

OMBUDSMAN RIAU CATAT 729 AKSES LAYANAN, KINERJA PENYELESAIAN TEMBUS 128 PERSEN

Rabu, 18 Februari 2026 - riau

PEKANBARU (CAKAPLAH) - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau mencatat 729 akses layanan masyarakat sepanjang 2025. Dari jumlah tersebut, penyelesaian laporan bahkan melampaui target yang telah ditetapkan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Bambang Pratama, menyebut total akses layanan itu terdiri dari 338 laporan masyarakat, 284 konsultasi, 102 tembusan laporan, tiga Respons Cepat Ombudsman (RCO), serta dua investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS).

Menurutnya, tingginya partisipasi masyarakat menunjukkan meningkatnya kepercayaan publik terhadap mekanisme pengawasan pelayanan publik.

"Berdasarkan data, kanal yang paling banyak digunakan masyarakat adalah PVL On The Spot dengan 308 akses. Disusul laporan melalui surat tercatat sebanyak 163 akses dan kunjungan langsung 145 akses. Kanal digital juga dimanfaatkan, yakni telepon dan WhatsApp 97 akses, email 11 akses, serta sebagian kecil melalui SP4N-LAPOR dan saluran lainnya," katanya.

Dari sisi wilayah, Pekanbaru menjadi penyumbang laporan tertinggi dengan 56,9 persen. Berikutnya Kabupaten Siak 14,2 persen, Kampar 12 persen, dan Rokan Hulu 10,9 persen. Data ini menunjukkan partisipasi masyarakat tersebar di sejumlah kabupaten dan kota di Riau.

Dalam hal penyelesaian, Ombudsman Riau menargetkan 220 laporan pada 2025. Realisasinya mencapai 283 laporan atau 128 persen dari target. Rata-rata waktu penyelesaian tercatat 39 hari, dengan 61 laporan ditutup secara materil dan 222 laporan melalui proses pemeriksaan (tutup riksa).

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

Sementara dari substansi laporan, sektor administrasi kependudukan mendominasi 40 persen, diikuti pendidikan 20,1 persen, lingkungan hidup 18,2 persen, kesehatan 11,9 persen, dan kelistrikan 8,8 persen.

Ombudsman Riau menilai data tersebut menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik agar kualitas layanan terus meningkat dan potensi maladministrasi dapat ditekan.