

KINERJA KEASISTENAN PVL OMBUDSMAN KALBAR MENJELANG TUTUP TAHUN 2025

Jum'at, 14 November 2025 - kalbar

Pontianak - Menjelang penutupan tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat melalui Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) menyampaikan perkembangan kinerja dalam pelaksanaan fungsi penerimaan, pencatatan, verifikasi, serta penanganan awal laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik.

Sebagai pintu awal penanganan laporan, Keasistenan PVL menjalankan tugas sebagaimana diatur dalam Pasal 23 dan 24 Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018, yakni menerima, mencatat, memverifikasi syarat formil dan materiil laporan, melakukan pemeriksaan substansi awal, memberikan konsultasi pelayanan publik, serta menyusun evaluasi dan pelaporan kegiatan. Seluruh proses tersebut memastikan masyarakat memperoleh akses pengaduan yang memadai dan sesuai mekanisme Ombudsman.

Kepala Keasistenan PVL Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Rendita Anugrah Utami, menyampaikan bahwa hingga 14 November 2025, kinerja penanganan laporan menunjukkan capaian signifikan.

"Target penutupan laporan Ombudsman RI untuk Provinsi Kalimantan Barat pada 2025 adalah 225 laporan. Khusus untuk Keasistenan PVL, targetnya adalah menutup 65 laporan. Hingga pertengahan November ini, Keasistenan PVL telah menutup 85 laporan, melampaui target yang telah ditetapkan," ujar Rendita.

Sejak Januari hingga 14 November 2025, PVL mencatat 264 laporan masyarakat yang diregister, 174 permintaan konsultasi non-laporan, serta 186 tembusan yang diberikan atensi sesuai kewenangan.

Dari 264 laporan tersebut, 85 laporan telah ditutup pada tahapan PVL. Proses penutupan laporan pun beragam. Sebanyak 19 laporan tidak memenuhi syarat formil, seperti identitas pelapor tidak lengkap, laporan belum disampaikan kepada instansi terkait, atau objek laporan berada di luar kewenangan Ombudsman. Sementara 66 laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat materiil, misalnya substansi laporan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, masih dalam proses penanganan instansi dalam tenggang waktu yang patut, atau telah diselesaikan oleh instansi terkait sebelum laporan masuk ke Ombudsman.

Seluruh laporan yang memenuhi syarat dan berada dalam kewenangan Ombudsman diteruskan ke unit Pemeriksaan (RIKSA) untuk ditangani lebih lanjut. Adapun laporan yang tidak memenuhi syarat formil maupun materiil ditutup melalui sistem, dengan tetap memberikan edukasi kepada pelapor agar memahami prosedur pengaduan sesuai ketentuan Ombudsman.

Sepanjang 2025, Keasistenan PVL juga melaksanakan Ombudsman On The Spot (OOTs) di berbagai daerah, baik dalam maupun luar kota, seperti Singkawang, Landak, Sanggau, Sekadau, dan Kubu Raya. Dalam pelaksanaannya, Keasistenan PVL menghadapi sejumlah tantangan, antara lain variasi kelengkapan data awal laporan, tingginya jumlah konsultasi non-laporan yang membutuhkan respons cepat dan akurat, serta rendahnya literasi publik terkait mekanisme pengaduan Ombudsman. Di sisi lain, koordinasi dengan instansi penyelenggara layanan juga menjadi aspek yang memerlukan respons sinergis dan tepat waktu.

Menjelang akhir tahun, Keasistenan PVL menegaskan komitmennya untuk menjaga kualitas layanan serta memastikan seluruh proses penerimaan dan verifikasi laporan berjalan sesuai standar.

"Kami akan terus memastikan bahwa setiap laporan masyarakat diproses secara profesional dan proporsional sebagai wujud komitmen Ombudsman RI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kalimantan Barat," tutup Rendita.