

RIAU MASUKI TAHAP PENILAIAN MALADMINISTRASI OMBUDSMAN 2026, TARGETKAN RAIH OPINI PELAYANAN TERTINGGI

Senin, 27 Juli 2026 - riau

PEKANBARU (RA) - Provinsi Riau resmi memasuki tahapan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 yang digelar Ombudsman Republik Indonesia melalui kegiatan Entry Meeting di Ballroom Menara Dang Merdu Bank Riau Kepri, Kamis (23/7/2026).

Penilaian tahun ini menghadirkan pendekatan baru. Selain mengukur kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, Ombudsman RI juga akan menilai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah. Hasil penilaian nantinya akan diklasifikasikan dalam opini pelayanan, mulai dari rendah, sedang, tinggi hingga tertinggi.

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, para kepala daerah kabupaten/kota, pimpinan organisasi perangkat daerah (OPD), serta instansi vertikal.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Bambang Pratama menjelaskan, Entry Meeting menjadi langkah awal untuk menyamakan persepsi seluruh instansi sebelum tim Ombudsman turun melakukan penilaian pada Agustus 2026.

Menurut Bambang, terdapat sejumlah penyempurnaan dalam mekanisme penilaian. Tidak hanya mengevaluasi pemenuhan standar pelayanan, Ombudsman kini juga mengukur persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan 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," ujarnya.

Ia mengatakan cakupan penilaian tahun ini juga diperluas. Untuk pemerintah daerah, objek penilaian meliputi Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, rumah sakit daerah (RSUD), hingga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR). Sementara pada instansi vertikal, penilaian difokuskan pada layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Surat Izin Mengemudi (SIM), serta pelayanan pertanahan, khususnya penerbitan sertifikat tanah.

Bambang menilai pelayanan publik di Indonesia mengalami kemajuan yang signifikan dibandingkan masa sebelum Ombudsman berdiri. Menurutnya, berbagai layanan kini semakin terbuka dan mudah diakses masyarakat.

"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.

Ia berharap transformasi pelayanan publik terus berlanjut melalui digitalisasi sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

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

Meski pemerintah daerah tengah menghadapi keterbatasan anggaran, Bambang berharap peningkatan kualitas pelayanan 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 menyampaikan apresiasi atas pendampingan yang selama ini diberikan Ombudsman RI kepada pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ia menyebut Riau sebelumnya telah meraih kategori kualitas tinggi dengan potensi maladministrasi berada di zona hijau. Namun, menurutnya, capaian tersebut belum menjadi alasan untuk berpuas diri.

"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," tegas SF Hariyanto.

Ia juga mengingatkan seluruh perangkat daerah agar tidak takut terhadap temuan Ombudsman karena seluruh rekomendasi yang diberikan bertujuan untuk memperbaiki kualitas 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," ujarnya.

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

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

Ia mengatakan kegiatan tersebut bertujuan menyamakan persepsi pemerintah provinsi, kabupaten/kota, OPD, dan instansi vertikal mengenai indikator yang akan dinilai sebelum proses pemeriksaan lapangan berlangsung pada 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 seluruh proses penilaian dilaksanakan 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 dilaporkan 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.