

OMBUDSMAN RIAU TERIMA 610 AKSES LAYANAN, BAMBANG: PEMDA DAN ISU KELISTRIKAN PALING BANYAK DILAPORKAN

Kamis, 15 Oktober 2026 - riau

Pekanbaru, NewsReportase.com - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau merilis laporan capaian kinerja untuk periode Januari hingga September 2026.

Dimana selama sembilan bulan pertama tahun 2026, lembaga pengawas pelayanan publik ini telah menerima sebanyak 610 total akses masyarakat yang terdiri dari laporan masyarakat, konsultasi, hingga tembusan.

Berdasarkan data klasifikasi akses publik, dari total 610 akses tersebut tercatat sebanyak 285 merupakan Laporan Masyarakat, 140 Konsultasi, 185 Tembusan, serta 2 Respon Cepat Ombudsman (RCO).

Mengenai penyerapan anggaran operasional, hingga akhir Triwulan III 2026, Ombudsman Riau telah merealisasikan anggaran sebesar Rp780.099.249 atau sekitar 65,43 persen dari total pagu anggaran Rp1.192.261.000.

Hal tersebut diungkapkan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Bambang Pratama SH MH pada acara media gathering Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru bersama Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) Provinsi Riau di salah satu hotel di Jalan Jenderal Sudirman Pekanbaru, Kamis (15/10/2026).

Dalam hal penanganan aduan, ungkap Bambang, Ombudsman Riau menunjukkan kinerja positif dengan menyelesaikan 221 laporan dari target 213 laporan, atau mencapai persentase keberhasilan sebesar 103,76 persen. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk merampungkan satu laporan masyarakat adalah 45,57 hari.

Dari 285 laporan masyarakat yang masuk sepanjang tahun 2026, sebanyak 229 laporan (80,4 persen) berhasil naik ke tahap pemeriksaan (riksa). Sementara selebihnya ditutup secara formil/materiil di tahap Pemeriksaan Verifikasi dan Laporan (PVL) atau dicabut oleh pelapor.

Kota Pekanbaru Terbanyak, Layanan On The Spot Jadi Favorit

Bambang menyebutkan, sebaran pengakses layanan Ombudsman di Riau masih didominasi oleh warga Kota Pekanbaru dengan persentase 41,1 persen (251 pengakses), disusul Kabupaten Rokan Hulu sebesar 10,5 persen (64 pengakses), dan Kabupaten Kampar sebesar 8,0 persen (49 pengakses).

Mengenai cara penyampaian laporan registrasi, metode PVL On The Spot (penerimaan laporan langsung di lokasi) menjadi pilihan utama masyarakat dengan porsi 37,4 persen (107 laporan). Metode lain yang kerap digunakan warga yakni melalui Telepon/WhatsApp (21,7 persen), datang langsung ke kantor (20,3 persen), serta pengiriman surat resmi (17,5 persen).

Dari klasifikasi pihak terlapor, sebut Bambang, instansi Pemerintah Daerah (Pemda) menjadi kelompok lembaga yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat Riau dengan total 110 laporan. Di posisi berikutnya adalah BUMN/BUMD

sebanyak 63 laporan, Rumah Sakit Pemerintah sebanyak 24 laporan, serta pihak Kepolisian sebanyak 11 laporan.

"Jika dilihat berdasarkan substansi aduan, permasalahan Kelistrikan menempati urutan teratas dengan 42 laporan, disusul oleh substansi Hak Sipil dan Politik (29 laporan), Perhitungan/Infrastruktur/Transportasi (26 laporan), Kesehatan (24 laporan), serta Administrasi Kependudukan dan Pertanahan/Agraria (20 laporan)," ungkap Bambang.

Adapun dugaan jenis maladministrasi yang paling dominan dikeluhkan warga adalah:

1. Penundaan Berlarut: 42,6 persen (98 laporan)
2. Tidak Memberikan Pelayanan: 38,3 persen (88 laporan)
3. Tidak Kompeten: 7,0 persen (16 laporan)
4. Kelalaian/Pengabaian Kewajiban Hukum: 6,1 persen (14 laporan)

Bambang menjelaskan, kinerja Ombudsman Riau dirasakan langsung manfaatnya oleh warga di lapangan. Buktinya, beberapa kasus konkret yang berhasil diselesaikan meliputi kendala penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), hambatan administrasi Surat Mutasi Siswa sekolah, hingga penanganan gangguan instalasi kelistrikan warga.

Melalui slogan "Awasi, Tegur, Laporkan", sambung Bambang, Ombudsman RI Perwakilan Riau berkomitmen untuk terus memperkuat pengawasan serta mendorong pemerintah daerah dan instansi layanan publik di Riau agar semakin responsif dan bebas dari maladministrasi.(*)