

2025

LAPORAN

KINERJA

Kantor Perwakilan

Ombudsman RI Provinsi Riau



Jl. Hangtuah No. 34, Pekanbaru - Riau 28131

Telp/Fax: (0761) 888100, Layanan Pengaduan: 0811 953 3737

Website: www.ombudsman.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau dapat menyelesaikan Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2025 dengan baik.

Laporan Kinerja ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau selama tahun anggaran 2025, sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 9 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia.

Tahun 2025 merupakan tahun yang penuh tantangan sekaligus pencapaian yang membanggakan. Meskipun menghadapi berbagai kendala termasuk kebijakan pemblokiran anggaran di awal tahun, Perwakilan berhasil mencapai seluruh target indikator kinerja dengan capaian 100%, bahkan melampaui target pada beberapa indikator. Dari total 8 indikator kinerja yang ditetapkan, 6 indikator mencapai 100%, dan 2 indikator melampaui target dengan capaian 135% dan 200%.

Pencapaian ini tidak terlepas dari dedikasi seluruh personel Perwakilan, dukungan Ombudsman RI Pusat, serta kolaborasi yang baik dengan seluruh pemangku kepentingan di Provinsi Riau. Kami berharap Laporan Kinerja ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pembelajaran untuk peningkatan kinerja di masa mendatang.

Pekanbaru, Januari 2026

BAMBANG PRATAMA, S.H., M.H.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau

A. Tugas Pokok dan Fungsi

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau adalah perpanjangan tangan Ombudsman RI di tingkat provinsi yang memiliki tugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Provinsi Riau. Tugas pokok meliputi penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan laporan, dan pencegahan maladministrasi melalui koordinasi, kerja sama, dan pembangunan jaringan kerja dengan berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik.

B. Kondisi Perwakilan Tahun 2025

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau pada tahun 2025 didukung oleh 25 personel yang terdiri dari 1 Kepala Perwakilan, 3 Kepala Keasistenan, 11 Asisten, dan 10 tenaga pendukung. Kantor berlokasi di Jl. Hang Tuah No. 34, Pekanbaru, melayani 12 kabupaten/kota di Provinsi Riau.

Tahun 2025 ditandai dengan tantangan kebijakan pemblokiran anggaran yang berdampak pada pelaksanaan program di triwulan awal. Namun dengan strategi adaptif dan optimalisasi sumber daya, seluruh target kinerja berhasil dicapai bahkan terlampaui.

C. Ringkasan Capaian Kinerja

Penyelesaian Laporan

283

135%

Total Akses

729



IAPS

2

200%

Anggaran

99%

Rp 1,27M

Capaian kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau tahun 2025:

1. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat: 283 laporan diselesaikan dari target 210 laporan (135%)
2. Focal Point Pengawasan: 1 lembaga dikembangkan (100%)
3. IAPS (Investigasi Atas Prakarsa Sendiri): 2 laporan diselesaikan dari target 1 laporan (200%)
4. Saran Perbaikan Kebijakan: 1 kajian diselesaikan (100%)
5. Kelompok Masyarakat Peduli: 1 kelompok dibentuk dan aktif (100%)
6. Penilaian Opini: 6 Pemerintah Daerah dinilai (100%)
7. Layanan Operasional Kantor: Terlaksana dengan realisasi 99,18% (100%)
8. Pengadaan Fasilitas: 1 paket terlaksana (100%)

Total Akses Masyarakat: 729 akses sepanjang tahun 2025, terdiri dari 338 laporan masyarakat, 284 konsultasi, 102 tembusan, 3 respon cepat, dan 2 IAPS.

Realisasi Anggaran: Rp 1.266.940.839 dari pagu Rp 1.279.363.374 (99,03%)

D. Tindak Lanjut

1. Penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan
2. Intensifikasi sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat
3. Perluasan jangkauan pelayanan ke seluruh kabupaten/kota
4. Penguatan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fungsi, Tugas, dan Wewenang	2
1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia	4
BAB II RENCANA KINERJA	8
2.1 Perjanjian Kinerja	8
2.2 Penetapan Kinerja	11
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	13
3.1 Pengukuran Capaian Kinerja	13
3.2 Analisis Capaian Kinerja	16
3.3 Realisasi Anggaran	32
BAB IV PENUTUP	37
LAMPIRAN	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Keberadaan Perwakilan Ombudsman di tingkat provinsi menjadi instrumen penting untuk mendekatkan akses masyarakat terhadap mekanisme pengawasan dan penyelesaian permasalahan pelayanan publik.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau yang berdiri sejak tahun 2012 telah menjadi mitra strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Riau. Sepanjang tahun 2025, Perwakilan menghadapi berbagai dinamika dan tantangan, khususnya terkait kebijakan efisiensi anggaran pemerintah yang berdampak pada pelaksanaan program dan kegiatan.

Meskipun demikian, komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tetap menjadi prioritas utama. Berbagai strategi adaptif diterapkan untuk memastikan seluruh mandat dapat dilaksanakan secara optimal. Tahun 2025 mencatat peningkatan signifikan dalam penanganan laporan masyarakat, dengan total 729 akses masyarakat dan 283 laporan yang berhasil diselesaikan, melampaui target yang ditetapkan.

Laporan Kinerja ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas publik atas pelaksanaan tugas dan fungsi Perwakilan selama tahun 2025, sekaligus menjadi instrumen evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan di masa mendatang.

1.2 Fungsi, Tugas dan Wewenang

1.2.1 Fungsi

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 48 Tahun 2017, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau memiliki fungsi:

1. Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk BUMN, BUMD, BHMN, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik di wilayah Provinsi Riau.
2. Menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan instansi pemerintah daerah dan lembaga lainnya dalam rangka pencegahan maladministrasi.

1.2.2 Tugas

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau memiliki tugas:

1. Menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.
2. Melakukan verifikasi terhadap laporan masyarakat baik dari segi persyaratan formil maupun materiil.
3. Melakukan pemeriksaan substantif atas laporan yang memenuhi syarat.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi yang bersifat sistemik dan berdampak luas.
5. Melakukan koordinasi, kerja sama, dan membangun jaringan kerja dengan lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat.
6. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi melalui sosialisasi, kajian kebijakan, dan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Menyampaikan saran perbaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik.

1.2.3 Wewenang

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau memiliki wewenang:

1. Meminta keterangan dan/atau dokumen yang diperlukan dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait.
2. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait untuk dimintai keterangan.
3. Membuat salinan atau fotokopi dari dokumen yang diperlukan.
4. Melakukan peninjauan atau pengamatan (observasi) di tempat tertentu yang diperlukan.
5. Memanggil dan meminta bantuan ahli untuk memberikan keterangan atau pendapat.
6. Menyampaikan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) kepada instansi terlapor dan merekomendasikan langkah perbaikan.
7. Menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dalam pencegahan maladministrasi.

1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia

1.3.1 Struktur Organisasi

Berdasarkan Keputusan Kepala Perwakilan Nomor 01/SK-ORI/PW04/I/2025 tentang Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, struktur organisasi Perwakilan terdiri dari:

1. Kepala Perwakilan

- Bambang Pratama, S.H., M.H.

2. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

- Kepala: Agung Setio Apriyanto, S.H., M.H.
- Anggota:
 - Wahyuni, S.H.I.
 - Riana Anugrah, S.IP.
 - Zeilani Hadi Putra, S.E.

3. Keasistenan Pemeriksaan Laporan

- Kepala: Deny Rendra, S.IP., M.Si.
- Anggota:
 - Zsa Zsa Bangun Pratama, S.H., M.H.
 - Ainul Mardiyah, S.H.
 - Habibie, S.H.
 - Tami Linasari, S.H., M.Kn.
 - Cahyono, S.H.
 - Faridah Hanum, S.H.

4. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

- Kepala: Dasuki, S.Sos.
- Anggota:
 - M. Chairil Umam, S.IP., M.Si. (Han).
 - Metia Winati Muchda, S.H.

5. Kesekretariatan

- Pranata Keuangan APBN Penyelia: Silvia Ningrum, S.E.
- Penalaah Teknis Kebijakan:
 - Fatwa Ferdiansyah, S.H.
 - Lusiana Nuraini Nainggolan, S.E.
- Pengolah Data dan Informasi: Enda Yuliana, A.Md.
- Pramubakti:
 - Debi Nursari, S.E., M.Si.
 - Icha Octavia, S.AP.
- Pengemudi: M. Ramzah, S.H.
- Petugas Keamanan:
 - M. Yusuf, S.Sos.
 - Harapan Pansiunuddin
 - Muafi Maulana Al Amin

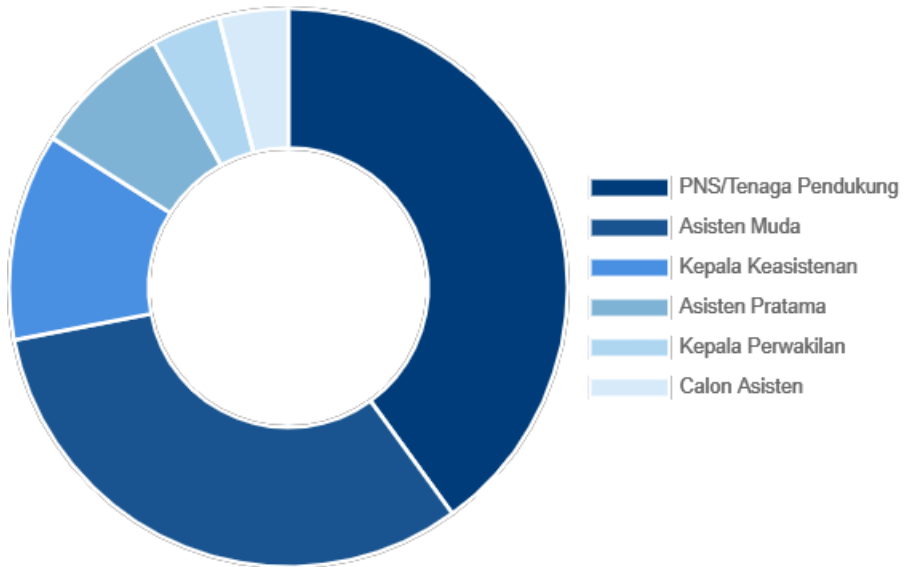
1.3.2 Komposisi Sumber Daya Manusia

Total SDM Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau sebanyak 25 orang dengan komposisi sebagai berikut:

Tabel 1.1 Komposisi SDM Berdasarkan Status Kepegawaian

Status	Jumlah	Persentase
Kepala Perwakilan	1	4%
Kepala Keasistenan	3	12%
Asisten Muda	8	32%
Asisten Pratama	2	8%
Calon Asisten	1	4%
PNS/Tenaga Pendukung	10	40%
Total	25	100%

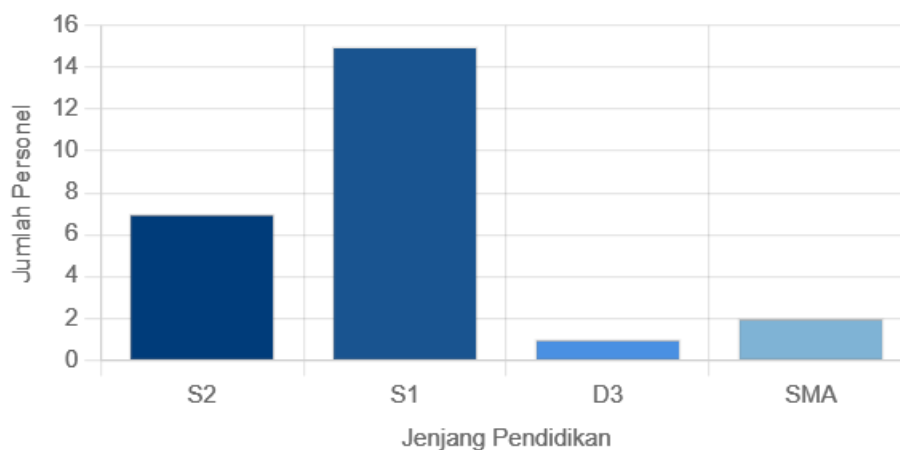
Grafik 1.1 Komposisi SDM Berdasarkan Status Kepegawaian



Tabel 1.2 Komposisi SDM Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
S2 (Magister)	7	28%
S1 (Sarjana)	15	60%
D3 (Diploma)	1	4%
SMA	2	8%
Total	25	100%

Grafik 1.2 Komposisi SDM Berdasarkan Jenjang Pendidikan



Tabel 1.3 Komposisi SDM Berdasarkan Gender

Gender	Jumlah	Persentase
Laki-laki	14	56%
Perempuan	11	44%
Total	25	100%

Tabel 1.4 Komposisi SDM Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
>10 tahun	4	16%
8 - 10 tahun	10	40%
5 - 7 tahun	5	20%
2 - 4 tahun	4	16%
< 2 Tahun	2	8%
Total	25	100%

Komposisi SDM menunjukkan bahwa mayoritas personel (76%) memiliki kualifikasi pendidikan S1 ke atas, dengan 56% personel memiliki masa kerja di atas 8 tahun, menunjukkan pengalaman dan kapasitas yang memadai dalam menjalankan tugas pengawasan pelayanan publik.

BAB II

RENCANA KINERJA

2.1 Perjanjian Kinerja

Perjanjian Kinerja merupakan komitmen penerima amanah (Kepala Perwakilan) kepada pemberi amanah (Ketua Ombudsman RI) untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja yang terukur. Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Tahun 2025 disusun berdasarkan:

1. Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman RI Tahun 2020-2024 yang diperpanjang hingga 2025
2. Rencana Kerja Tahunan (Renja) Ombudsman RI Tahun 2025
3. Dokumen Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025
4. Analisis kondisi dan potensi wilayah Provinsi Riau

2.1.1 Sasaran Strategis

Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Tahun 2025 ditetapkan dengan 3 (tiga) sasaran strategis:

Sasaran 1: Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif

Sasaran ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik dapat diselesaikan secara efektif, cepat, dan berkualitas. Sasaran ini juga mencakup pengembangan jejaring pengawasan melalui focal point dan pelaksanaan investigasi proaktif.

Indikator Kinerja:

- Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang dikembangkan
- Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan
- Jumlah Laporan IAPS yang Dilaksanakan

Sasaran 2: Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik

Sasaran ini bertujuan untuk melakukan pencegahan maladministrasi secara sistemik melalui kajian kebijakan, penilaian kepatuhan, dan pemberdayaan masyarakat. Pendekatan preventif ini diharapkan dapat mengurangi terjadinya maladministrasi di hulu.

Indikator Kinerja:

- Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan
- Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif
- Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan

Sasaran 3: Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat

Sasaran ini bertujuan untuk memastikan bahwa operasional dan manajemen kelembagaan berjalan dengan baik sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi secara optimal.

Indikator Kinerja:

- Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor
- Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran

2.1.2 Definisi Operasional Indikator Kinerja

1. Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik

Focal point adalah unit kerja atau individu yang ditunjuk di instansi penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi koordinator dalam penanganan laporan, koordinasi dengan Ombudsman, dan implementasi rekomendasi perbaikan. Pengembangan focal point bertujuan membangun sistem koordinasi yang terstruktur dan berkelanjutan.

2. Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan

Laporan yang diselesaikan adalah laporan yang telah melalui proses pemeriksaan dan ditutup, baik pada tahap PVL (karena tidak memenuhi syarat materiil) maupun pada tahap pemeriksaan (setelah penerbitan LHP). Termasuk juga penyelesaian laporan backlog dari tahun sebelumnya.

3. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)

IAPS adalah investigasi yang dilakukan atas inisiatif Ombudsman tanpa menunggu laporan masyarakat, terhadap dugaan maladministrasi yang bersifat sistemik, masif, dan berdampak luas kepada masyarakat.

4. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Saran perbaikan kebijakan adalah rekomendasi yang dihasilkan dari kajian/analisis mendalam terhadap kebijakan atau praktik pelayanan publik yang berpotensi menimbulkan maladministrasi, disusun dalam bentuk Laporan Hasil Analisis (LHA) kajian.

5. Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif

Kelompok masyarakat adalah organisasi atau perkumpulan masyarakat sipil yang dibentuk atau difasilitasi oleh Ombudsman untuk menjadi mitra dalam pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.

6. Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan

Penilaian opini adalah survei/asesmen komprehensif terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintah berdasarkan indikator kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dan produk pengawasan Ombudsman.

7. Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor

Layanan operasional mencakup seluruh kegiatan pengelolaan administrasi, keuangan, kepegawaian, serta pemeliharaan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.

8. Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran

Pengadaan peralatan adalah penyediaan barang/fasilitas yang diperlukan untuk mendukung operasional kantor, seperti komputer, printer, furniture, dan peralatan lainnya.

2.2 Penetapan Kinerja

Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Tahun 2025 ditetapkan dengan target sebagai berikut:

Tabel 2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2025

No	Sasaran Strategis / Indikator Kinerja	Target	Satuan
1	Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif		
1.1	Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang dikembangkan oleh Perwakilan	1	Lembaga
1.2	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	210	Laporan
1.3	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1	Laporan
2	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik		
2.1	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	1	Saran Kebijakan
2.2	Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	1	Kelompok Masyarakat
2.3	Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	6	Pemerintah Daerah
3	Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat		
3.1	Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	1	Layanan
3.2	Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran	1	Paket

2.2.1 Revisi Perjanjian Kinerja

Selama tahun 2025, terdapat penyesuaian target pada beberapa indikator kinerja melalui revisi Perjanjian Kinerja, khususnya terkait:

1. Penilaian Opini Pengawasan

Target awal 13 Pemerintah Daerah direvisi menjadi 6 Pemerintah Daerah, menyesuaikan dengan arahan Ombudsman RI Pusat dan kondisi anggaran yang tersedia.

2. Penyesuaian Anggaran

Terdapat pemblokiran anggaran sebesar Rp 405.982.626 dari total pagu awal Rp 1.685.346.000, sehingga pagu efektif menjadi Rp 1.279.363.374. Pada Triwulan IV dilakukan buka blokir sebesar Rp 97.820.000 yang memungkinkan pelaksanaan program strategis.

Revisi Perjanjian Kinerja dilaksanakan melalui:

- Revisi POK ke-8 dan ke-9 pada Triwulan IV
- Penyesuaian timeline pelaksanaan kegiatan
- Optimalisasi strategi pencapaian dengan sumber daya yang tersedia

2.2.2 Keterkaitan Indikator dengan Program

Tabel 2.2 Keterkaitan Indikator Kinerja dengan Program/Kegiatan

Indikator Kinerja	Program/Kegiatan	Anggaran (Rp)
Focal Point Pengawasan	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga Pelayanan Publik	9.352.000
Penyelesaian Laporan/Pengaduan	Pelayanan Publik kepada Masyarakat	218.361.050
IAPS	Pelayanan Publik kepada Masyarakat (Terintegrasi)	-
Saran Perbaikan Kebijakan	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	18.982.000
Kelompok Masyarakat	Fasilitasi dan Pembinaan Kelompok Masyarakat	8.704.000
Penilaian Opini	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	142.797.400
Layanan Operasional	Layanan Dukungan Manajemen Internal	858.809.389
Pengadaan Peralatan	Layanan Sarana dan Prasarana Internal	9.935.000

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pengukuran Capaian Kinerja

Pengukuran capaian kinerja dilakukan dengan membandingkan antara target yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja dengan realisasi yang dicapai selama tahun 2025. Berikut adalah tabel pengukuran capaian kinerja:

Tabel 3.1 Pengukuran Capaian Kinerja Tahun 2025

No	Sasaran Strategis / Indikator Kinerja	Target	Satuan	Realisasi	Satuan	Capaian (%)
1	Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif					
1.1	Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang dikembangkan oleh Perwakilan	1	Lembaga	1	Lembaga	100%
1.2	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	210	Laporan	283	Laporan	135%
1.3	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1	Laporan	2	Laporan	200%

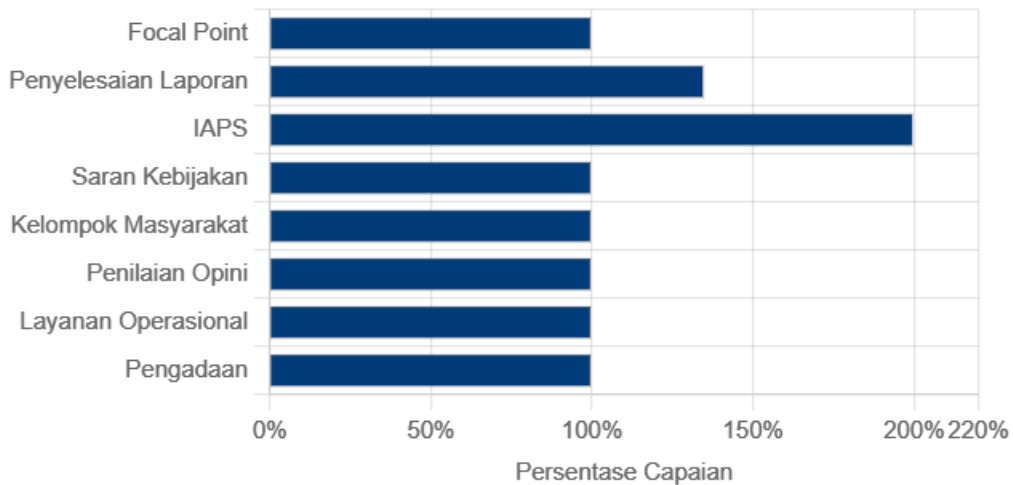
No	Sasaran Strategis / Indikator Kinerja	Target	Satuan	Realisasi	Satuan	Capaian (%)
2	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik					
2.1	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	1	Saran Kebijakan	1	Saran Kebijakan	100%
2.2	Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	1	Kelompok Masyarakat	1	Kelompok Masyarakat	100%
2.3	Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	6	Pemerintah Daerah	6	Pemerintah Daerah	100%
3	Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat					
3.1	Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	1	Layanan	1	Layanan	100%
3.2	Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran	1	Paket	1	Paket	100%

Kesimpulan Pengukuran:

Dari 8 indikator kinerja yang ditetapkan, seluruhnya berhasil dicapai dengan rincian:

- 6 indikator mencapai 100% (sesuai target)
- 2 indikator melampaui target: Penyelesaian Laporan (135%) dan IAPS (200%)
- Rata-rata capaian kinerja: 116,88%

Grafik 3.1 Capaian Kinerja 8 Indikator Tahun 2025



3.1.1 Uraian Capaian Per Indikator

1. Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik (100%)

Telah berhasil dikembangkan 1 focal point pada tanggal 24 Oktober 2025. Focal point ini menjadi jembatan koordinasi sistematis antara Ombudsman dengan instansi penyelenggara pelayanan publik, memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dan monitoring implementasi saran perbaikan secara terstruktur.

2. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat (135%)

Berhasil menyelesaikan 283 laporan dari target 210 laporan, dengan rincian:

- 212 Laporan Reguler Tutup (termasuk 3 RCO)
- 8 Laporan Backlog Tutup
- 2 Laporan IAPS Tutup
- 61 Laporan Tutup di tahap PVL (tidak memenuhi syarat materii)

Hanya tersisa 2 laporan yang masih dalam proses di akhir tahun, menunjukkan efektivitas penanganan yang sangat tinggi.

3. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri/IAPS (200%)

Berhasil menyelesaikan 2 laporan IAPS dari target 1 laporan. IAPS dilakukan terhadap isu-isu strategis yang berdampak luas kepada masyarakat, menunjukkan inisiatif proaktif dalam pencegahan maladministrasi sistemik.

Berikut adalah IAPS yang dilaksanakan oleh Perwakilan Riau:

Tabel 3.2 IAPS Perwakilan Riau Tahun 2025

Judul	Substansi
Dugaan Maladministrasi Kelalaian/Pengabaian Kewajiban Hukum oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pajak terkait distribusi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) PBB-P2 kepada Wajib Pajak	Pajak
Dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur dalam penyelenggaraan publik di bidang perdagangan, industri dan logistik terkait tata kelola pelaksanaan pelayanan tera/tera ulang di Metrologi Legal pada Dinas Perdagangan Kota Dumai, Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Bengkalis, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Indragiri Hulu, dan Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Kuantan Singingi.	Perdagangan, Industri, dan Logistik

4. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik (100%)

Telah diselesaikan dan disampaikan Laporan Hasil Analisis (LHA) Kajian Rapid Assessment tentang "Tata Kelola Pemberian Ijazah pada Satuan Pendidikan Menengah Negeri (SMA dan SMK) di Provinsi Riau" pada tanggal 17 Oktober 2025. Kajian ini memberikan rekomendasi komprehensif untuk perbaikan sistem pengelolaan ijazah di seluruh sekolah menengah negeri di Riau.

5. Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif (100%)

Telah dibentuk Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPMDP) pada tanggal 20 Juni 2025, beranggotakan 18 mahasiswa dari berbagai universitas di Riau. Pada tanggal 9 Desember 2025 dilaksanakan kegiatan penguatan komitmen dan penyusunan rencana aksi untuk tahun 2026.

6. Penilaian Opini Pengawasan (100%)

Berhasil melaksanakan penilaian terhadap 6 Pemerintah Daerah dan 36 instansi penyelenggara pelayanan publik, meliputi:

1. Pemerintah Provinsi Riau
2. Pemerintah Kota Pekanbaru
3. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir
4. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu
5. Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu
6. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti

7. Layanan Operasional dan Pemeliharaan Kantor (100%)

Terlaksana dengan realisasi anggaran 99,18% dari pagu yang dialokasikan, mencakup seluruh kegiatan operasional, pemeliharaan, dan administrasi kantor.

8. Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran (100%)

Terlaksana pengadaan 1 paket peralatan berupa 1 Unit TV LED di Triwulan IV untuk mendukung operasional kantor.

3.2 Analisis Capaian Kinerja

3.2.1 Analisis Capaian Kinerja Per Sasaran

SASARAN 1: TERWUJUDNYA PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT YANG EFEKTIF

A. Perbandingan Target dan Realisasi Tahun 2025

Indikator 1.1: Focal Point Pengawasan (Target: 1, Realisasi: 1, Capaian: 100%)

Pengembangan focal point berhasil dilaksanakan pada tanggal 24 Oktober 2025. Capaian 100% ini menunjukkan keberhasilan Perwakilan dalam membangun sistem koordinasi terstruktur dengan instansi penyelenggara pelayanan publik. Focal point ini berfungsi sebagai:

- Koordinator penanganan laporan di instansi
- Jembatan komunikasi dengan Ombudsman
- Pelaksana implementasi rekomendasi perbaikan
- Penyedia data dan informasi pelayanan publik

Indikator 1.2: Penyelesaian Laporan (Target: 210, Realisasi: 283, Capaian: 135%)

Capaian 135% atau surplus 73 laporan di atas target merupakan prestasi luar biasa. Analisis menunjukkan:

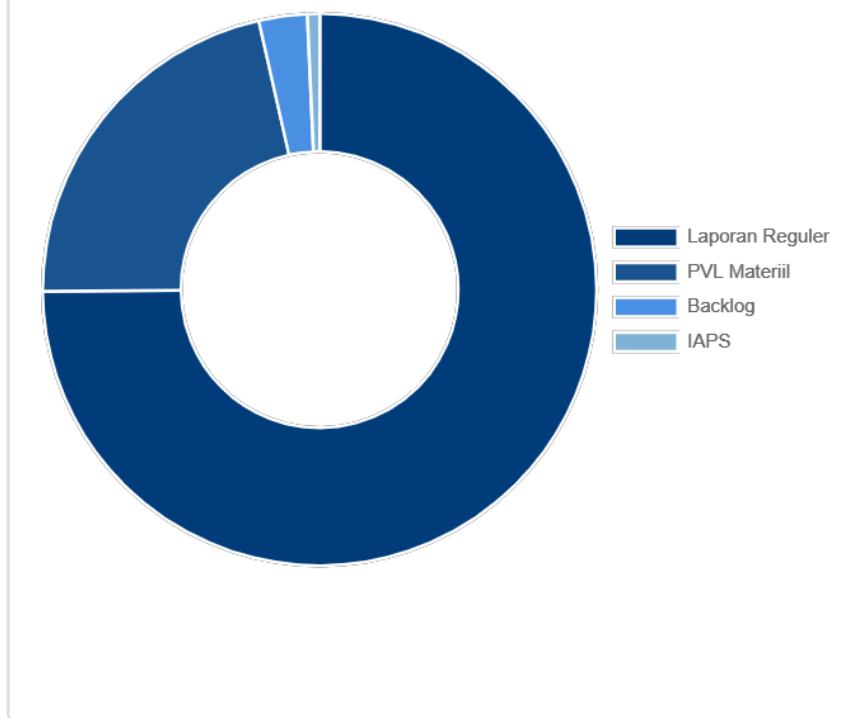
Perbandingan dengan Target:

- Target: 210 laporan
- Realisasi: 283 laporan
- Surplus: 73 laporan (34,8%)

Komposisi Penyelesaian:

- Laporan Reguler Tutup: 212 (74,9%)
- Laporan Backlog Tutup: 8 (2,8%)
- IAPS Tutup: 2 (0,7%)
- Tutup di PVL (Materiil): 61 (21,6%)

Grafik 3.2 Komposisi Penyelesaian Laporan 2025



Faktor Keberhasilan:

- Strategi akselerasi penanganan di Triwulan IV yang sangat efektif
- Optimalisasi pembagian beban kerja antar asisten pemeriksa
- Penyelesaian backlog yang tertunda dari tahun sebelumnya
- Koordinasi yang baik dengan instansi terlapor
- Dedikasi tinggi seluruh personel

Analisis Laporan yang Masih Proses: Hanya 2 laporan (0,7%) yang masih dalam proses di akhir tahun, menurun drastis dari 26 laporan (12,1%) di akhir Triwulan III. Penurunan 92% ini menunjukkan efektivitas strategi penyelesaian laporan.

Indikator 1.3: IAPS (Target: 1, Realisasi: 2, Capaian: 200%)

Capaian 200% menunjukkan komitmen kuat terhadap fungsi pencegahan proaktif. Kedua IAPS yang dilaksanakan menangani isu-isu strategis yang berdampak luas kepada masyarakat. Pelaksanaan IAPS menunjukkan:

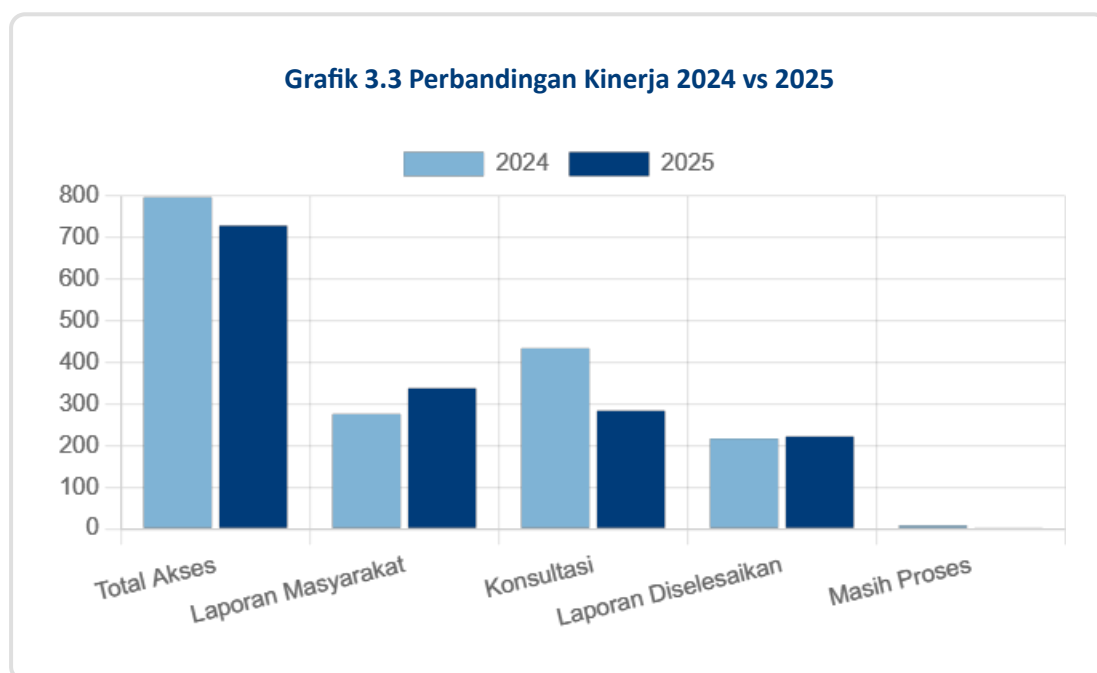
- Kemampuan identifikasi isu sistemik
- Inisiatif proaktif tanpa menunggu laporan
- Kontribusi pada pencegahan maladministrasi struktural

Tabel 3.3 Perbandingan Kinerja Tahun 2024 dan 2025

Aspek	Tahun 2024	Tahun 2025	Perubahan	Tren
Total Akses Masyarakat	797	729	-68	↓ 8,5%
Laporan Masyarakat	276	338	+62	↑ 22,5%
Konsultasi	434	284	-150	↓ 34,6%
Laporan Diselesaikan*	217	222	+5	↑ 2,3%
Laporan Masih Proses	8	2	-6	↓ 75,0%

*Catatan: Laporan yang diselesaikan di tahap pemeriksaan (reguler, backlog, IAPS). Total keseluruhan termasuk PVL materiil: 283 laporan (2025)

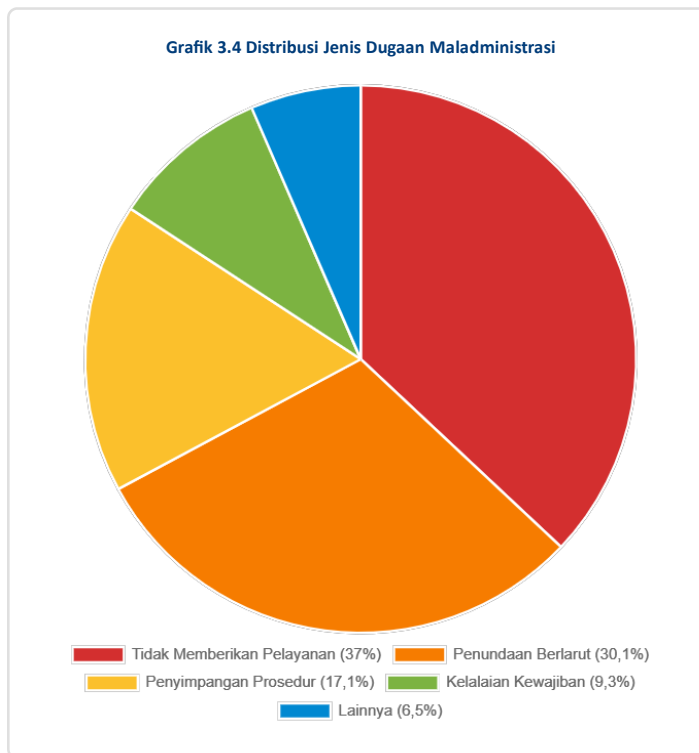
Secara umum, terjadi pergeseran pola layanan dari konsultasi menuju pelaporan formal, ditunjukkan oleh penurunan konsultasi sebesar 34,6% dan peningkatan laporan masyarakat sebesar 22,5%. Meskipun total akses masyarakat menurun 8,5%, kinerja penyelesaian laporan tetap terjaga dengan peningkatan 2,3%, serta penurunan signifikan laporan yang masih dalam proses sebesar 75,0%, yang mencerminkan peningkatan efektivitas penanganan laporan.



**Tabel 3.4 Distribusi Jenis Dugaan Maladministrasi
(Tahap Pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau)**

Jenis Maladministrasi	Jumlah	Persentase
Tidak Memberikan Pelayanan	80	37,0%
Penundaan Berlarut	65	30,1%
Penyimpangan Prosedur	37	17,1%
Kelalaian Kewajiban Hukum	20	9,3%
Tidak Kompeten	9	4,2%
Permintaan Uang/Barang/Jasa	3	1,4%
Penyalahgunaan Wewenang	2	0,9%
Total	216	100%

Tabel di atas menampilkan 216 laporan yang masuk tahap pemeriksaan substantif di Perwakilan. Dari total 338 laporan masyarakat yang diterima tahun 2025, sebanyak 61 laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat materiil, sehingga belum dikategorikan jenis maladministrasinya. Sementara itu, terdapat 42 laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat formil, jadi laporan tersebut juga belum dikategorikan jenis maladministrasinya. Sisanya sebanyak 19 Laporan dibagi menjadi kategori, pertama laporan yang masih memerlukan verifikasi formil dan/atau materiil, kedua laporan yang diteruskan ke Perwakilan lain, dan laporan yang diteruskan ke tahap Resolusi dan Monitoring.



Analisis menunjukkan bahwa 67,1% maladministrasi adalah "Tidak Memberikan Pelayanan" dan "Penundaan Berlarut", mengindikasikan permasalahan fundamental dalam:

- Ketersediaan pelayanan
- Kecepatan respons
- Budaya pelayanan aparatur

Hal ini memerlukan intervensi sistemik melalui:

- Reformasi proses bisnis pelayanan
- Penguatan disiplin aparatur
- Digitalisasi layanan
- Penguatan supervisi pimpinan

D. Analisis Internal Terlapor

Pemerintah Daerah tetap menjadi instansi dengan laporan terbanyak, dengan fokus permasalahan pada:

1. Administrasi Kependudukan: 68 laporan terkait KTP, tersebar di berbagai UPTD Disdukcapil, dengan konsentrasi tertinggi di:

- UPTD Disdukcapil Kecamatan Dayun: 17 laporan
- Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir: 15 laporan
- UPTD Disdukcapil Kecamatan Rambah: 11 laporan

2. Pengelolaan Sampah: 28 laporan di Kota Pekanbaru, menunjukkan isu kronis yang memerlukan solusi komprehensif

3. Kelistrikan: 13 laporan terhadap PT PLN berbagai ULP

4. Pendidikan: Laporan terkait PPDB, ijazah, dan pungutan

E. Analisis Penggunaan Sumber Daya

Dengan 25 personel melayani 729 akses dan menyelesaikan 283 laporan:

- Rata-rata beban kerja: 29 akses per personel per tahun
- Rata-rata penyelesaian: 11 laporan per personel per tahun
- Tingkat produktivitas: Sangat tinggi

Analisis efisiensi menunjukkan optimalisasi sumber daya yang baik, namun peningkatan tren akses masyarakat memerlukan antisipasi penambahan kapasitas di masa mendatang.

F. Keberhasilan dan Alternatif Solusi

Keberhasilan:

1. Penyelesaian melampaui target (135%)
2. Penuntasan hampir seluruh laporan (hanya 2 masih proses)
3. Tidak ada instansi yang menolak rekomendasi Ombudsman

Tantangan:

1. Lonjakan laporan di akhir tahun (99 akses di Desember)
2. Konsentrasi permasalahan di sektor tertentu (KTP, sampah)
3. Keterbatasan SDM menghadapi tren peningkatan

Solusi yang Telah Ditempuh:

1. Redistribusi beban kerja antar asisten
2. Sistem case management yang lebih baik
3. Intensifikasi koordinasi dengan instansi terlapor
4. Percepatan proses pemeriksaan di Triwulan IV

Rekomendasi ke Depan:

1. Usulan penambahan asisten pemeriksa
2. Intensifikasi koordinasi preventif dengan instansi yang sering dilaporkan

A. Perbandingan Target dan Realisasi Tahun 2025

Indikator 2.1: Saran Perbaikan Kebijakan (Target: 1, Realisasi: 1, Capaian: 100%)

Berhasil menyelesaikan Kajian Rapid Assessment tentang "Tata Kelola Pemberian Ijazah pada Satuan Pendidikan Menengah Negeri (SMA dan SMK) di Provinsi Riau" dengan tahapan:

Tahap Deteksi (Triwulan I-II):

- Identifikasi isu berdasarkan pola laporan masyarakat
- Penentuan lokus kajian
- Penyusunan kertas kerja tahap deteksi

Tahap Analisis (Triwulan III):

- Pengambilan data melalui FGD tanggal 8 Juli 2025
- Kunjungan ke 7 SMA/SMK Negeri di berbagai kabupaten
- Analisis temuan dan penyusunan LHA

Tahap Perlakuan Pelaksanaan Saran (Triwulan IV):

- Penyampaian LHA secara terbuka tanggal 17 Oktober 2025
- Monitoring pelaksanaan saran ke 4 sekolah (2 Des, 3 Des, 10 Des, 12 Des)
- Pertemuan monitoring dengan Dinas Pendidikan Provinsi Riau tanggal 24 Desember 2025

Substansi Kajian: Kajian mengidentifikasi permasalahan tata kelola pemberian ijazah yang selama ini menyebabkan banyaknya keluhan masyarakat, dan memberikan rekomendasi sistemik untuk:

- Standarisasi prosedur penerbitan ijazah
- Transparansi jadwal pengambilan
- Sistem tracking ijazah
- Mekanisme eskalasi keluhan

Impact: Saran perbaikan ini tidak hanya menyelesaikan kasus individual tetapi memberikan solusi struktural untuk mencegah permasalahan serupa di masa mendatang di seluruh sekolah menengah negeri di Riau.

Pembentukan KMPMDP:

- Tanggal pembentukan: 20 Juni 2025
- Jumlah anggota: 18 mahasiswa
- Asal: Berbagai universitas di Provinsi Riau
- Kegiatan penguatan: 9 Desember 2025

Kegiatan yang Dilaksanakan:

1. Sosialisasi tugas dan fungsi Ombudsman
2. Pelatihan identifikasi maladministrasi
3. Penyusunan rencana aksi 2026
4. Pembentukan WhatsApp Group untuk koordinasi

Peran KMPMDP:

- Mitra pengawasan pelayanan publik
- Agen sosialisasi di lingkungan kampus
- Early warning system terhadap isu pelayanan publik
- Fasilitator akses masyarakat ke Ombudsman

Keberlanjutan: Telah disusun rencana aksi untuk tahun 2026, menunjukkan komitmen jangka panjang dalam kemitraan.

Indikator 2.3: Penilaian Opini (Target: 6, Realisasi: 6, Capaian: 100%)

Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 merupakan program strategis nasional yang dilaksanakan secara masif di Triwulan IV.

Cakupan Penilaian:

- **6 Pemerintah Daerah:**
 1. Provinsi Riau
 2. Kota Pekanbaru
 3. Kabupaten Indragiri Hilir
 4. Kabupaten Indragiri Hulu
 5. Kabupaten Rokan Hulu
 6. Kabupaten Kepulauan Meranti

- **36 Instansi yang Dinilai:**

1. Kementerian ATR/BPN: 5 Kantor Pertanahan
2. Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan: 8 Kantor
3. Kepolisian: 5 Polres
4. Pemerintah Daerah (Pendidikan, Sosial, Kesehatan): 18 OPD

Tahapan Pelaksanaan:

1. Sosialisasi Internal: 13 Oktober 2025
2. Sosialisasi kepada Instansi: 23 Oktober 2025
3. Pengambilan Data: 27 Oktober - 27 November 2025
4. Supervisi: 18 November - 12 Desember 2025
5. Verifikasi dan Finalisasi: 2-5 Desember 2025

Metodologi: Sesuai Peraturan Ombudsman RI Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan indikator mencakup:

- Kepatuhan terhadap standar pelayanan
- Implementasi rekomendasi Ombudsman
- Penanganan pengaduan
- Transparansi dan akuntabilitas

Tantangan Pelaksanaan:

1. Waktu pelaksanaan yang sangat padat (Oktober-Desember)
2. Cakupan geografis 5 kabupaten/kota
3. Koordinasi dengan 36 instansi secara simultan
4. Keterbatasan SDM dan anggaran

Solusi yang Diterapkan:

1. Pembentukan tim penilai yang solid
2. Penjadwalan ketat dan terstruktur
3. Koordinasi intensif dengan instansi terkait
4. Optimalisasi anggaran pasca buka blokir

B. Perbandingan dengan Tahun Sebelumnya

Program	Tahun 2024	Tahun 2025	Tren
Kajian Kebijakan	1	1	↔ Konsisten
KMPDP	Belum ada	Dibentuk, Aktif dan Penguatan	↑
Penilaian Opini	Belum ada	6 Pemda, 36 Instansi	↑ Signifikan

Tahun 2025 menandai lompatan besar dalam fungsi pencegahan, terutama dengan terlaksananya Penilaian Opini yang komprehensif untuk pertama kalinya.

C. Analisis Penggunaan Sumber Daya

Sumber Daya Manusia:

- Tim Kajian: 3 personel Keasistenan Pencegahan
- Tim Penilaian Opini: Melibatkan hampir seluruh asisten
- Dukungan: Kesekretariatan untuk administrasi dan logistik

Anggaran:

- Kajian Kebijakan: Rp 18.982.000 (99,17% dari pagu)
- Fasilitasi Kelompok Masyarakat: Rp 8.704.000 (91,48% dari pagu)
- Pengawasan Pemda: Rp 142.797.400 (99,97% dari pagu)
- Total Program Pencegahan: Rp 170.483.400 (99,41% dari pagu)

Realisasi anggaran hampir sempurna (99,41%) menunjukkan perencanaan dan eksekusi yang sangat baik.

D. Keberhasilan dan Alternatif Solusi

Keberhasilan:

1. Seluruh target pencegahan tercapai 100%
2. Kajian menghasilkan rekomendasi sistemik berkualitas
3. KMPMDP terbentuk dan aktif dengan rencana aksi jelas
4. Penilaian Opini terlaksana komprehensif terhadap 36 instansi
5. Koordinasi dengan pemda berjalan sangat baik

Tantangan:

1. Waktu pelaksanaan Penilaian Opini yang sangat padat
2. Koordinasi simultan dengan banyak instansi
3. Follow-up implementasi rekomendasi kajian memerlukan waktu

Solusi yang Telah Ditempuh:

1. Manajemen waktu ketat dengan penjadwalan terstruktur
2. Pembagian tim yang efektif
3. Koordinasi intensif dengan stakeholder
4. Monitoring berkala implementasi saran

Rekomendasi ke Depan:

1. Penjadwalan Penilaian Opini lebih awal di tahun berikutnya
2. Penguatan kapasitas tim penilaian
3. Monitoring berkala implementasi saran kajian
4. Perluasan aktivitas KMPMDP

SASARAN 3: TERWUJUDNYA DUKUNGAN MANAJEMEN KELEMBAGAAN OMBUDSMAN YANG KUAT

A. Perbandingan Target dan Realisasi Tahun 2025

Indikator 3.1: Layanan Operasional (Target: 1, Realisasi: 1, Capaian: 100%)

Layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor terlaksana dengan baik, mencakup:

Layanan Dukungan Manajemen Internal:

- Pengelolaan administrasi umum
- Pengelolaan kepegawaian
- Pengelolaan keuangan
- Koordinasi dan pelaporan
- Realisasi: Rp 858.809.389 dari pagu Rp 865.870.593 (99,18%)

Layanan Sarana dan Prasarana:

- Pemeliharaan gedung dan fasilitas
- Pemeliharaan kendaraan dinas
- Pemeliharaan peralatan kantor
- Realisasi: Rp 9.935.000 dari pagu Rp 10.000.000 (99,35%)

Terlaksana pengadaan 1 paket peralatan berupa 1 Unit TV LED di Triwulan IV untuk mendukung kegiatan rapat, sosialisasi, dan operasional kantor.

B. Analisis Realisasi Anggaran

Total realisasi anggaran Dukungan Manajemen:

- Pagu: Rp 875.870.593
- Realisasi: Rp 868.744.389
- Persentase: 99,18%
- Sisa: Rp 7.126.204

Tingkat penyerapan 99,18% menunjukkan perencanaan dan pengelolaan anggaran yang sangat baik, dengan efisiensi penggunaan yang optimal.

C. Perbandingan Tahun 2024 dan 2025

Peningkatan efektivitas manajemen terlihat dari:

1. Tingkat penyerapan anggaran: 99,03% (2025) vs ~99,79% (2024)
2. Pengelolaan aset dan inventaris lebih tertib
3. Pelaporan lebih tepat waktu

D. Keberhasilan dan Tantangan

Keberhasilan:

1. Realisasi anggaran mendekati sempurna (99,18%)
2. Tidak ada temuan signifikan dalam audit
3. Operasional kantor berjalan lancar
4. Layanan kepegawaian dan keuangan tertib

Tantangan:

1. Pemblokiran anggaran di awal tahun mempengaruhi perencanaan
2. Perlu percepatan realisasi di Triwulan IV

Solusi yang Ditempuh:

1. Penyesuaian POK melalui 2 kali revisi
2. Manajemen kas yang ketat
3. Prioritasi kegiatan essential

3.2.2 Analisis Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

A. Efisiensi Anggaran

Program/Kegiatan	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	%
Program Pengawasan Pelayanan Publik	403.492.781	398.196.450	98,68%
Penyelesaian Laporan/Pengaduan	231.991.482	227.713.050	98,16%
1. Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	9.485.720	9.352.000	98,59%
2. Pelayanan Publik kepada Masyarakat	222.505.762	218.361.050	98,14%
Pencegahan Maladministrasi	171.501.299	170.483.400	99,41%
1. Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	19.140.000	18.982.000	99,17%
2. Fasilitasi Kelompok Masyarakat	9.514.600	8.704.000	91,48%
3. Pengawasan Pemda	142.846.699	142.797.400	99,97%
Dukungan Manajemen	875.870.593	868.744.389	99,18%
1. Layanan Dukungan Manajemen Internal	865.870.593	858.809.389	99,18%
2. Layanan Sarana dan Prasarana	10.000.000	9.935.000	99,35%
TOTAL	1.279.363.374	1.266.940.839	99,03%

Analisis:

1. Tingkat penyerapan sangat tinggi (99,03%)
2. Efisiensi terbaik pada Pengawasan Pemda (99,97%)
3. Semua program di atas 90%
4. Total sisa anggaran hanya Rp 12.422.535 (0,97%)

B. Efisiensi SDM

Distribusi beban kerja:

- **Keasistenan PVL (4 personel):** 729 penerimaan, 103 verifikasi
- **Keasistenan Pemeriksaan (7 personel):** 222 laporan ditutup
- **Keasistenan Pencegahan (3 personel):** 1 kajian, 1 KMPMDP, 6 Pemda dinilai
- **Kesekretariatan (4 personel):** Dukungan operasional
- **Kepala Perwakilan (1 personel):** Koordinasi dan supervisi

C. Efektivitas Program

Tabel 3.5 Analisis Cost-Benefit Ratio

Program	Input (Anggaran)	Output	Outcome
Penyelesaian Laporan	Rp 227,7 juta	283 laporan selesai	Kepuasan masyarakat, penyelesaian maladministrasi
Kajian Kebijakan	Rp 18,9 juta	1 LHA Kajian	Rekomendasi sistemik untuk sektor pendidikan
Penilaian Opini	Rp 142,7 juta	6 Pemda, 36 instansi	Baseline kualitas pelayanan publik
KMPMDP	Rp 8,7 juta	18 anggota aktif	Mitra pengawasan berkelanjutan

Rasio cost-benefit menunjukkan efektivitas tinggi, dengan output dan outcome yang signifikan dari setiap rupiah yang dibelanjakan.

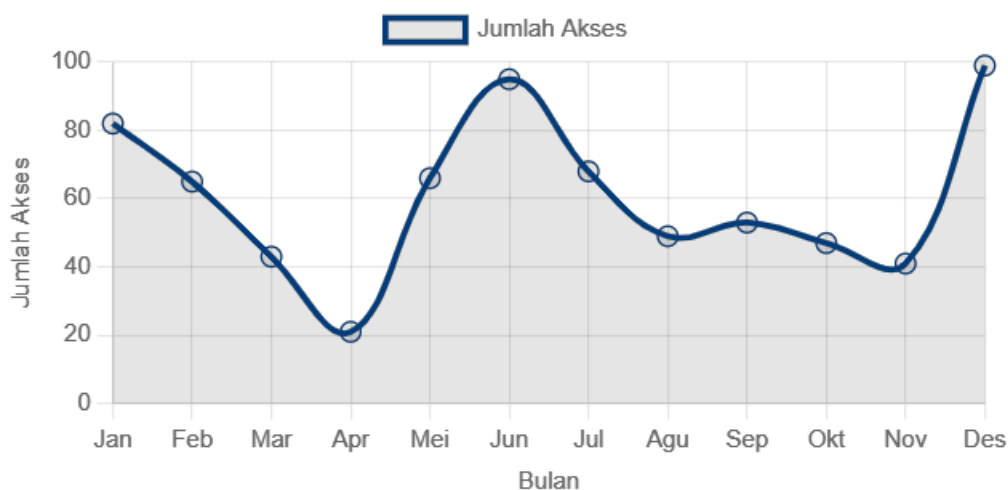
3.2.3 Analisis Akses Masyarakat

A. Tren Akses Masyarakat Per Bulan

Tabel 3.6 Akses Masyarakat Per Bulan Tahun 2025

Bulan	Jumlah Akses	Kumulatif	Rata-rata/Hari
Januari	82	82	3,8
Februari	65	147	3,3
Maret	43	190	2,0
April	21	211	1,1
Mei	66	277	3,1
Juni	95	372	4,8
Juli	68	440	3,2
Agustus	49	489	2,3
September	53	542	2,7
Oktober	47	589	2,2
November	41	630	2,1
Desember	99	729	4,6
Total	729	-	2,9

Grafik 3.5 Tren Akses Masyarakat Per Bulan Tahun 2025



Analisis tren menunjukkan:

- Puncak akses di bulan Januari (82), Juni (95), dan Desember (99)
- Penurunan drastis di bulan April (21)
- Rata-rata 60,8 akses per bulan
- Lonjakan signifikan di akhir tahun (Desember: 99 akses)

B. Komposisi Jenis Akses

Tabel 3.7 Komposisi Jenis Akses Masyarakat

Jenis Akses	Jumlah	Persentase
Laporan Masyarakat	338	46,4%
Konsultasi Non Laporan	284	38,9%
Tembusan	102	14,0%
Respon Cepat Ombudsman	3	0,4%
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	2	0,3%
Total	729	100%

Dominasi laporan formal (46,4%) menunjukkan peningkatan kesadaran masyarakat untuk menggunakan jalur formal dalam menyampaikan keluhan pelayanan publik.

3.3 Realisasi Anggaran

3.3.1 Gambaran Umum Anggaran

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau pada Tahun Anggaran 2025 mendapatkan alokasi anggaran awal sebesar Rp 1.685.346.000. Namun sesuai kebijakan efisiensi anggaran pemerintah, terdapat pemblokiran sebesar Rp 405.982.626, sehingga pagu efektif menjadi Rp 1.279.363.374.

Pada Triwulan IV dilakukan buka blokir sebesar Rp 97.820.000 yang memungkinkan pelaksanaan program strategis seperti Penilaian Opini dapat dilaksanakan. Pembukaan blokir tidak menambah alokasi anggaran awal.

3.3.2 Rincian Realisasi Anggaran

Tabel 3.8 Realisasi Anggaran Per Program Tahun 2025

Uraian	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	Sisa (Rp)	%
A. PROGRAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK	403.492.781	398.196.450	5.296.331	98,68%
1. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	231.991.482	227.713.050	4.278.432	98,16%
a. Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga Pelayanan Publik	9.485.720	9.352.000	133.720	98,59%
b. Pelayanan Publik kepada Masyarakat	222.505.762	218.361.050	4.144.712	98,14%
2. Pencegahan Maladministrasi	171.501.299	170.483.400	1.017.899	99,41%
a. Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	19.140.000	18.982.000	158.000	99,17%
b. Fasilitasi dan Pembinaan Kelompok Masyarakat	9.514.600	8.704.000	810.600	91,48%
c. Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	142.846.699	142.797.400	49.299	99,97%

Uraian	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	Sisa (Rp)	%
B. DUKUNGAN MANAJEMEN	875.870.593	868.744.389	7.126.204	99,18%
1. Layanan Dukungan Manajemen Internal	865.870.593	858.809.389	7.061.204	99,18%
2. Layanan Sarana dan Prasarana Internal	10.000.000	9.935.000	65.000	99,35%
TOTAL	1.279.363.374	1.266.940.839	12.422.535	99,03%

3.3.3 Analisis Penyerapan Anggaran Per Triwulan

Tabel 3.9 Penyerapan Anggaran Per Triwulan

Triwulan	Realisasi Kumulatif (Rp)	% Kumulatif	Keterangan
I (Jan-Mar)	290.582.550	38,49%*	Terdampak blokir anggaran
II (Apr-Jun)	361.911.375	49,72%*	Masih berdampak blokir
III (Jul-Sep)	569.601.280	52,05%**	Fokus penanganan laporan
IV (Okt-Des)	1.266.940.839	99,03%	Akselerasi pasca buka blokir

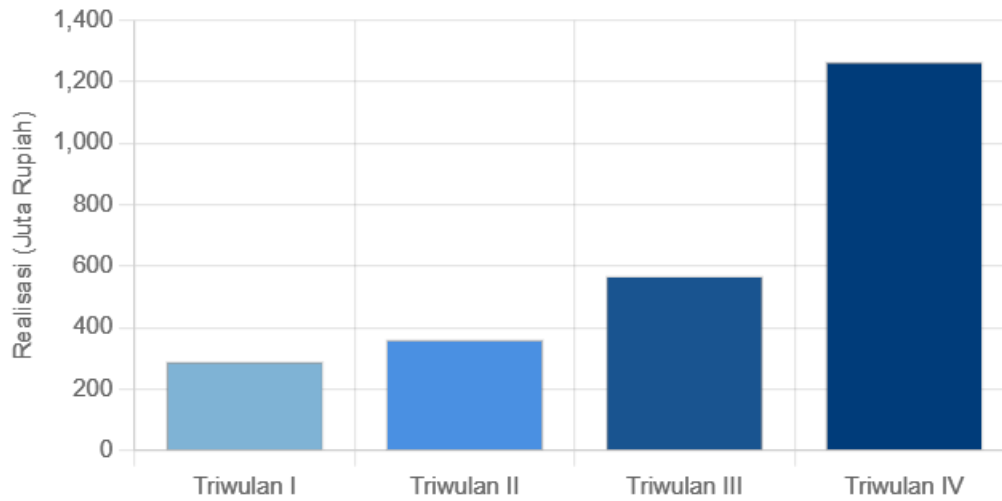
*Berdasarkan pagu efektif sebelum buka blokir

**Berdasarkan pagu efektif Triwulan III

Pola penyerapan menunjukkan:

1. Triwulan I-III terkendala pemblokiran anggaran
2. Triwulan IV terjadi akselerasi luar biasa (dari 52% menjadi 99%)
3. Strategi manajemen kas yang adaptif
4. Percepatan realisasi program strategis di akhir tahun

Grafik 3.6 Penyerapan Anggaran Per Triwulan 2025



3.3.4 Efisiensi Penggunaan Anggaran

A. Tingkat Efisiensi Tertinggi

Program dengan efisiensi tertinggi:

1. Pengawasan dan Pengendalian Pemda: 99,97%
2. Layanan Sarana dan Prasarana: 99,35%
3. Pencegahan Maladministrasi: 99,41%

B. Faktor Pendukung Efisiensi

1. Perencanaan yang matang melalui revisi POK sebanyak 9 kali
2. Koordinasi intensif dengan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI
3. Monitoring berkala terhadap realisasi anggaran
4. Fleksibilitas dalam penyesuaian strategi pelaksanaan

C. Kendala dan Solusi

Kendala:

1. Pemblokiran anggaran Rp 405,9 juta di awal tahun
2. Ketidakpastian timing buka blokir
3. Waktu eksekusi terbatas di Triwulan IV

Solusi:

1. Penyusunan multiple scenario planning
2. Koordinasi intensif untuk percepatan buka blokir
3. Fast execution di Triwulan IV
4. Optimalisasi setiap rupiah yang tersedia

3.3.5 Kontribusi Anggaran terhadap Capaian Kinerja

Hubungan antara anggaran dan capaian kinerja:

Tabel 3.10 Korelasi Realisasi Anggaran dengan Capaian Kinerja

Indikator Kinerja	Realisasi Anggaran	Capaian Kinerja	Efektivitas
Penyelesaian Laporan	98,16%	135%	Sangat Tinggi
IAPS	92%	200%	Sangat Tinggi
Focal Point	98%	100%	Tinggi
Kajian Kebijakan	99,17%	100%	Tinggi
KMPMDP	91,48%	100%	Tinggi
Penilaian Opini	99,97%	100%	Sangat Tinggi

Analisis menunjukkan bahwa meskipun realisasi anggaran tinggi (99,03%), capaian kinerja bahkan melampaui (rata-rata 116,88%), membuktikan:

1. Efisiensi penggunaan anggaran
2. Efektivitas program
3. Dedikasi dan kerja keras tim
4. Strategi yang tepat

3.3.6 Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan

A. Mekanisme Pengelolaan

1. Penyusunan RKA-K/L berdasarkan Perjanjian Kinerja
2. Revisi POK sesuai kebutuhan dan kebijakan
3. Pelaporan berkala ke Sekretariat Jenderal
4. Monitoring dan evaluasi internal rutin

B. Sistem Pertanggungjawaban

1. Laporan keuangan triwulanan
2. Laporan BMN (Barang Milik Negara)
3. Rekonsiliasi dengan KPPN
4. Audit oleh Inspektorat Ombudsman RI

C. Tidak Ada Temuan Signifikan

Sepanjang tahun 2025, tidak ada temuan signifikan terkait pengelolaan keuangan, menunjukkan:

1. Sistem pengendalian internal yang baik
2. Kepatuhan terhadap regulasi keuangan
3. Transparansi dan akuntabilitas pengelolaan

RINGKASAN CAPAIAN KINERJA 2025

- ✓ **8 dari 8 Indikator Tercapai (100%)**
- ✓ **Rata-rata Capaian: 116,88%**
- ✓ **Realisasi Anggaran: 99,03%**
- ✓ **Total Akses Masyarakat: 729**
- ✓ **Laporan Diselesaikan: 283**
- ✓ **Tidak Ada Penolakan Rekomendasi**

BAB IV

PENUTUP

Tahun 2025 merupakan tahun yang penuh tantangan sekaligus pencapaian gemilang bagi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau. Meskipun menghadapi kendala pemblokiran anggaran yang signifikan di awal tahun, komitmen untuk melayani masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak pernah surut.

Kesimpulan

Pelaksanaan tugas dan fungsi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau sepanjang tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, dari aspek capaian kinerja, Perwakilan berhasil mencapai kinerja yang sangat membanggakan dengan rata-rata capaian 116,88% dari seluruh indikator yang ditetapkan. Keberhasilan ini tercermin dari penyelesaian 283 laporan masyarakat atau 135% dari target 210 laporan, pelaksanaan 2 laporan IAPS atau 200% dari target, serta tercapainya seluruh target pada 6 indikator lainnya dengan capaian 100%. Pencapaian ini menunjukkan bahwa meskipun menghadapi keterbatasan anggaran, dedikasi dan kerja keras seluruh personel mampu menghasilkan kinerja yang melampaui ekspektasi.

Kedua, dari aspek pelayanan publik, total 729 akses masyarakat yang diterima sepanjang tahun 2025 menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat Provinsi Riau terhadap Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Komposisi akses yang didominasi oleh laporan formal (338 laporan atau 46,4%) mengindikasikan peningkatan kesadaran masyarakat untuk menggunakan jalur formal dalam menyampaikan keluhan atas pelayanan publik. Hanya 2 laporan yang masih dalam proses di akhir tahun dari 222 laporan yang diselesaikan pada tahap pemeriksaan, menunjukkan efektivitas sistem penanganan laporan yang sangat tinggi dengan tingkat penuntasan mencapai 99,1%.

Ketiga, fungsi pencegahan maladministrasi mengalami penguatan signifikan melalui tiga pilar utama. Kajian kebijakan tentang tata kelola pemberian ijazah pada satuan pendidikan menengah negeri menghasilkan rekomendasi sistemik yang berdampak luas terhadap perbaikan pelayanan pendidikan di seluruh Provinsi Riau. Pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPMDP) dengan 18 anggota aktif dari berbagai perguruan tinggi menciptakan mitra strategis dalam pengawasan pelayanan publik yang berkelanjutan. Sementara itu, pelaksanaan Penilaian Opini terhadap 6 pemerintah daerah dan 36 instansi penyelenggara pelayanan publik untuk pertama kalinya memberikan baseline yang komprehensif tentang kualitas pelayanan publik di Provinsi Riau sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

Keempat, pengelolaan anggaran menunjukkan tingkat efisiensi dan akuntabilitas yang sangat tinggi. Realisasi anggaran mencapai 99,03% atau Rp 1.266.940.839 dari pagu efektif Rp 1.279.363.374, dengan sisa anggaran hanya 0,97% atau Rp 12.422.535. Capaian ini sangat membanggakan mengingat Perwakilan menghadapi pemblokiran anggaran sebesar Rp 405.982.626 di awal tahun. Strategi adaptif melalui 9 kali revisi POK, koordinasi intensif untuk percepatan buka blokir di Triwulan IV sebesar Rp 97.820.000, dan akselerasi pelaksanaan program strategis menunjukkan kapasitas manajemen keuangan yang handal dan akuntabel.

Kelima, kolaborasi dan koordinasi dengan pemangku kepentingan berjalan sangat baik. Tidak ada satupun instansi yang menolak rekomendasi Ombudsman sepanjang tahun 2025, menunjukkan tingginya kredibilitas dan kualitas pemeriksaan yang dilakukan. Kerja sama dengan pemerintah daerah, instansi vertikal, perguruan tinggi, dan organisasi masyarakat sipil terjalin solid dan produktif, menciptakan sinergi positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Riau.

Meskipun mencatat berbagai pencapaian, Perwakilan juga menghadapi sejumlah tantangan yang memerlukan perhatian serius di masa mendatang.

Pertama, tantangan struktural berupa keterbatasan sumber daya manusia menjadi kendala utama dalam menghadapi tren peningkatan akses masyarakat. Dengan 25 personel yang harus melayani 729 akses dan menyelesaikan 283 laporan, beban kerja rata-rata mencapai 29 akses dan 11 laporan per personel per tahun. Lonjakan akses di akhir tahun, khususnya di bulan Desember yang mencapai 99 akses, menunjukkan perlunya antisipasi penambahan kapasitas SDM untuk menjaga kualitas pelayanan yang optimal. Keterbatasan jumlah asisten pemeriksa menyebabkan beban kerja yang tidak merata dan berpotensi mempengaruhi kecepatan penyelesaian laporan di masa mendatang.

Kedua, tantangan sistemik terlihat dari konsentrasi permasalahan pada sektor-sektor tertentu yang mengindikasikan isu kronis dan memerlukan solusi struktural. Permasalahan administrasi kependudukan dengan 68 laporan terkait pengurusan KTP, terutama terkonsentrasi di UPTD Disdukcapil Kecamatan Dayun (17 laporan), Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir (15 laporan), dan UPTD Disdukcapil Kecamatan Rambah (11 laporan), menunjukkan perlunya intervensi komprehensif dalam perbaikan sistem pelayanan kependudukan. Isu pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru dengan 28 laporan menjadi permasalahan kronis yang memerlukan solusi jangka panjang melibatkan multi-stakeholder. Sementara itu, analisis jenis maladministrasi menunjukkan 67,1% kasus adalah "Tidak Memberikan Pelayanan" (37,0%) dan "Penundaan Berlarut" (30,1%), mengindikasikan permasalahan fundamental dalam budaya pelayanan, kecepatan respons, dan ketersediaan layanan yang memerlukan reformasi mendasar dalam proses bisnis pelayanan publik.

Ketiga, tantangan finansial berupa ketidakpastian anggaran di awal tahun berdampak pada perencanaan dan pelaksanaan program. Pemblokiran anggaran sebesar Rp 405.982.626 atau 24,1% dari pagu awal menyebabkan penundaan berbagai kegiatan strategis di Triwulan I hingga III, dengan penyerapan anggaran hanya mencapai 52,05% hingga akhir Triwulan III. Meskipun berhasil diatasi melalui strategi adaptif dan buka blokir di Triwulan IV, kondisi ini menciptakan tekanan waktu yang luar biasa dalam pelaksanaan program, khususnya Penilaian Opini yang harus dilaksanakan dalam waktu sangat padat (Oktober-Desember) terhadap 6 pemerintah daerah dan 36 instansi secara simultan.

Keempat, tantangan geografis dalam bentuk luasnya cakupan wilayah Provinsi Riau dengan 12 kabupaten/kota menimbulkan kesulitan dalam menjangkau seluruh masyarakat secara merata. Data asal daerah pelapor menunjukkan 45% laporan berasal dari Kota Pekanbaru, sementara daerah lain seperti Rokan Hilir (2%), Dumai (1%), dan Kepulauan Meranti (1%) masih sangat rendah. Disparitas ini mengindikasikan perlunya strategi khusus untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat di daerah-daerah terpencil, termasuk melalui perluasan layanan PVL On The Spot yang selama ini telah terbukti efektif dengan kontribusi 54% dari total cara penyampaian laporan.

Kelima, tantangan keberlanjutan program pencegahan memerlukan komitmen jangka panjang dan monitoring intensif. Implementasi rekomendasi kajian kebijakan ijazah memerlukan waktu dan koordinasi berkelanjutan dengan Dinas Pendidikan Provinsi Riau dan seluruh sekolah menengah negeri. Aktivasi KMPMDP yang baru dibentuk memerlukan pembinaan intensif agar tetap aktif dan produktif dalam jangka panjang. Sementara hasil Penilaian Opini terhadap 36 instansi memerlukan follow-up berupa pendampingan perbaikan dan monitoring berkala untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan publik yang terukur.

Dalam rangka menjawab tantangan dan mempertahankan serta meningkatkan capaian kinerja, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau menetapkan sejumlah langkah strategis untuk tahun 2026 dan seterusnya.

Pertama, penguatan kapasitas organisasi melalui upaya sistematis dan berkelanjutan. Perwakilan akan membuat penyesuaian pada struktur organisasi untuk menambah jumlah formasi asisten pemeriksa menjadi 7 orang untuk mengantisipasi tren peningkatan laporan masyarakat dan menjaga kualitas pemeriksaan. Selain itu, diperlukan program peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan dalam bidang teknik investigasi, analisis kebijakan, mediasi sengketa pelayanan publik, dan penguatan soft skills dalam pelayanan masyarakat. Selain itu, akan dilakukan optimalisasi sistem manajemen kasus berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi penanganan laporan, mempercepat proses pemeriksaan, dan mempermudah monitoring serta pelaporan.

Kedua, Program pemberdayaan KMPMDP akan diperkuat melalui pelatihan rutin, pemberian tugas konkret dalam pengawasan pelayanan publik, serta fasilitasi kegiatan sosialisasi di kampus dan masyarakat. Penilaian Opini akan dilanjutkan dengan cakupan yang lebih luas dan dijadwalkan lebih awal untuk memberikan waktu yang cukup dalam pelaksanaan dan monitoring tindak lanjut.

Ketiga, perluasan jangkauan pelayanan untuk memastikan keadilan akses bagi seluruh masyarakat Riau. Program PVL On The Spot akan diintensifkan dengan target minimal 4 kali pelaksanaan per tahun, menjangkau kabupaten/kota yang selama ini masih rendah tingkat laporannya, khususnya Rokan Hilir, Dumai, Kepulauan Meranti, Kuantan Singingi, dan Pelalawan. Sosialisasi massif akan dilakukan melalui kerja sama dengan pemerintah daerah, media massa, media sosial, dan komunitas masyarakat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang fungsi dan mekanisme pengaduan ke Ombudsman. Pembukaan pojok pengaduan di kantor-kantor pelayanan publik strategis akan difasilitasi untuk memudahkan akses masyarakat. Sementara itu, optimalisasi kanal pengaduan digital melalui website, email, WhatsApp, dan media sosial akan terus ditingkatkan untuk menjangkau generasi milenial dan masyarakat di daerah terpencil.

Keempat, penguatan koordinasi dan kolaborasi dengan seluruh pemangku kepentingan melalui pendekatan partnership yang setara dan produktif. Koordinasi preventif akan diintensifkan dengan instansi-instansi yang sering dilaporkan melalui pertemuan berkala, sharing data tren pengaduan, dan pemberian asistensi teknis perbaikan pelayanan sebelum permasalahan menjadi laporan formal. Forum Koordinasi Pelayanan Publik tingkat provinsi akan dihidupkan kembali sebagai wadah dialog multi-stakeholder dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kerja sama strategis dengan perguruan tinggi akan diperluas tidak hanya untuk KMPMDP tetapi juga untuk riset kebijakan, magang mahasiswa, dan pengembangan inovasi pelayanan publik. Sementara itu, sinergi dengan media massa akan diperkuat untuk kampanye publik, publikasi hasil pengawasan, dan edukasi masyarakat tentang hak-hak mereka dalam pelayanan publik.

Kelima, perbaikan sistem perencanaan dan pengelolaan anggaran untuk mengantisipasi ketidakpastian dan memaksimalkan pencapaian program. Penyusunan multiple scenario planning akan diterapkan dalam perencanaan anggaran dengan mengantisipasi berbagai kemungkinan kebijakan fiskal pemerintah. Prioritisasi program akan dilakukan secara jelas berdasarkan dampak langsung terhadap masyarakat dan pencapaian sasaran strategis. Monitoring dan evaluasi berkala akan dilaksanakan minimal triwulanan untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Koordinasi proaktif dengan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI akan terus diperkuat untuk antisipasi perubahan kebijakan dan percepatan penyelesaian kendala administratif.

Keenam, peningkatan kualitas layanan internal untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Program pengembangan budaya kerja berbasis kinerja dan inovasi akan digalakkan melalui sistem reward and punishment yang jelas, forum sharing best practices antar keasistenan, dan kompetisi inovasi pelayanan. Penataan sarana dan prasarana kantor akan terus dilakukan untuk mendukung kenyamanan dan produktivitas kerja. Sistem informasi manajemen akan dikembangkan untuk mempercepat alur kerja, mempermudah koordinasi, dan meningkatkan akurasi data. Sementara itu, penguatan komitmen terhadap integritas dan kode etik akan terus ditanamkan melalui program internalisasi nilai-nilai organisasi dan mekanisme pengawasan internal yang efektif.

Penutup

Laporan Kinerja Tahun 2025 ini disusun sebagai wujud komitmen Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau terhadap transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik. Pencapaian yang diraih sepanjang tahun 2025 merupakan hasil kerja keras dan dedikasi seluruh personel Perwakilan, dukungan penuh dari Ombudsman RI Pusat, serta kolaborasi produktif dengan seluruh pemangku kepentingan di Provinsi Riau.

Kami menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dan tantangan yang harus terus diperbaiki. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas pelayanan kami di masa mendatang. Semoga kiprah Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau dapat terus memberikan kontribusi nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan tugas Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau tahun 2025. Kepada masyarakat Provinsi Riau, kami berkomitmen untuk terus menjadi mitra terpercaya dalam memperjuangkan hak-hak Anda untuk mendapatkan pelayanan publik yang adil dan berkualitas.

Semoga Allah SWT senantiasa meridhai setiap langkah dan upaya kita dalam mengabdikan kepada bangsa dan negara. Aamiin.

Pekanbaru, Januari 2026

BAMBANG PRATAMA, S.H., M.H.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau

LAMPIRAN 1: DOKUMENTASI KEGIATAN



Keterangan: Kegiatan penyampaian Laporan Hasil Analisis Kajian Rapid Assessment di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, dihadiri Dinas Pendidikan Provinsi Riau dan MKKS SMA/SMK Negeri Kota Pekanbaru



Keterangan: Tim Penilaian Ombudsman RI melakukan pengambilan data di Kabupaten Indragiri Hilir, 27-31 Oktober 2025



Keterangan: Kegiatan sosialisasi dan penguohan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan yang dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan



Keterangan: Tim Pencegahan Maladministrasi melakukan monitoring pelaksanaan saran perbaikan kajian di SMAN 1 Tambang Kabupaten Kampar, 2 Desember 2025



Keterangan: Silaturahmi dan koordinasi Kepala Perwakilan dengan Walikota Pekanbaru membahas peningkatan kualitas pelayanan publik, 24 Juni 2025



Keterangan: Tim PVL melaksanakan layanan pengaduan langsung kepada masyarakat di Kabupaten Rokan Hilir, 19-21 November 2025



Keterangan: Kepala Perwakilan menghadiri Rapat Koordinasi SPMB tingkat SMA dan SMK Negeri Provinsi Riau di Aula BPMP Provinsi Riau, 2 Juli 2025



Keterangan: Kegiatan Diskusi Publik Ombudsman RI dan PT PLN (Persero) UID Riau dan Kepulauan Riau untuk peningkatan kualitas pelayanan kelistrikan, 2 Oktober 2025



Keterangan: Kegiatan Penguatan Komitmen dan Rencana Aksi Kelompok Masyarakat Anti Maladministrasi (KAMI) di Restoran Teko Kopi Arifin Achmad, 9 Desember 2025



Keterangan: Tim Supervisi dari Ombudsman RI Pusat melakukan supervisi pelaksanaan Penilaian Opini di Kabupaten Kepulauan Meranti, 2-5 Desember 2025

LAMPIRAN 2: DATA LAPORAN MASYARAKAT

A. Jumlah Akses Masyarakat Per Bulan Tahun 2025

Bulan	Jumlah Akses	Kumulatif
Januari	82	82
Februari	65	147
Maret	43	190
April	21	211
Mei	66	277
Juni	95	372
Juli	68	440
Agustus	49	489
September	53	542
Oktober	47	589
November	41	630
Desember	99	729
Total	729	-

B. Komposisi Jenis Akses Masyarakat

Jenis Akses	Jumlah	Persentase
Laporan Masyarakat	338	46,4%
Konsultasi Non Laporan	284	38,9%
Tembusan	102	14,0%
Respon Cepat Ombudsman	3	0,4%
Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	2	0,3%
Total	729	100%

C. Cara Penyampaian Laporan (Laporan di Tahap Pemeriksaan Perwakilan)

Cara Penyampaian	Jumlah	Persentase
PVL On The Spot	117	54%
Telepon/WA	47	22%
Datang Langsung	33	15%
Surat	15	7%
Investigasi Inisiatif	2	1%
E-mail	1	0,5%
Website	1	0,5%
Total	216	100%

D. Asal Daerah Pelapor (Laporan di Tahap Pemeriksaan Perwakilan)

Kabupaten/Kota	Jumlah	Persentase
Pekanbaru	97	45%
Siak	29	13%
Rokan Hulu	25	12%
Kampar	18	8%
Indragiri Hilir	16	7%
Bengkalis	8	4%
Rokan Hilir	4	2%
Dumai	3	1%
Kepulauan Meranti	3	1%
Lainnya	13	6%
Total	216	100%

E. Jenis Dugaan Maladministrasi (Laporan di Tahap Pemeriksaan Perwakilan)

Jenis Maladministrasi	Jumlah	Persentase
Tidak Memberikan Pelayanan	80	37,0%
Penundaan Berlarut	65	30,1%
Penyimpangan Prosedur	37	17,1%
Kelalaian atau Pengabaian Kewajiban Hukum	20	9,3%
Tidak Kompeten	9	4,2%
Permintaan Uang Barang & Jasa	3	1,4%
Penyalahgunaan Wewenang	2	0,9%
Total	216	100%

F. Status Penyelesaian Laporan

Status	Jumlah	Persentase
Laporan Reguler Ditutup (termasuk 3 RCO)	212	74,9%
Laporan Backlog Ditutup	8	2,8%
IAPS Ditutup	2	0,7%
Tidak Memenuhi Syarat Materil	61	21,6%
Total Laporan Ditutup	283	100%
Masih Dalam Proses	2	-

LAMPIRAN 3: DATA SUMBER DAYA MANUSIA

A. Komposisi SDM Berdasarkan Status Kepegawaian

Status Kepegawaian	Jumlah	Persentase
Kepala Perwakilan	1	4%
Kepala Keasistenan	3	12%
Asisten Muda	8	32%
Asisten Pratama	2	8%
Calon Asisten	1	4%
PNS	4	16%
Tenaga Pendukung	6	24%
Total	25	100%

B. Komposisi SDM Berdasarkan Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
S2 (Magister)	7	28%
S1 (Sarjana)	15	60%
D3 (Diploma)	1	4%
SMA	2	8%
Total	25	100%

C. Komposisi SDM Berdasarkan Gender

Gender	Jumlah	Persentase
Laki-laki	14	56%
Perempuan	11	44%
Total	25	100%

D. Komposisi SDM Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
>10 tahun	4	16%
8 - 10 tahun	10	40%
5 - 7 tahun	5	20%
2 - 4 tahun	4	16%
< 2 Tahun	2	8%
Total	25	100%

=== AKHIR LAPORAN KINERJA ===

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
Provinsi Riau
Tahun 2025