedangkan 222 laporan lainnya ditutup setelah melalui proses pemeriksaan.