

# KINERJA PENGAWASAN 2025 POSITIF, OMBUDSMAN RIAU TANGANI 729 AKSES LAYANAN

Rabu, 18 Februari 2026 - riau

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

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Riau, Bambang Pratama, menyampaikan selama tahun 2025 pihaknya menerima total 729 akses layanan masyarakat. Jumlah tersebut terdiri atas 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," ujar Bambang Pratama, pada Senin (16/2/2026).

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

Selain itu, laporan melalui surat tercatat sebanyak 163 akses dan kunjungan langsung ke kantor Ombudsman mencapai 145 akses.

Kanal digital juga dimanfaatkan, yakni melalui 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 sebesar 14,2 persen, Kabupaten Kampar 12 persen, dan Kabupaten Rokan Hulu 10,9 persen.

Data tersebut menunjukkan persebaran partisipasi masyarakat yang cukup merata di kabupaten dan kota di Riau.

Dalam aspek penyelesaian laporan, Ombudsman Riau mencatat capaian 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.