

OMBUDSMAN RIAU TERIMA 729 AKSES LAYANAN PADA 2025, PENYELESAIAN LAPORAN LAMPAUI TARGET

Rabu, 18 Februari 2026 - riau

"Partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan maupun konsultasi menunjukkan tingkat kepercayaan publik yang terus meningkat terhadap mekanisme pengawasan pelayanan publik," kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Bambang Pratama dalam pernyataannya, Selasa.

Ia menjelaskan total akses layanan tersebut terdiri atas 338 laporan masyarakat, 284 layanan konsultasi, 102 tembusan laporan, tiga Respons Cepat Ombudsman (RCO), serta dua investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS).

Berdasarkan kanal penyampaian, layanan PVL On The Spot menjadi metode paling banyak digunakan dengan 308 akses karena memudahkan masyarakat untuk berkonsultasi dan menyampaikan aduan secara langsung. Selanjutnya laporan melalui surat tercatat sebanyak 163 akses dan kunjungan langsung 145 akses.

Masyarakat juga memanfaatkan kanal digital seperti telepon dan WhatsApp sebanyak 97 akses, email 11 akses, serta sebagian kecil melalui SP4N-LAPOR dan kanal lainnya.

"Kota Pekanbaru menjadi daerah dengan kontribusi laporan tertinggi mencapai 56,9 persen, diikuti Kabupaten Siak 14,2 persen, Kampar 12 persen, dan Rokan Hulu 10,9 persen, yang menunjukkan persebaran partisipasi masyarakat di kabupaten dan kota cukup merata," paparnya.

Dalam aspek kinerja, Ombudsman Riau mencatat realisasi penyelesaian laporan melampaui target tahunan. Dari target 220 laporan, sebanyak 283 laporan berhasil diselesaikan dengan rata-rata waktu penanganan selama 39 hari.

Dari total laporan yang ditutup, 61 laporan diselesaikan melalui mekanisme tutup materil dan 222 laporan melalui proses pemeriksaan atau tutup riksa.

Menurut Bambang, capaian tersebut mencerminkan meningkatnya efektivitas penanganan laporan sekaligus komitmen mempercepat proses penyelesaian tanpa mengurangi kualitas pemeriksaan agar masyarakat memperoleh kepastian pelayanan.

Adapun dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan sepanjang 2025 yakni tidak memberikan pelayanan sebesar 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 itu, substansi laporan terbanyak berasal dari sektor administrasi kependudukan sebesar 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 di daerah agar melakukan perbaikan sistem pelayanan, sekaligus memperkuat fungsi pengawasan dan membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik ke depan.