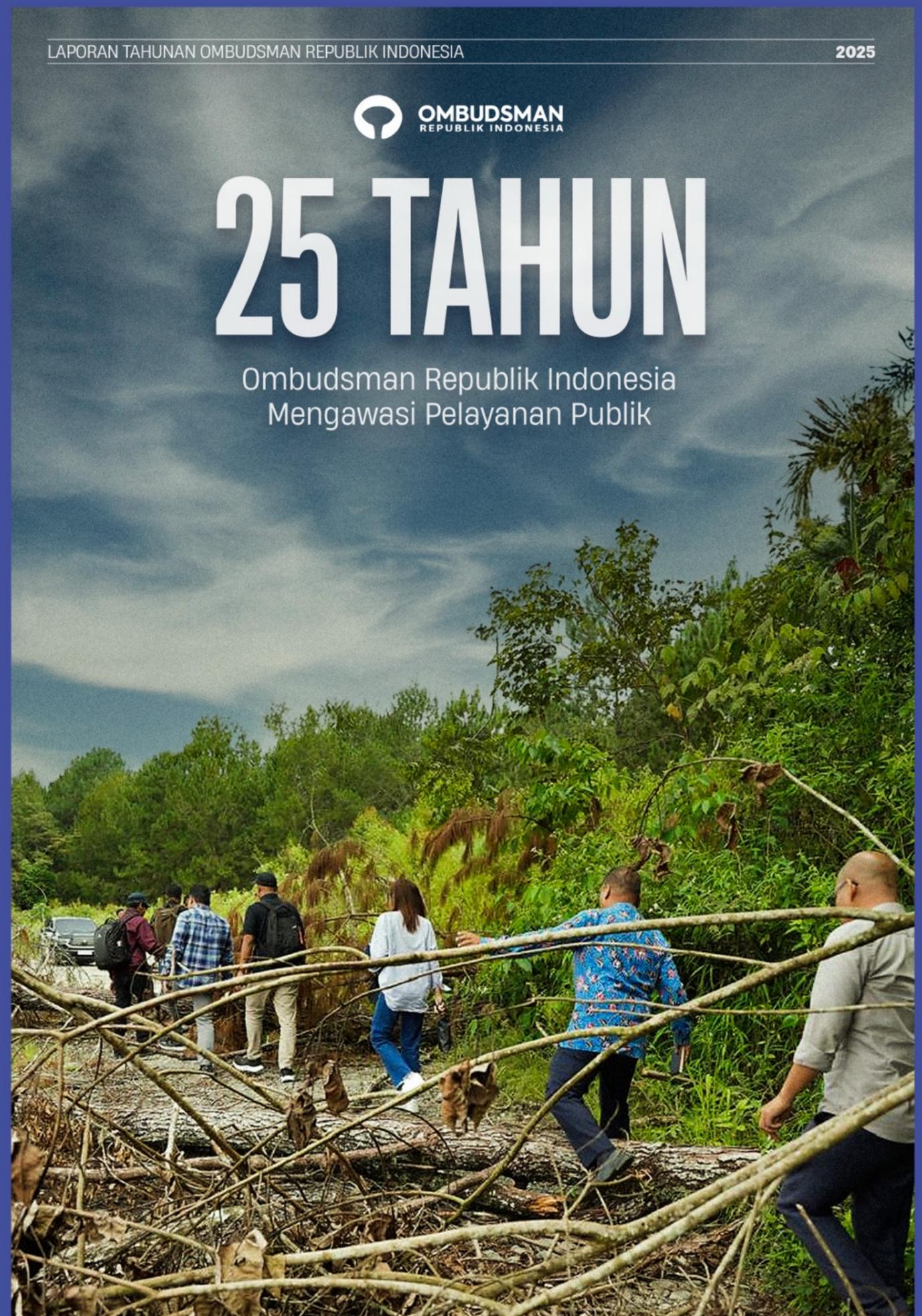




25 TAHUN

Ombudsman Republik Indonesia
Mengawasi Pelayanan Publik



Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19
Kuningan Jakarta Selatan 12920
Telp. 021 - 2251 3737
www.ombudsman.go.id

(021) 2251 3737
137 (Call Center)



OmbudsmanRI137





25 TAHUN

Ombudsman Republik Indonesia
Mengawasi Pelayanan Publik



Pengarah : 1. Bobby Hamzar Rafinus
2. Indraza Marzuki Rais

Penanggungjawab : Suganda Pandapotan Pasaribu

Ketua : Latif Maulana Razak

Sekretaris : Indahwati

Penyunting : 1. Muhammad Rizqi Zainun Nizar
2. Uray Dery Damara

Desain dan Tata Letak : Muhammad Rizqi Zainun Nizar

Penulis : Tim Laporan Tahunan Ombudsman RI

Data dan Bahan : Ombudsman Republik Indonesia

Dokumentasi : Biro Hubungan Masyarakat dan
Teknologi Informasi

SEKAPUR SIRIH

**Assalamu'alaikum
warahmatullahi
wabarakatuh**

**Om Swastiastu, Namu
Buddhaya, salam
Kebajikan**

**Salam sejahtera
bagi kita semua**

Alhamdulillah, puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan ridho-Nya sehingga Ombudsman Republik Indonesia dapat menunaikan tugas dan fungsinya sepanjang tahun 2025 dengan baik dan optimal. Berkat karunia-Nya pula Laporan Tahunan (Laptah) 2025 dapat diselesaikan dengan mengikat tema 25 Tahun Ombudsman RI Mengawasi Pelayanan Publik: Dari Penyelesaian Pengaduan ke Pengawasan Berdampak. Tema ini mengekspresikan keistimewaan tersendiri bagi Ombudsman RI karena bertepatan dengan usia Ombudsman RI yang ke-25 tahun. Secara substansi, tema tersebut mencerminkan komitmen Ombudsman RI untuk tidak hanya menyelesaikan permasalahan individual, tetapi juga mendorong perbaikan sistemik yang memberikan manfaat lebih luas bagi masyarakat. Pengawasan berdampak berarti Ombudsman RI sebagai magistrature of influence harus memastikan bahwa setiap rekomendasi, kajian, dan hasil pengawasan Ombudsman mampu mendorong perubahan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan, serta penguatan kepercayaan publik terhadap negara melalui layanan yang berdampak bagi perkembangan dan kesejahteraan masyarakat.

Sejak didirikan, 25 tahun, Ombudsman hadir sebagai wujud komitmen negara untuk memastikan pelayanan publik berjalan adil, transparan, dan bebas dari maladministrasi. Selama

seperempat abad perjalanan tersebut, Ombudsman RI telah berkembang dari lembaga yang berfokus pada penyelesaian pengaduan masyarakat menjadi lembaga pengawas yang semakin menekankan pada pengawasan berdampak. Transformasi ini merupakan respons terhadap dinamika pelayanan publik yang semakin kompleks, tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, serta kebutuhan tata kelola pemerintahan yang lebih akuntabel dan responsif.

Bahwa sepanjang tahun 2025, Ombudsman RI terus menjalankan fungsi pengawasan melalui penanganan laporan masyarakat, pengawasan tematik, kajian sistemik, serta penguatan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Teristimewa kepatuhan pada standar pelayanan publik di 2025 berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Bahwasanya di 2025 penilaian kepatuhan telah bertransformasi menjadi opini Ombudsman RI yang berfokus pada penilaian maladministrasi pelayanan publik. Transformasi ini mengisyaratkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik tidak hanya terpaku pada 14 komponen standar dasar penyelenggaraan pelayanan publik yang dimuat di dalam pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melainkan juga harus bebas dari segala bentuk maladministrasi serta memberikan kepuasan masyarakat dan kepatuhan terhadap hukum. Hasil dari penilaian Opini Ombudsman RI berisi tentang penilaian maladministrasi yang menggambarkan kualitas pelayanan publik yang bebas maladministrasi atau sebaliknya masih penuh dengan beragam potensi terjadinya maladministrasi. Singkatnya transformasi penilaian ini agar kehadiran Ombudsman RI tidak hanya sebagai "pansus" dalam memastikan pelaksanaan layanan sesuai ketentuan namun harus memastikan bahwa layanan berdampak bagi masyarakat.

Laptah ini, secara umum memuat tentang hasil temuan pengawasan sepanjang 2025 yang menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tapi, masih terdapat tantangan yang memerlukan perhatian serius. Terutama terkait kepastian layanan, transparansi proses, dan kualitas tata kelola administrasi pemerintahan. Adapun hasil pengawasan di 2025 Ombudsman RI menerima 23.596 Laporan Masyarakat yang terdiri dari Respon Cepat Ombudsman (RCO) 1.756, Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) 148, Laporan Masyarakat Reguler 9.365, Konsultasi 9.607 dan Tembusan 2.720. Dari total penerimaan yang ada, Ombudsman berhasil menyelesaikan 8.970 LM dengan rincian Respon Cepat Ombudsman (RCO) 1.674, IAPS 145, Laporan Masyarakat Reguler 7.151.

Sedangkan untuk Konsultasi dan Tembusan tidak dihitung sebagai laporan masuk karena sudah diselesaikan pada tahapan penerimaan laporan. Sementara itu, valuasi potensi kerugian pada sektor ekonomi I di kantor pusat dan beberapa kantor perwakilan Ombudsman yang berhasil diselamatkan pada 2025 adalah Rp.130,26 Milliar. Jika dijumlahkan selama periodisasi 2021-2025 maka total penyelamatan kerugian masyarakat sebesar Rp.1,603 Triliun.

Dalam perjalanan menuju pengawasan berdampak, Ombudsman RI terus memperkuat pendekatan kolaboratif dan persuasif guna bersinergi dengan kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dunia usaha, perguruan tinggi serta masyarakat sipil. Sinergitas ini bertujuan untuk memperluas jangkauan pengawasan berupa koordinasi, komunikasi, serta pertukaran data dan informasi agar mendorong percepatan penyelesaian Laporan Masyarakat dan percepatan pelaksanaan Saran Perbaikan dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Sinergisitas Ombudsman juga terjalin dengan DPR RI, DPD RI, serta DPRD dalam memantau pelayanan publik secara bersama seperti pemantauan Mal Pelayanan Publik (MPP), pemantauan mudik lebaran, pengawasan PPDB dan kegiatan pengawasan lainnya. Selain itu, kerjasama Ombudsman RI juga terjalin di level internasional bersama lembaga Ombudsman dari berbagai negara baik regional Asia maupun secara global. antara lain International Ombudsman Institute (IOI), Asian Ombudsman Association (AOA), Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA), Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOFF). Sinergitas internasional bertujuan untuk berbagi informasi dan pengetahuan tentang strategi-strategi penyelesaian Laporan Masyarakat di berbagai negara.

Kami menyadari bahwa pengawasan pelayanan publik merupakan tanggung jawab bersama. Oleh karena itu, Ombudsman RI mengajak seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan integritas, profesionalisme, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ombudsman RI mendorong pemanfaatan inovasi dan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas pengawasan serta memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan pub-

mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, berkeadilan, dan bebas dari maladministrasi.

Laptah ini merupakan bentuk pertanggung jawaban publik pada tahun terakhir periodisasi kepemimpinan Ombudsman RI 2021-2026 yang bermakna lebih dari sekedar laporan formil sebuah lembaga. Di dalamnya bukan saja berisi tentang catatan laporan masyarakat tetapi secara komprehensif disuguhkan sebagai capaian kinerja pengawasan Ombudsman selama satu tahun. Artinya, dokumen Laptah dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi bagi penyelenggara negara dan pemerintahan untuk memperbaiki sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik agar membawa dampak positif bagi keberlangsungan hidup masyarakat. Lebih dari itu, Laptah ini juga untuk menyambut pimpinan baru pada kepemimpinan Ombudsman RI periode 2026-2031. Selamat datang dan selamat bertugas.

ORI 01/

**KETUA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
MOKHAMMAD NAJIH**

Melalui penyampaian Laptah 2025 ini, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan tugas Ombudsman RI selama 25 tahun perjalanan pengawasan pelayanan publik di Indonesia. Semoga momentum ini semakin memperkuat komitmen kita bersama untuk

DAFTAR ISI

01/ PENDAHULUAN	11
/Visi dan Misi.	
/Tujuan Strategis.	
/Nilai-Nilai Utama.	
/Tugas dan Wewenang.	
/Foto 9 Pimpinan.	
/Profil Pimpinan.	
/Struktur Organisasi.	
02/ REFLEKSI 25 TAHUN OMBUDSMAN RI	19
/Profil Awal.	
/Substansi Nasional yang ditangani dari waktu ke waktu.	
/Perkembangan Regulasi Dalam 25 Tahun Terakhir.	
03/ RANGKUMAN PELAKSANAAN TUGAS PIMPINAN PERIODE 2021- 2025	39
/Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D.	
/Ir. Bobby Hamzar Rafinus, MIA.	
/Dadan Suparjo Suharmawijaya S.IP., M.IP.	
/Dr. Hery Susanto, S.Pi., M.Si.	
/Indraza Marzuki Rais	
/Dr. Ir. Jemsly Hutabarat S.H., M.M.	
/Dr. Johanes Widijantoro, S.H., M.H.	
/Robert Na Endi Jaweng, S.I.P.,M.A.P.	
/Yeka Hendra Fatika S.E.	
04/ KEASISTENAN UTAMA I	59
/Hak Sipil dan Politik.	
/Hukum.	
/Komunikasi & Informatika.	
/Administrasi Kependudukan & Pencatatan Sipil.	
/Statistik, Persandian, dan Kearsipan.	
05/ KEASISTENAN UTAMA II	61
/Yustisi.	
/Kententraman, Ketertiban Umum, & Perlindungan Masyarakat	
/Pertahanan.	
/Keamanan.	
/Kebencanaan dan Kedaruratan.	
06/ KEASISTENAN UTAMA III	63
/Perdagangan, Perindustrian, & Logistik.	
/Pertanian & Pangan.	
/Perbankan, Perasuransian, & Penjaminan.	
/Pengadaan Barang & Jasa Perpajakan,	
/Kepabeanan, & Percukaian.	



07/ KEASISTENAN UTAMA IV /Pertanahan dan Tata Ruang. /Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi. /Perumahan dan Pemukiman. /Koperasi, Usaha Kecil & Menengah. /Perdesaan.	65
<hr/>	
08/ KEASISTENAN UTAMA V /Energi dan Sumber Daya Mineral. /Kehutanan & Lingkungan Hidup. /Perhubungan. /Pekerjaan Umum & Infrastruktur. /Pariwisata & Ekonomi Kreatif. /Penanaman Modal & Investasi.	67
<hr/>	
09/ KEASISTENAN UTAMA VI /Ketenagakerjaan. /Jaminan Sosial. /Kepegawaian. /Kesehatan. /Sosial.	70
<hr/>	
10/ KEASISTENAN UTAMA VII /Pendidikan. /Kebudayaan. /Keagamaan. /Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak. /Kepemudaan & Olahraga. /Kelompok Rentan & Difabel. /Pengendalian Penduduk & Keluarga Berencana.	73
<hr/>	
11/ KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT /Akses Pengaduan Pelayanan Publik. /Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik. /Layanan Konsultasi.	77
<hr/>	
12/ KEASISTENAN UTAMA MANAJEMEN MUTU /Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat. /Penjaminan mutu pencegahan maladministrasi.	83
<hr/>	

13/ KEASISTENAN UTAMA RESOLUSI & MONITORING /Penerbitan Rekomendasi Ombudsman RI. /Koordinasi & Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman. /Penyusunan laporan khusus & saran penyelesaian.	89
<hr/>	
14/ KEASISTENAN UTAMA MANAJEMEN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI /2 Model Pengawasan Ombudsman RI /Kerangka Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI. /Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik. /Kelompok masyarakat anti maladministrasi.	91
<hr/>	
15/ PERWAKILAN SUMATERA /Aceh. /Sumatera Barat. /Sumatera Utara.	99
<hr/>	
16/ PERWAKILAN KALIMANTAN /Kalimantan Utara. /Kalimantan Selatan. /Kalimantan Timur.	101
<hr/>	
17/ PERWAKILAN SULAWESI /Sulawesi Utara. /Gorontalo. /Sulawesi Selatan. /Sulawesi Tengah.	108
<hr/>	
18/ PERWAKILAN JAWA /Banten. /Jawa Timur.	113
<hr/>	
19/ PERWAKILAN MALUKU DAN PAPUA /Maluku. /Papua.	115
<hr/>	
20/ PERWAKILAN BALI DAN NUSA TENGGARA /Bali. /Nusa Tenggara Timur.	117
<hr/>	

21/ Penguatan Organisasi terkait Sumber Daya Manusia /Mutasi Penataan Jabatan & Pengembangan Karir. /Pemetaan ASN Pelaksana Ke Jabatan Fungsional. /Pengembangan Karir & Asisten.	121
22/ Penguatan Organisasi terkait Hukum /Mutasi Analisis & Penyusunan Produk Hukum /Diseminasi & Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum. /Penilaian Nasional Bidang Hukum & Kebijakan. /Keterlibatan dalam Proses Akses OECD. /Keterlibatan dalam Kerjasama untuk Pencegahan Penyiksaan KUPP. /Fasilitas Kerjasama Luar Negeri Reformasi Birokrasi. /Tata Laksana: Evaluasi Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi.	125
23/ Penguatan Organisasi terkait Pengawasan Internal /Pengelolaan Whistleblowing System di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.	129
24/ Penguatan Organisasi terkait Anggaran /Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029. /Rencana Anggaran Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029	131
25/ Penguatan Organisasi terkait Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik /Evaluasi Pengelolaan Arsip dan AoRA Sosialisasi PEKPPP Mandiri. /Prestasi. /Telaah Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi. /Pengolahan Data Capaian Laporan Masyarakat. /Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat Berstatus Backlog. /Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik.	135

26/ Penguatan Organisasi terkait Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi /Peningkatan Literasi Insan Ombudsman Republik Indonesia. /Dorong Produksi Konten Cepat, Gelar Pelatihan Medsos. /Wajah Humanis Transparansi. /Ombudsman Republik Indonesia Bukukan Citra Positif. /Dari Fondasi Tim Baru hingga Pengakuan Nasional. /Assessment dan Pembenahan Jaringan Kantor Pusat. /Refleksi 2025. /Penguatan Keamanan Siber. /Penguatan Sistem Aplikasi.	139
27/ Dokumentasi Kegiatan Pimpinan /Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D. /Ir. Bobby Hamzar Rafinus, MIA. /Dadan Suparjo Suharmawijaya, S.IP., M.IP. /Dr. Hery Susanto, S.Pi., M.Si. /Indraza Marzuki Rais /Dr. Ir. Jemsly Hutabarat, S.H., M.M. /Dr. Johanes Widiantoro, S.H., M.H. /Robert Na Endi Jaweng, S.I.P.,M.A.P. /Yeka Hendra Fatika, S.E.	149
28/ PENUTUP	203
29/ LAMPIRAN	207

BAG:01

SEKILAS
OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

PENDAHULUAN



Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman RI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Ba-

dan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

TUJUAN STRATEGIS

Tujuan Strategis Ombudsman RI berdasarkan Pasal 4 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI adalah:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

NILAI-NILAI UTAMA



TUGAS POKOK, SIFAT, ASAS, DAN WEWENANG

Pasal 2 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI:
Ombudsman RI bersifat mandiri, tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga negara dan Instansi pemerintahan lainnya, dan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

TUGAS DAN WEWENANG BERASASKAN:

- Kepatutan
- Keadilan
- Non-Diskriminasi
- Tidak Memihak
- Akuntabilitas
- Keseimbangan
- Keterbukaan, dan
- Kerahasiaan

- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

TUGAS

- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan pemeriksaan atas substansi laporan
- Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan Lembaga negara atau Lembaga pemerintahan lainnya serta Lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- Membangun jaringan kerja
- Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan
- Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang

WEWENANG

- Menyelesaikan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau Pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik
- Menyampaikan saran kepada DPR dan/atau Presiden, DPRD, dan/atau Kepala Daerah agar terhadap Undang-Undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

PIMPINAN
OMBUDSMAN
REPUBLIK
INDONESIA
PERIODE
2021-2026



Mokhammad Najih
KETUA/ANGGOTA



Bobby Hamzar Rafinus
WAKIL KETUA/ANGGOTA



Dadan Suparjo
Suharmawijaya

ANGGOTA

Sektor Perekonomian

- Pertanahan dan Tata Ruang
- Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi
- Perumahan dan Permukiman
- Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
- Perdesaan



Jemsly Hutabarat
ANGGOTA

Sektor Politik, Hukum,
dan Keamanan

- Hak Sipil dan Politik (Hak Asasi dan Manusia, Hak atas Kekayaan Intelektual, dan Kelmigrasian)
- Hukum (Administrasi Hukum dan Non Peradilan)
- Komunikasi dan Informatika
- Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Statistik, Persandian, dan Kearsipan



Indraza Marzuki Rais
ANGGOTA

Sektor Pembangunan Manusia
dan Kebudayaan

- Pendidikan
- Kebudayaan
- Keagamaan
- Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- Kepemudaan dan Olahraga
- Kelompok Rentan dan Difabel
- Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana



Hery Susanto
ANGGOTA

Sektor Kemaritiman

- Energi, Sumber Daya Mineral (Pertambangan Air dan Kelistrikan)
- Kehutanan dan Lingkungan Hidup
- Perhubungan
- Pekerjaan Umum, dan Infrastruktur
- Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Penanaman Modal dan Investasi
- Kelautan dan Perikanan



Johanes Widiyanto
ANGGOTA

Sektor Politik, Hukum,
dan Keamanan

- Yustisi (Penegakan Hukum dan Sistem Peradilan)
- Ketenraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat
- Pertahanan
- Keamanan
- Kebencanaan dan Kedaruratan



Robert Na Endi Jaweng
ANGGOTA

Sektor Pembangunan Manusia
dan Kebudayaan

- Ketenagakerjaan
- Jaminan Sosial
- Kepegawaian
- Kesehatan
- Sosial



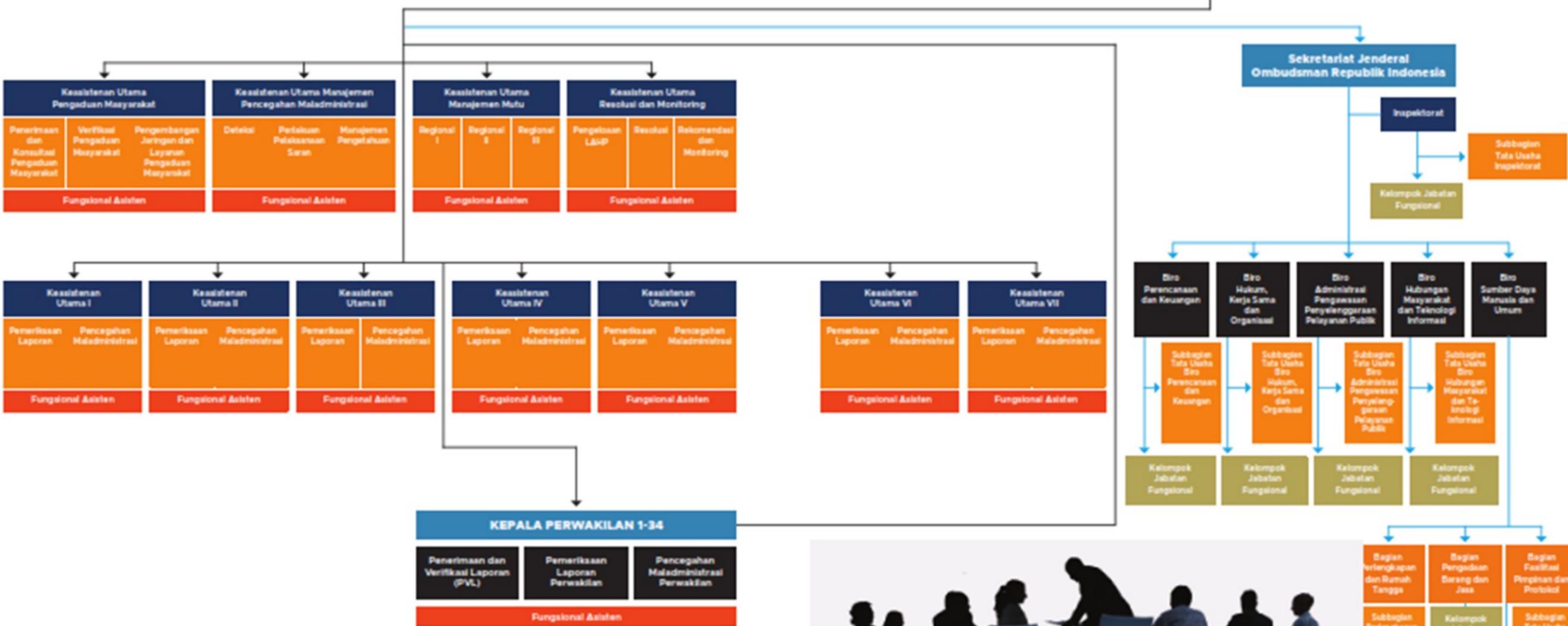
Yeka Hendra Fatika
ANGGOTA

Sektor Perekonomian

- Perdagangan, Perindustrian, dan Logistik
- Pertanian dan Pangan
- Perbankan, Perasuransian, dan Perjaminan
- Pengadaan Barang dan Jasa
- Perpajakan, Kepsbeanaan, dan Percukalan



BAGAN ORGANISASI



BAG:02

REFLEKSI
PERJALANAN OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



02/

Refleksi 25 Tahun Ombudsman Republik Indonesia

Visi pembentukan Ombudsman di Indonesia dimulai ketika Presiden menetapkan Keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman.

Tahun berikutnya, tepat -nya tanggal 10 Maret 2000, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 menetapkan pembentukan Ombudsman sebagai lembaga eksekutif dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Pada tahun 2008, Ombudsman ditetapkan sebagai Lembaga negara berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Pada tahun ini, Ombudsman telah 25 tahun berbakti bagi negeri.

Naskah ini berisikan ulasan transformasi 25 tahun Ombudsman di In-

donesia. Pembahasan diklasifikasi berdasarkan periode Komisi Ombudsman Nasional (10 Maret 2000 sampai dengan 7 Oktober 2008), periode transisi (7 Oktober 2008 sampai dengan 7 Februari 2011), dan periode Ombudsman Republik Indonesia (7 Februari 2011 sampai dengan 2026 dan seterusnya).

Penyajian dilakukan secara elaboratif karena materi antar subtema saling terkait. Penulisan diupayakan secara ringkas dan padat namun tetap menjaga substansi. Mohon maaf jika kurang lengkap mengingat keterbatasan sumber data. Semoga dapat melengkapi tulisan yang telah ada dan menjadi memori kolektif bersama.

— Periode I — Komisi Ombudsman Nasional

Periode ini terhitung sejak

pembentukan Komisi Ombudsman Nasional tanggal 10 Maret 2000 sampai dengan pengundangan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tanggal 7 Oktober 2008.

Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (selanjutnya disebut Ombudsman Nasional vide Pasal 1 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000) mengakomodir aspirasi masyarakat untuk lebih berperan serta dalam penyelenggaraan negara sebagai implementasi demokratisasi. Peran serta masyarakat bertujuan meminimalisasi penyalahgunaan aparatur, meningkatkan pelayanan dan perlindungan hak masyarakat. Mengingat Ombudsman Nasional dibentuk Presiden maka secara kelembagaan Ombudsman Nasional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Meskipun dibentuk oleh Presiden

namun Ombudsman Nasional bersifat mandiri untuk melakukan pengawasan penyelenggaraan negara serta menjamin perlindungan hak-hak masyarakat.

Ombudsman diharapkan menjadi salah satu dari tiga pilar dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Masyarakat, penyelenggara negara, dan Ombudsman di masa depan perlu saling bekerjasama dengan sebaik-baiknya.

Tugas utama mencakup upaya pengenalan Ombudsman, koordinasi dan kerja sama antar instansi, menindaklanjuti laporan masyarakat, dan menyiapkan undang-undang sebagai dasar pembentukan Ombudsman yang lebih kuat.

Periode ini merupakan rintisan keombudsmanan di Indonesia. Sejak awal pembentukan, Ombudsman Nasional mengedepankan rejim “kepengaruh” bukan “kepengikatan”. Surat-surat dan/atau rekomendasi Ombudsman tidak bersifat mengikat (nonlegally binding) bagi institusi terkait. Lembaga pemerintah serta badan peradilan yang menerima surat, rekomendasi dan/atau permintaan klarifikasi dari Ombudsman tidak memiliki kewajiban hukum untuk menindaklanjutinya. Keberhasilan untuk dapat mencapai tahap tersebut memerlukan proses panjang.

Pembentukan Ombudsman merupakan langkah awal dari rangkaian proses tersebut. Dalam jangka panjang rekomendasi Ombudsman yang tidak mengikat justru merupakan kekuatan, sebab di dalamnya mengandung nilai-nilai moral serta kesadaran untuk memberi pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat (Efektifitas Ombudsman Indonesia: Kajian atas kasus-kasus tindak lanjut, 2003, h 6).

Dalam rangka mendekatkan dan memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan Ombudsman dibentuk Perwakilan. Pada periode ini dibentuk 4 (empat) Perwakilan yaitu Perwakilan di Medan dengan wilayah kerja Provinsi Sumatera Utara dan Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Perwakilan di Yogyakarta dengan wilayah kerja Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Provinsi Jawa Tengah, Perwakilan

di Kupang dengan wilayah kerja Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Provinsi Nusa Tenggara Timur, dan Perwakilan di Manado dengan wilayah kerja Provinsi Sulawesi Utara dan Provinsi Gorontalo.

Koordinasi kelembagaan mencakup kerja sama dalam negeri dan luar negeri. Kerja sama dalam negeri dilaksanakan dengan berbagai instansi. Kerja sama luar negeri dengan menjalin kerja sama dengan lembaga internasional, Ombudsman, atau donor antara lain International Ombudsman Institute (IOI), Asian Ombudsman Association (AOA), Australasian and Pacific Ombudsman Region (APOR), Anti-Corruption and Civil Rights Commission of The Republic of Korea (ACRC), Ombudsman Commonwealth Office (OCO), Control Yuan, USAID, AusAid.

Ombudsman Nasional secara aktif menyikapi polemik/kasus yang menjadi perhatian masyarakat meskipun tidak diadukan. Salah satu rekomendasi yang bersejarah adalah saran kepada Presiden untuk segera menetapkan Ketua Mahkamah Agung agar mengatasi polemik di masyarakat dan memberikan suasana kondusif bagi terciptanya iklim hukum dan penegakan hukum yang baik (Surat Ketua Komisi Ombudsman Nasional Nomor 5/KON-Srt/1/2001 tanggal 8 Januari 2001).

Sebagai tindak lanjut rekomendasi tersebut maka Presiden mengangkat Ketua Mahkamah Agung dari 2 (dua) calon yang diusulkan DPR. Sebagai bentuk pengawasan aktif dilaksanakan supervisi pada instansi di bidang hukum terhadap Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan Negara, Balai Pemasyarakatan, dan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara. Sebagai pengawasan pasif, Ombudsman Nasional menindaklanjuti berbagai pengaduan masyarakat atas permasalahan pelayanan dengan penyelesaian 100%.

Amanat pembentukan Ombudsman makin kuat dengan Ketetapan MPR/VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan Dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme. Pasal 2 angka 6 menyatakan bahwa arah kebijakan antara lain dengan membentuk undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya yang muatan-

nya meliputi: huruf g. Ombudsman. Tugas penyusunan undang-undang dituntaskan dengan pengundangan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang ini mentransformasi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia baik terkait kelembagaan, Keanggotaan, dan keberlanjutan penanganan laporan masyarakat. Penyesuaian secara menyeluruh harus diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) tahun.

Pada periode ini belum tersedia gedung perkantoran, namun berkat hubungan pribadi antara Ketua Ombudsman Nasional dengan para pihak dan tekad pengabdian maka Ombudsman Nasional melaksanakan tugas di Gedung Mustika Ratu Jalan Gatot Subroto yang kemudian pindah ke Jalan Adityawarman Jakarta Selatan dan ke Jalan Juanda Jakarta Pusat. Pada saat itu jumlah personal tidak lebih dari 20 (dua puluh) orang.

Ombudsman penting dan mendesak dibentuk dengan pertimbangan: secara filosofis: guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara. Secara sosiologis: sesuai aspirasi yang berkembang dalam masyarakat agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Secara yuridis: Ombudsman merupakan amanat Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Sedangkan secara praktis: pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektivitas maupun akuntabilitas.

— Periode Transisi — Komisi Ombudsman Nasional Menuju Ombudsman Republik Indonesia

Periode ini terhitung sejak pengundangan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tanggal 7 Oktober 2008 sampai dengan pengucapan sumpah/janji Keanggotaan Ombudsman periode Pertama tanggal 10 Februari 2011.

Periode ini dikategorikan sebagai transisi dengan pertimbangan: pertama terkait dengan dasar hukum pembentukan yang semula Keputusan Presiden menjadi Undang-Undang; kedua terkait dengan status kelembagaan yang semula sebagai Lembaga pemerintah (eksekutif) menjadi lembaga negara; ketiga terkait pertanggungjawaban yang semula kepada Presiden menjadi lembaga independen; keempat terkait objek pengawasan yang semula untuk meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara serta menjamin perlindungan hak-hak masyarakat menjadi pengawasan terhadap pelayanan publik; ketujuh terkait kewenangan semula tidak mempunyai "imunitas" dalam pelaksanaan kewenangan menjadi memiliki "imunitas"; kedelapan terkait kehadiran paksa semula tidak memiliki kewenangan hal ini menjadi memiliki kewenangan kehadiran paksa; kesembilan terkait tindak lanjut laporan semula tidak memiliki rekomendasi yang bersifat mengikat menjadi memiliki putusan rekomendasi yang wajib dilaksanakan; kesepuluh terkait keanggotaan semula dipilih dan dilantik Presiden menjadi pemilihan oleh DPR dan mengucapkan sumpah di depan Presiden.

Untuk mengimplementasikan berbagai perubahan tersebut diperlukan penyiapan transformasi kelembagaan menuju Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara. Transformasi Ombudsman dari periode Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia, diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa Komisi Ombudsman Nasional yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional dinyatakan sebagai Ombudsman.

Sebagai lembaga negara dengan cakupan wewenang mencakup seluruh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dirumuskan pada Pasal 1 angka 1. Upaya untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 antara lain dengan penetapan berbagai peraturan yang mengikat internal dan eksternal dalam bentuk peraturan Ombudsman, pelengkapan kelembagaan, dan penguatan kerja sama.

Pada periode ini dalam waktu relatif singkat yaitu kurang lebih 2 (dua) tahun ditetapkan 6 (enam) Peraturan Ombudsman mengenai organisasi dan tata kerja, pembinaan sumber daya manusia, dan ketaatan terhadap peraturan dan etik sebagai landasan operasionalisasi organisasi selanjutnya. Regulasi ditetapkan dalam rangka percepatan dan memudahkan transformasi. Pada periode ini ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memperkuat fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman.

Dalam rangka efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas Ombudsman Nasional, dibentuk Sub-komisi yang dibantu Asisten. Secara administratif dibantu Tim Asistensi, sedangkan untuk memberi dukungan administrasi dibantu Sekretariat. Guna mendukung operasionalisasi lembaga, peraturan yang pertama dibentuk adalah Peraturan Ombudsman Nomor 001 Tahun 2009 yang mengatur pengangkatan Asisten.

Sebagai upaya penguatan kelembagaan, sampai dengan tahun 2010 ditetapkan 6 (enam) Peraturan Ombudsman. Setelah mengatur personal, diatur distribusi penugasan dengan dibentuk Peraturan Ombudsman Nomor 4 Tahun 2010 yang mengatur susunan organisasi dan tata kerja Ombudsman. Peraturan ini menjadi kebijakan strategis sebagai dasar metode kerja Ombudsman.

Dengan Peraturan ini terdapat kepastian distribusi tugas dan tanggung jawab organ Ombudsman. Sebagai penghormatan kepada pendiri Ombudsman, pada tanggal 8 Februari 2010 diberikan penghargaan kepada Abdurrahman Wahid sebagai Bapak Ombudsman Republik Indonesia.

Penguatan kelembagaan dan metode kerja terus dikembangkan. Peraturan Ombudsman Nomor 4 Tahun 2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia tanggal 14 Desember 2010, mengatur keseluruhan sumber daya manusia di Ombudsman yang terdiri atas Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman (Pimpinan), Sekretariat Jenderal, Asisten Ombudsman, dan Perwakilan Ombudsman. Peraturan ini merinci fungsi, tugas, dan susunan organisasi. Juga mengatur pembagian tugas Pimpinan yang juga diatur da-

lam Peraturan Ombudsman Nomor 18 Tahun 2015.

Pada periode berikutnya pembagian tugas Pimpinan tidak diatur namun dalam praktik ditetapkan dengan Keputusan Ketua. Peraturan Ombudsman Nomor 4 Tahun 2010 menyatakan bahwa Asisten Ombudsman terdiri atas: Asisten Utama Penyelesaian Laporan, Asisten Utama Pencegahan, dan Asisten Utama Pengawasan. Struktur organisasi ini mengekspresikan kelembagaan sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang kemudian diacu Peraturan Pemerintah tentang sistem sumber daya manusia.

Untuk memperluas cakupan pengawasan maka dilaksanakan pembentukan 4 (empat) perwakilan provinsi yaitu Jawa Barat, Jawa Timur, Papua, dan Kalimantan Selatan sebagai amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Sampai dengan periode ini telah dibentuk 8 (delapan) perwakilan di provinsi termasuk 4 (empat) Perwakilan yang dibentuk pada periode Ombudsman Nasional.

Pengembangan kelembagaan juga dilaksanakan pada aspek dukungan administratif. Penetapan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal diikuti dengan pelantikan Sekretaris Jenderal beserta struktur di bawahnya sebagai pemberi dukungan administratif. periode ini Sekretaris Jenderal dibantu 3 (tiga) biro yaitu Biro Perencanaan, Organisasi, dan Kerja Sama, Biro Administrasi dan Sistem Informasi Laporan, dan Biro Umum.

Langkah penting pertama adalah koordinasi pengisian Keanggotaan Ombudsman sebagai lembaga negara. Pengelolaan anggaran belum mandiri, Ombudsman merupakan Bagian Anggaran Sekretariat Negara sehingga proses penganggaran belum mandiri.

Seleksi calon Anggota Ombudsman diselenggarakan oleh Panitia Seleksi dengan sekretariat di Sekretariat Negara untuk menyeleksi dan mengusulkan 18 (delapan belas) calon Anggota Ombudsman kepada Presiden. Selanjutnya Presiden menyampaikan hasil seleksi calon Anggota Ombudsman kepada DPR untuk dilakukan uji kelayakan



Foto Pelantikan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Pertama pada 2011

dan kepatutan. Hasil uji DPR menghasilkan 9 (sembilan) Anggota Ombudsman sekaligus menetapkan Ketua merangkap Anggota, Wakil Ketua merangkap Anggota, dan Anggota. Penetapan Keanggotaan Ombudsman ditetapkan dengan Keputusan Presiden Nomor 6/P Tahun 2011.

Sebagai pertanda mulai bertugas maka calon Anggota Ombudsman mengucapkan sumpah/janji di hadapan Presiden pada tanggal 10 Februari 2011. Sebagai catatan bahwa Ombudsman tidak dilantik oleh Presiden tetapi mengucapkan sumpah/janji di hadapan Presiden yang menunjukkan Lembaga Negara yang mandiri baik secara personal, kelembagaan, maupun wewenang.

— Periode II — Ombudsman Republik Indonesia

Periode ini terhitung sejak pengucapan sumpah/janji Keanggotaan Ombudsman periode Pertama tanggal 10 Februari 2011 sampai dengan saat ini dan yang akan datang. Periode ini terdiri atas periodisasi Keanggotaan tiap 5 (lima) tahun. Sampai dengan saat ini telah terdapat 3 (tiga) periode Keanggotaan.

Periode Keanggotaan Ombudsman Pertama

Dasar Keputusan Presiden Nomor 6/P Tahun 2011 (masa jabatan tanggal 10 Februari 2011 sampai dengan 12

Februari 2016).

Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, ditetapkan 2 (dua) peraturan pemerintah. Pertama Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah yang kemudian diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017. Kedua Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Ombudsman Republik Indonesia.

Pembentukan Perwakilan penting sebagai amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Peraturan ini mengatur bahwa jika diperlukan dibentuk perwakilan di daerah provinsi atau kabupaten/kota. Mengingat keluasan wilayah Indonesia dan untuk memudahkan/mendekatkan layanan maka secara bertahap dibentuk perwakilan di Provinsi sesuai kebutuhan dan ketersediaan sumber daya. Perwakilan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan yang diangkat Ketua Ombudsman. Sebagai pelaksana di daerah, maka fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara mutatis mutandis berlaku bagi perwakilan.

Perwakilan sebagai subsistem Ombudsman melaksanakan dan

mencapai visi Ombudsman. Sekretariat memberi dukungan penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian, keuangan, ketatausahaan, pengamanan, perlengkapan, dan kerumahtanggaan perwakilan. Dukungan sekretariat mengalami perkembangan sesuai kebutuhan, sehingga perlu dilakukan analisis dan evaluasi.

Sebagai tindak lanjut Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 ditetapkan Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah. Susunan Perwakilan terdiri atas Kepala Perwakilan, Asisten, dan unsur sekretariat. Jumlah Asisten sebagaimana tercantum dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b tidak disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa jumlah Asisten ditetapkan berdasarkan analisis beban kerja, sehingga terbuka lebih dari 5 (lima) orang.

Pada periode ini dibentuk 25 (dua puluh lima) perwakilan. Dengan demikian sampai dengan tahun 2016 selesai dibentuk 33 (tiga puluh tiga) perwakilan di provinsi. Terdapat pemisahan perwakilan yang semula mencakup 2 (dua) provinsi sehingga masing-masing perwakilan mencakup 1 (satu) provinsi.

Penguatan di bidang kepegawaian ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Ombudsman Republik Indonesia. Peraturan ini merupakan amanat Pasal 13 ayat (5) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Berkaitan dengan kelembagaan maka peraturan ini mengatur bahwa sumber daya manusia terdiri atas Asisten Ombudsman dan pegawai negeri. Peraturan ini mengatur lebih rinci tentang Asisten, sedangkan pengaturan pegawai negeri mengacu pada peraturan pemerintah di bidang kepegawaian. Asisten merupakan pegawai tetap yang diangkat Ketua Ombudsman. Penjenjangan jabatan Asisten meliputi Asisten Pratama, Asisten Muda, Asisten Madya, dan Asisten Utama. Asisten ditempatkan dalam bidang penyelesaian laporan, bidang pencegahan, dan bidang pengawasan. Ketua Ombudsman dapat menunjuk Asisten sebagai penanggung jawab atas pengelolaan bidang-bidang.

Pada periode ini terdapat 2 (dua) Peraturan Ombudsman yang mengatur organisasi yang menunjukkan

pembagian tugas, fungsi, dan metode kerja. Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah. Peraturan ini memuat secara umum organisasi Perwakilan Ombudsman yang terdiri atas: seorang Kepala Perwakilan, paling banyak 5 (lima) orang Asisten Ombudsman, dan unsur sekretariat yang merupakan staf Sekretariat Jenderal yang bertugas untuk mendukung pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Perwakilan Ombudsman. Peraturan Ombudsman Nomor 18 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Peraturan ini mengubah Peraturan Ombudsman Nomor 4 Tahun 2010 dengan merumuskan organisasi lebih rinci dan menyerupai struktur organisasi pemerintah. Organisasi Ombudsman terdiri atas: Pimpinan, Sekretariat Jenderal, Deputi Penyelesaian Laporan, Deputi Pencegahan, Satuan Penjaminan Mutu, Perwakilan Ombudsman, dan Tim Kerja Asisten.

Sebagai subsistem pemerintahan, Ombudsman harus menyelaraskan visi, misi, program, dan kegiatan dengan rencana pembangunan nasional. Untuk itu, pada periode ini ditetapkan Peraturan Ombudsman Nomor 8 Tahun 2011 tentang Grand Design Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2011-2026 dan Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Periode 2010-2014. Salah satu program fenomenal untuk mengukur kualitas pelayanan publik dirintis sejak tahun 2014 yang selanjutnya diatur dengan Peraturan Ombudsman Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penelitian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik. Kegiatan ini terus berlanjut pada periode berikutnya dengan cakupan entitas makin banyak. Peraturan Ombudsman mendasar yang ditetapkan pada periode ini antara lain sistem pengendalian intern, tata cara pelayanan informasi publik, pengelolaan informasi dan dokumentasi, sistem pelaporan dan penanganan pelanggaran (whistleblowing system).



Foto Pelantikan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Kedua pada 2016

Sejak periode ini Ombudsman menjadi Bagian Anggaran mandiri yaitu BA 110. Dengan status Bagian Anggaran mandiri maka Ombudsman secara independen melakukan penyusunan, pembahasan, penetapan, revisi, dan pertanggungjawaban pengelolaan anggaran. Salah satu syarat pembentukan Bagian Anggaran adalah dibentuk Pengawas Internal. Untuk mengakomodir kondisi ini maka struktur organisasi Sekretariat Jenderal mengalami perubahan nomenklatur, tanpa penambahan jumlah jabatan struktural. Lokasi kantor menempati Gedung eks Bank Upindo dalam pengelolaan Kementerian Keuangan.

Dalam rangka peningkatan dan penguatan kerja sama antar lembaga ditandatangani 40 (empat puluh) naskah kerja sama dalam negeri 3 (tiga) naskah dengan luar negeri. Kerja sama dalam negeri dengan rincian 18 (delapan belas) kementerian/Lembaga, 3 (tiga) pemerintah daerah, 9 (sembilan) perguruan tinggi, dan 10 (sepuluh) instansi lain. Kerja sama luar negeri dilaksanakan dengan menandatangani MoU dengan Ombudsman of Timor Leste, National Ombudsman of the Netherlands, dan The Anti-Corruption and Civil Rights Commission of the Republic of Korea. Ombudsman Republik Indonesia melanjutkan keanggotaan dalam IOI dan AOA. Guna meningkatkan kelembagaan secara internasional, Ombudsman aktif dalam kegiatan yang diselenggarakan IOA, AOA, dan

forum internasional lainnya.

Periode Keanggotaan Ombudsman Kedua

Dasar Hukum Keputusan Presiden Nomor 23/P Tahun 2016 (masa jabatan tanggal 12 Februari 2016 sampai dengan 22 Februari 2021).

Periode ini merupakan periode paling produktif menetapkan peraturan. Terdapat 2 (dua) peraturan yang ditetapkan Presiden dan 33 (tiga puluh tiga) peraturan yang ditetapkan Ketua Ombudsman. Peraturan yang ditetapkan Presiden yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Dengan perubahan tersebut menunjukkan proses pengembangan dan kedinamisan Ombudsman.

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 membuka kesempatan bagi Ombudsman untuk merumuskan kebutuhan Asisten di Perwakilan dengan mempertimbangkan beban kerja. Sedangkan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 juga menunjukkan peran penting dan kebutuhan dukungan administratif Sekretariat Jenderal dengan

penambahan unit Eselon II dari semula 3 (tiga) biro menjadi 5 (lima) biro dan 1 (satu) Inspektorat.

Beberapa Peraturan Ombudsman mengatur terkait mekanisme kerja dan penegakan disiplin. Peraturan tersebut mencakup pengendalian gratifikasi, penetapan standar pelayanan, tata cara tindak lanjut laporan masyarakat, sistem penanganan pelanggaran internal, susunan organisasi dan tata kerja Keasistenan, mekanisme adjudikasi, standar sarana dan prasarana, tata cara investigasi atas prakarsa sendiri, tata cara pencegahan maladministrasi, penanganan benturan kepentingan, rencana strategis tahun 2020-2024, tata cara penyelenggaraan rapat, dan manajemen mutu terpadu.

Struktur organisasi mengalami perkembangan yang dinamis dengan penetapan 2 (dua) peraturan, yaitu Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2017 dan Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020. Peraturan yang terakhir ini diimplementasikan sampai dengan saat ini. Kelembagaan Sekretariat Jenderal juga mengalami restrukturisasi dengan pengurangan jabatan struktural menjadi fungsional. Perubahan berdampak pada sistem penilaian yang berkorelasi pada kenaikan jenjang/pangkat. Pada periode ini dibentuk 5 (lima) perwakilan, sehingga pada periode ini lengkap dibentuk perwakilan di 34 (tiga puluh empat) provinsi. Pembentukan perwakilan





Foto Pelantikan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Ketiga pada 2020

juga dilakukan pemecahan sehingga masing-masing perwakilan mencakup 1 (satu) provinsi. Khusus Perwakilan Jakarta Raya mencakup juga wilayah sekitar.

Koordinasi dan kerja sama terus dikembangkan mengingat peningkatan kualitas pelayanan publik perlu kolaborasi antar instansi. Kerja sama dalam negeri sebanyak 124 (seratus dua puluh empat) naskah kerja sama terdiri atas 25 (dua puluh lima) Kementerian/Lembaga, 65 (enam puluh lima) pemerintah daerah, 29 (dua puluh sembilan) perguruan tinggi, dan 5 (lima) instansi lainnya.

Kerja sama luar negeri dilaksanakan dengan menandatangani MoU dengan 3 (tiga) entitas yaitu Ombudsman of Timor Leste, The Anti-Corruption and Civil Rights Commission of the Republic of Korea 2018, The Ombudsman of the Kingdom of Thailand.

Selain itu, ditandatangani Memorandum of Intent on the Establishment of the Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOF). Ombudsman Republik Indonesia melanjutkan keanggotaan dalam IOI dan AOA. Ombudsman aktif dalam kegiatan yang diselenggarakan IOI, AOA, Ombudsman Organisasi Konferensi Islam, dan forum internasional lainnya. Ombudsman Indonesia sebagai salah satu Board of Directors AOA.

Periode Keanggotaan Ombudsman Ketiga

Dasar Keputusan Presiden Nomor 36/P Tahun 2021 (masa jabatan tanggal 22 Februari 2021 sampai dengan tahun 2026 ketika Keanggotaan Periode 2026-2031 ditetapkan Presiden).

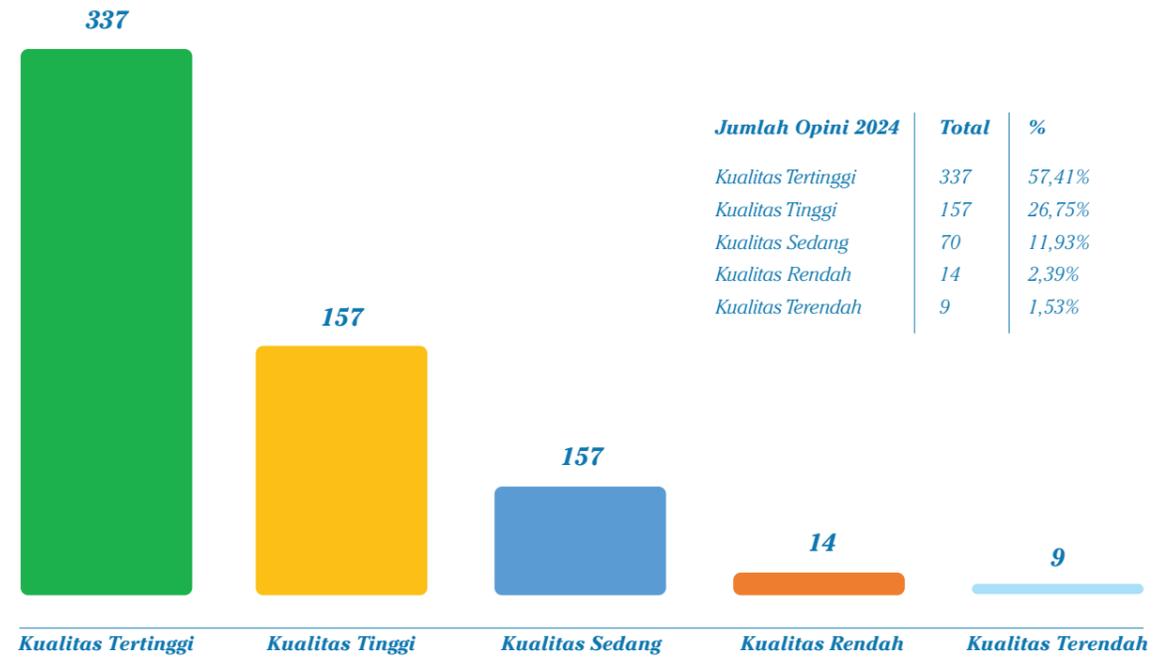
Pada periode ini ditetapkan 8 (delapan) peraturan Ombudsman. Peraturan esensial bagi organisasi, yang mengatur tentang pedoman kerja sama, manajemen risiko, tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan (penggantian), satu data, pedoman penyelenggaraan perpustakaan, tata cara pembentukan produk hukum, dan penilaian maladministrasi. Peraturan yang mengatur metode kerja antara lain Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan mencabut 2 (dua) peraturan terdahulu dalam rangka efektivitas dan efisiensi penyelesaian laporan. Peraturan Ombudsman Nomor 59 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pembentukan Produk Hukum, mengakomodir kebutuhan peraturan pelaksanaan atau sesuai kebutuhan yang berlaku internal dalam bentuk Peraturan Ketua Ombudsman.

Sampai dengan bulan Juli 2025 telah ditetapkan 10 (sepuluh) Peraturan Ketua Ombudsman dengan rincian:

tahun 2024 terdapat 6 (enam) peraturan dan tahun 2025 terdapat 4 (empat) peraturan. Peraturan Ketua Ombudsman efektif untuk menampung kebutuhan produk hukum yang bersifat mengatur. Sebelum terdapat Peraturan Ketua Ombudsman maka pengaturan teknis diatur dalam bentuk beragam antara lain keputusan Ketua, pedoman, atau surat edaran.

Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai dasar Ombudsman melakukan penilaian maladministrasi dengan hasil penilaian memuat opini. Peraturan ini ditetapkan sebagai upaya percepatan dan pemerataan mutu pelayanan publik perlu dilakukan penilaian terhadap maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pengawas. Dengan peraturan ini maka penilaian Ombudsman lebih komprehensif mencakup 4 (empat) dimensi yaitu input, proses, output, dan pengaduan.

Sejak tahun 2021, lokus penilaian kepatuhan mencakup 25 (dua puluh lima) Kementerian, 15 (lima belas) Lembaga, 34 (tiga puluh empat) Pemerintah Provinsi, 98 (sembilan puluh delapan) Pemerintah Kota, dan 416 (empat ratus enam belas) Pemerintah Kabupaten yang menyelenggarakan produk administratif. Selain itu juga dilakukan



Untuk memberi gambaran penilaian penyelenggaraan pelayanan publik, berikut disajikan grafik hasil penilaian tahun 2024

penilaian terhadap Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada Pemerintah Kota dan Kabupaten yang menyelenggarakan produk jasa; Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) pada Pemerintah Provinsi yang menyelenggarakan produk jasa; Penilaian instansi vertikal pada unit pelayanan Kepolisian Resort (Polres) dan Kantor Pertanahan (Kantah).

Sebagai subsistem pemerintahan, ditetapkan Peraturan Ombudsman Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Ombudsman Tahun 2025-2029 mengacu Rencana Pembangunan Menengah Nasional sebagai panduan dan arah Ombudsman 5 (lima) tahun kedepan. Perlu juga menyusun grand desain 2026-2945 mengacu Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2025-2045 berdasarkan Undang-Undang Nomor 59 Tahun 2024. Peraturan Ombudsman yang terakhir ditetapkan pada tahun 2025 adalah Peraturan Ombudsman Nomor 63 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran Internal. Dengan demikian pada periode ini

ditetapkan 10 (sepuluh) Peraturan Ombudsman dan ditetapkan 16 (enam belas) Peraturan Ketua Ombudsman. Dalam rangka kerja sama kelembagaan ditandatangani naskah kerja sama. Pada periode ini ditandatangani 379 (tiga ratus tujuh puluh sembilan) naskah kerja sama: 35 (tiga puluh) kementerian/lembaga, 219 (dua ratus sembilan belas) pemerintah daerah, 119 (seratus sembilan belas) perguruan tinggi, dan 6 (enam) instansi lainnya. Dalam rangka kerja sama internasional ditandatangani 5 (lima) naskah kerja sama, yaitu dengan The High Commissioner for Human Rights in the Russian Federation, The Office of the Ombudsman of the Republic of the Philippines, The Ombudsman of the Kingdom of Thailand Ombudsman of Hong Kong, Ombudsman New Zealand. Ombudsman aktif dalam kegiatan yang diselenggarakan IOI, AOA, The OIC Ombudsman Association (OICOA), dan forum internasional lainnya. Ombudsman Indonesia sebagai Board of Directors AOA. Ombudsman Indonesia ditunjuk sebagai Keketuaan sekaligus

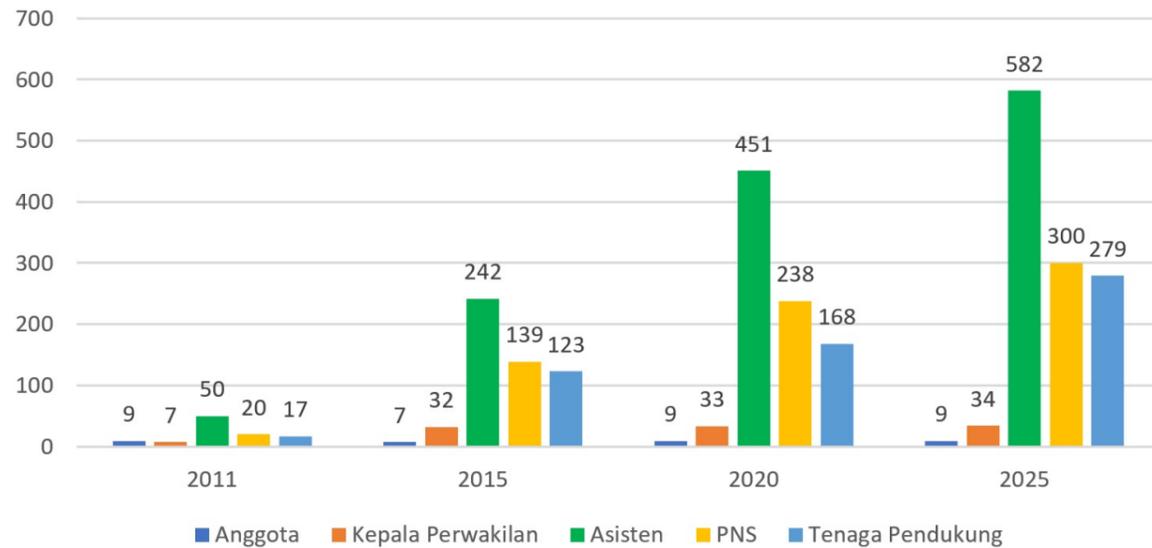
sebagai sekretariat Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOF).

Periode Keanggotaan Ombudsman Keempat

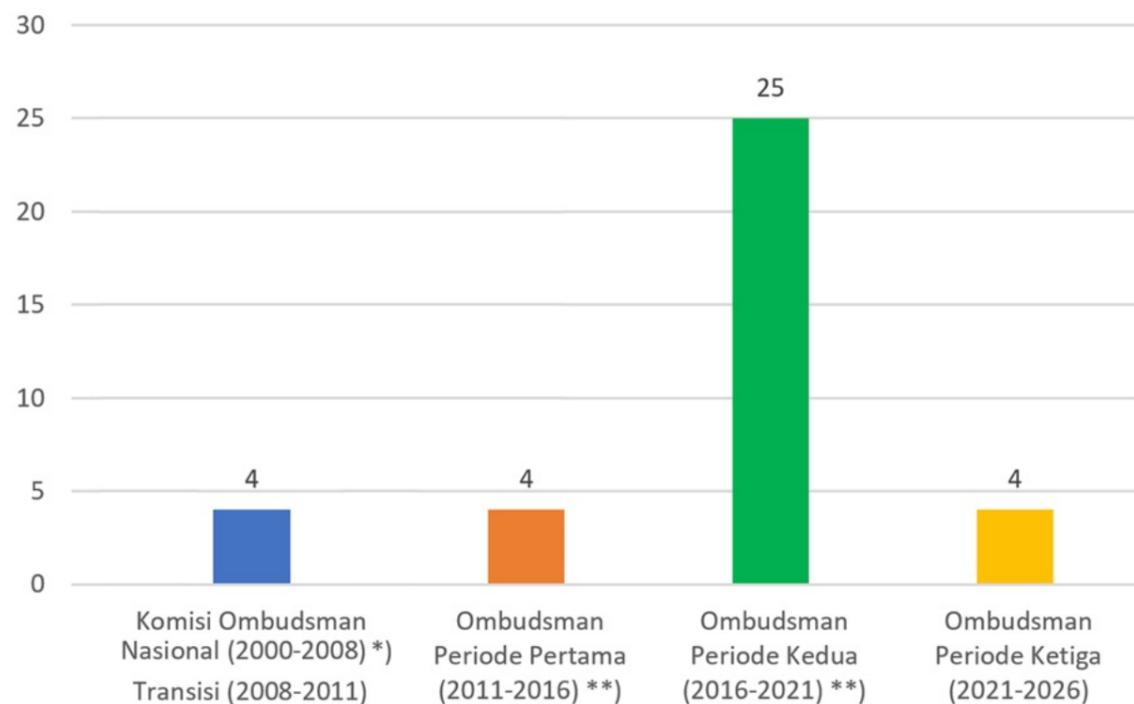
Pada saat ini sedang proses seleksi Keanggotaan Ombudsman Masa Jabatan Tahun 2026-2031. Diharapkan pada bulan Februari 2026 Keanggotaan Ombudsman telah ditetapkan dan mengucapkan sumpah/janji di depan Presiden sehingga siklus Keanggotaan berkelanjutan. Keanggotaan yang akan datang sangat strategis karena sebagai subsistem pemerintahan harus berkontribusi menyukseskan visi Indonesia Emas 2045 pada RPJMN periode 5 (lima) tahun pertama. Indonesia Emas 2045 bertujuan menjadikan Indonesia sebagai negara yang berdaulat, maju, adil, dan makmur. Semoga seluruh Insan Ombudsman dipimpin Keanggotaan Ombudsman Tahun 2026-2031 bersinergi mengoptimalkan segala sumber daya demi mencapai kinerja terbaik.

Demikian transformasi kelembagaan Ombudsman di Indonesia periode tahun 2000 sampai dengan tahun 2025. Sebagai gambaran terlampir rekapitulasi sumber daya manusia, pembentukan perwakilan, produk hukum, dan kerja sama kelembagaan.

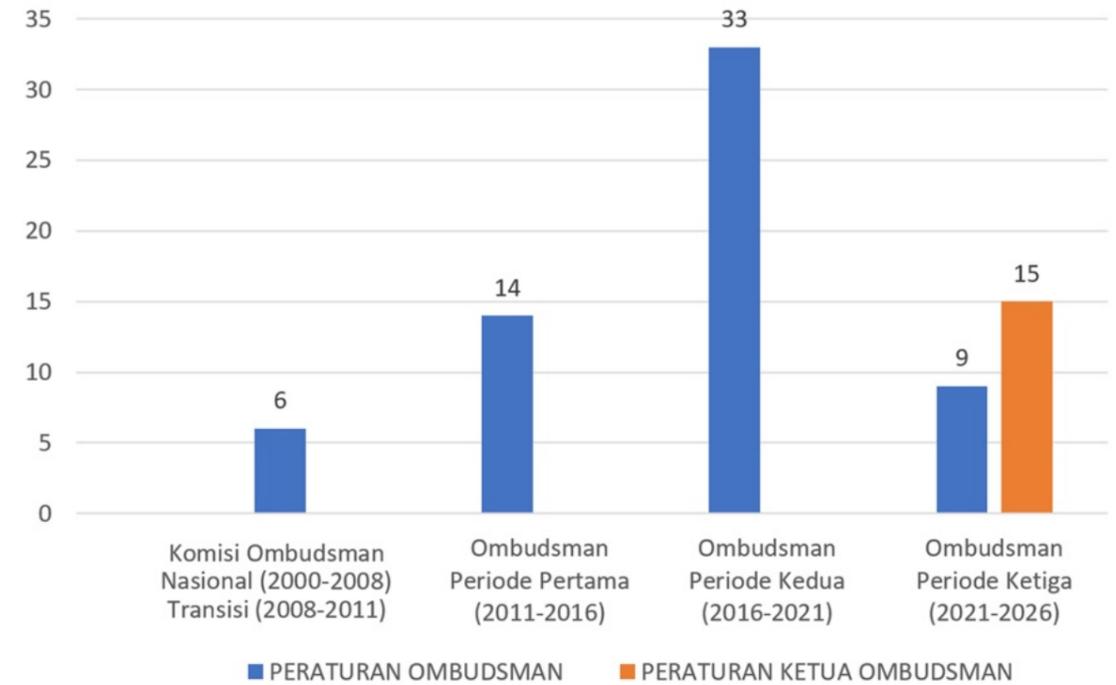
REKAPITULASI SDM 2011-2025



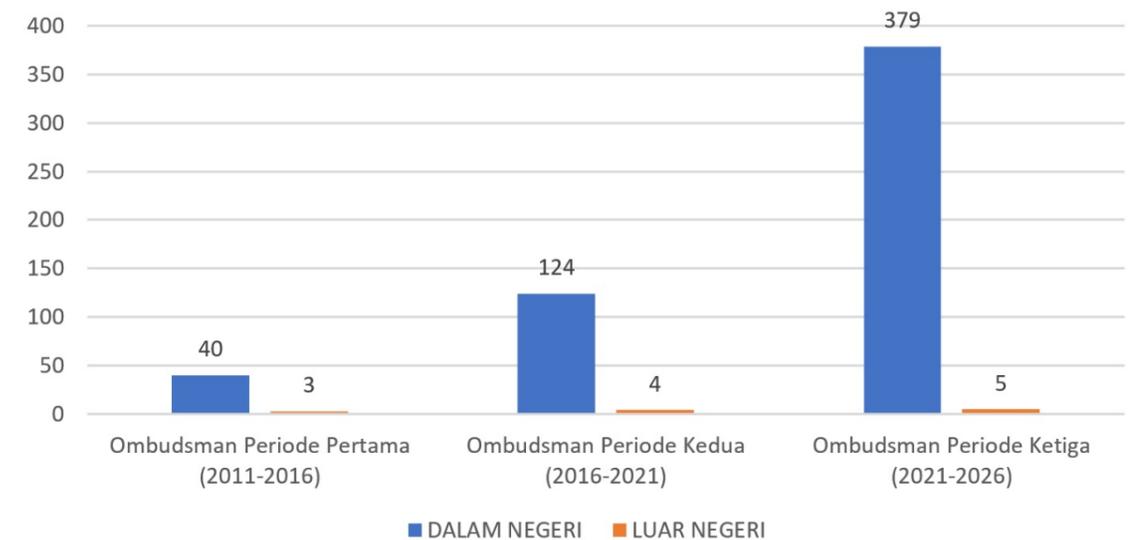
PEMBENTUKAN PERWAKILAN



PRODUK HUKUM



KERJA SAMA



Keterangan: *) satu perwakilan mencakup 2 provinsi. **) terdapat pemisahan perwakilan sehingga 1 perwakilan mencakup 1 provinsi.



Potret Lady Justice yang melambangkan nilai keadilan

Substansi Nasional Yang Ditangani Dari Waktu Ke Waktu

Kehadiran Ombudsman pada sebuah negara dianggap penting dan strategis untuk memastikan hak-hak masyarakat dapat dilindungi oleh negara khususnya dalam memperoleh pelayanan publik yang baik dan pemenuhan akan hak asasi manusia pada umumnya. Ombudsman merupakan jembatan penghubung antara masyarakat dan penyelenggara negara (penyelenggara pelayanan). Mengingat masih terdapat perlakuan atau perilaku penyelenggara negara yang tidak sebagaimana mestinya maka perlu kehadiran Ombudsman untuk melakukan pengawasan.

Adapun tujuan pembentukan Ombudsman sebagaimana Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 adalah; Dengan melalui peran serta masyarakat membantu menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme dan meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik. Selanjutnya berdasarkan Kepres tersebut presiden Abdurrahman Wahid mengangkat 8 orang pimpinan Komisi Ombudsman Nasional dibawah ketua Antonius Sujata. Adapun tugas dan kewen-

gan Komisi Ombudsman Nasional (KON) dilaksanakan melalui beberapa Sub Komisi yang terdiri dari : Sub Komisi Klarifikasi, Monitoring dan Pemeriksaan, Sub Komisi Penyuluhan dan Pendidikan, Sub Komisi Pencegahan dan Sub Komisi Khusus. Adapun Sub Komisi dipimpin oleh seorang Ketua yang ditentukan berdasarkan keputusan Rapat Paripurna pimpinan Ombudsman pada saat itu.

Dalam menangani laporan masyarakat terkait dengan penyimpangan pelayanan publik, KON diberikan kewenangan melakukan pemeriksaan antara lain dengan mekanisme klarifikasi dan memberikan pendapat dan saran untuk memperoleh tindak lanjut. Selain itu pimpinan KON sesuai Keputusan Presiden juga diberikan mandat untuk menyiapkan rancangan undang-undang tentang Ombudsman Nasional.

Dimana didalam rancangan Undang-Undang Ombudsman tersebut diusulkan bahwa Ombudsman dapat memberikan Rekomendasi Ombudsman dalam hal terdapat temuan Maladministrasi. Akan tetapi dalam rancangan Undang-Undang tersebut Rekomendasi Ombudsman tidak bersifat mengikat. Selain itu pada era

KON, upaya pencegahan atas KKN melalui pendidikan dan penyuluhan bekerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan.

Bahwa sebagaimana tugas dan wewenang Ombudsman klasik adalah menangani laporan atau pengaduan masyarakat. Pada awal keberadaan KON, laporan pertama yang disampaikan masyarakat dan mendapat liputan media massa nasional pada saat itu adalah laporan mengenai dugaan pemalsuan putusan kasasi Mahkamah Agung RI dalam perkara pidana. Berkat koordinasi pimpinan KON kepada jajaran Mahkamah Agung RI dapat terungkap modus operandi pemalsuan tersebut dan terdapat sanksi pada pihak-pihak yang terlibat. Pelapor pada saat itu diberikan kepastian tentang putusan yang asli dan sesuai dari Mahkamah Agung RI. Selanjutnya terdapat lebih dari seribu laporan masyarakat pada tahun 2000, sejak KON mulai dikenal oleh masyarakat.

Penanganan laporan dilakukan langsung oleh para anggota KON dengan dibantu oleh tim asisten dan kesekretariatan. Mengingat jumlah laporan yang banyak sedangkan tenaga pendukung yang menangani masih sangat terbatas, maka hampir



semua laporan masyarakat ditangani melalui surat menyurat seperti permintaan klarifikasi, pendapat dan saran kepada instansi terkait. Adapun laporan terbanyak mengenai penegakan hukum, baik oleh kepolisian RI, pengadilan maupun kejaksaan, namun sudah mulai terdapat laporan diluar penegakan hukum seperti masalah pertanahan, pemerintah daerah, perbankan, BUMN/BUMD dll.



PERIODE KOMISI OMBUDSMAN NASIONAL MENUJU OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

2000 - 2011

Periodesasi KON, sejak dilantik oleh presiden pada bulan Maret 2000 dan berakhir masa tugas periode pertama kepemimpinan Ombudsman yakni pada awal bulan Februari 2011, ditandai dengan pelantikan pimpinan baru Ombudsman RI sesuai amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tanggal 7 Oktober 2008 yakni dipilih oleh DPR dan diangkat sumpahnya oleh presiden.

Pada awal berdirinya KON, pilihan pimpinan pada saat itu dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya lebih mengedepankan low profile dan pendekatan persuasif, bukan pendekatan kekuasaan atau pemberian sanksi atau apa yang disebut dengan "magistrature of influence" dan bukan sebagai "magistrature of sanction". Hal ini dapat dimaklumi karena posisi Ombudsman yang pembentukannya hanya berupa keputusan presiden dimana sewaktu-waktu dapat dibubarkan bisa oleh presiden patahana atau presiden berikutnya, terlebih eksistensi lembaga negara yang tidak memiliki basis dukungan politik yang kuat maka dapat sewaktu-waktu dibubarkan. Pada tahun 2001, ketika akan dilakukan amandemen Undang-Undang Dasar 1945, oleh Komisi Konstitusi

pada saat itu institusi Ombudsman sempat diusulkan untuk menjadi materi muatan dalam amandemen konstitusi bersama-sama dengan Mahkamah Konstitusi dan Komisi Yudisial. Akan tetapi kehendak politik pada saat itu oleh MPR belum mengakomodir Ombudsman diatur dalam konstitusi.

Selanjutnya baru pada tahun 2008, atas inisiatif DPR akhirnya lahir Undang-Undang Ombudsman RI sebagaimana dikenal saat ini walaupun rancangan Undang-Undang telah diusulkan oleh pimpinan KON baik melalui pemerintah maupun DPR RI sejak tahun 2001. Lembaga yang tadinya bernama komisi negara berubah menjadi lembaga negara dengan nama Ombudsman Republik Indonesia. Beberapa tugas dan kewenangan Ombudsman semakin diperkuat yakni melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan Maladministrasi, beberapa kewenangan yang memperkuat kedudukan Ombudsman, seperti hak imunitas, kewenangan pemanggilan paksa (sub poena power), rekomendasi Ombudsman yang mengikat, terdapat investigasi atas prakarsa sendiri, kewenangan mediasi/konsiliasi serta penguatan kelembagaan lainnya seperti dapat membentuk perwakilan di daerah.

Tugas kewenangan Ombudsman selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Ombudsman RI dilaksanakan oleh tiga pilar yakni pimpinan Ombudsman RI, Asisten Ombudsman dan Sekertariat. Pada periode tahun 2000 sampai dengan tahun 2011, penanganan substansi pengawasan Ombudsman dilakukan oleh pimpinan Ombudsman dibantu oleh para Asisten Ombudsman yang bertugas dalam penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi. Pada periode ini khususnya setelah Undang-Undang Ombudsman, terdapat Peraturan Ombudsman Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat.

Selanjutnya pada periode ini selain disahkannya Undang-Undang Ombudsman RI juga disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dimana Undang-Undang ini mengatur tentang hak dan kewajiban masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik dalam memperoleh pelayanan publik yang baik dan tugas serta kewenan-

gan Ombudsman semakin diperkuat. Beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik yang memperkuat posisi Ombudsman adalah terkait kelembagaan dimana wajib membentuk perwakilan Ombudsman di daerah.

Dengan demikian keberadaan Ombudsman di perwakilan merupakan keharusan bandingkan dengan Undang-Undang Ombudsman RI yang hanya mengatur mengenai dapat membentuk perwakilan di daerah. Terdapat kewenangan ajudikasi khusus, walaupun kewenangan tersebut sampai saat ini belum dapat dilaksanakan karena belum diatur mengenai mekanisme ganti rugi dengan Peraturan Presiden.

Bahwa pada periode ini jumlah laporan masyarakat setiap tahunnya mengalami peningkatan dengan susbtansi dalam kategori 5 besar mencakup laporan mengenai kepolisian, pemerintah daerah, pertanahan, pengadilan dan pemerintah pusat mendominasi laporan masyarakat. Selain itu telah pula terbentuk beberapa perwakilan Ombudsman di daerah untuk memberikan kemudahan pelayanan Ombudsman bagi masyarakat di daerah.

Selain itu untuk memperkenalkan Ombudsman pada publik selain berbagai kegiatan sosialisasi seperti seminar internasional, focus group discussion, pelatihan Ombudsman dari beberapa negara sahabat, terdapat publikasi Ombudsman melalui penerbitan beberapa buku Ombudsman oleh pimpinan Ombudsman dan asisten Ombudsman, seperti Ombudsman Masa Lalu, Masa Sekarang dan Masa Yang Akan Datang, Efektivitas Ombudsman (Kasus-Kasus Terpilih), buku Ombudsprudensi dll.

Beberapa kegiatan yang sifatnya melakukan pencegahan maladministrasi dan memastikan pelayanan publik dan penegakan hukum berjalan sebagaimana mestinya antara lain:

01

Melakukan pemantauan pelayanan publik di beberapa bandara internasional di Indonesia antara lain, Soekarno Hatta di Jakarta, Juanda di Surabaya, Ngurah Rai di Bali, Samratunglagi di Manado

04

Bekerjasama dengan beberapa lembaga donor melakukan pelatihan investigasi dan mengirim asisten Ombudsman untuk mengikuti pelatihan untuk peningkatan ilmu dan pengetahuan tentang keombudsmanan pada beberapa Ombudsman negara sahabat seperti Australia, Belanda dll

07

Melakukan kajian kebijakan tentang pelayanan penegakan hukum oleh Polri bekerjasama dengan lembaga swadaya masyarakat yaitu Police Watch

02

Memastikan warga binaan pemasyarakatan memperoleh hak-haknya dalam menerima petikan putusan pengadilan untuk mengurus hak hukum para warga binaan pemasyarakatan seperti hak untuk memperoleh remisi, cuti menjelang bebas, upaya hukum dan hak lainnya

05

Bekerjasama dengan beberapa lembaga donor melakukan pelatihan investigasi dan mengirim asisten Ombudsman untuk mengikuti pelatihan untuk peningkatan ilmu dan pengetahuan tentang keombudsmanan pada beberapa Ombudsman negara sahabat seperti Australia, Belanda dll

08

Melakukan kajian kebijakan mengenai pelayanan di lingkungan pengadilan di Indonesia bekerjasama dengan Masyarakat Pemantau Peradilan di Indonesia

03

Memantau penanganan perkara korupsi pada Kejaksaan Agung RI dan jajarannya, mengingat pada saat itu terdapat target penanganan perkara korupsi yang dibebankan pada semua jajaran kejaksaan pada tingkat kejaksaan negeri, kejaksaan tinggi dan kejaksaan agung

06

Melakukan kajian kebijakan dibidang pertanahan bekerjasama dengan Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada Yogyakarta dan Konsorsium Pembaruan Agraria

Adapun pimpinan Ombudsman pertama sejak berdirinya Ombudsman berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, bernama Komisi Ombudsman Nasional dan menjadi Ombudsman Republik Indonesia sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 terdiri dari Anggota merangkap Ketua yaitu Antonius Sujata, Anggota merangkap Wakil Ketua yaitu Prof. C.F.G. Sunaryati Hartono, Prof. Bagir Manan, RM. Surachman, K.H. Masdar Mas'udi, Sri Urip, Teten Masduki, Pradjoto, selanjutnya terdapat pergantian pimpinan pada saat itu karena terdapat pengunduran diri dua orang anggota yaitu Sri Urip dan Pradjoto yang diganti dengan anggota baru atas nama Erna Sofyan Sjukrie.



OMBUDSMAN
REPUBLIC INDONESIA

PERIODE OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Periode ini terhitung sejak pengucapan sumpah/janji Keanggotaan Ombudsman periode pertama pasca berlakunya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, yaitu pengambilan sumpah pimpinan Ombudsman RI hasil seleksi DPR RI oleh Presiden pada tanggal 7 Februari 2011 sampai dengan 12 Februari 2016. Periode ini terdiri atas periodisasi Keanggotaan tiap 5 (lima) tahun. Adapun anggota Ombudsman pada periode ini yaitu Danang Girindrawardana (Ketua merangkap Anggota), Azlaini Agus (Wakil Ketua merangkap Anggota), dengan Anggota Ombudsman yaitu Ibnu Tricahyo, Budi Santoso, Muhammad Khoirul, Petrus Bada Peduli, Pranowo Dahlan, Hendra Nur Cahyo, Muhammad Khoirul Anwar, Kartini Istikomah.

Periode Keanggotaan Ombudsman

2011 - 2016

Pada periode keanggotaan Ombudsman kedua yakni tahun 2011-2016, terdapat berbagai inovasi dalam bidang penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik. Hal ini didasari atas amanat Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Ombudsman RI (PP MSDM), dimana pengelompokan kerja berdasarkan pembedaan. Pada periode ini Asisten Ombudsman sebagai tenaga fungsional yang melaksanakan tugas membantu pimpinan Ombudsman dibagi sesuai pembedaan yang diatur dalam PP MSDM, sementara untuk pembagian tugas keasistenan di perwakilan Ombudsman mengingat keterbatasan sumber daya hanya ter-

kait penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.

Pada periode ini beberapa penangan laporan masyarakat yang menonjol antara lain penyelesaian konflik agraria di beberapa daerah antara lain sengketa lahan register 40 di Mesuji Lampung, Musi Banyuasin di Sumatera Selatan, pengembalian tanah milik negara di Kavling Jalan Jenderal Sudirman No. 1 atas nama PT. Artahloka anak perusahaan PT. Taspen seluas 16.000 M2, yang sebelumnya di kuasai oleh pihak swasta, terdapat Rekomendasi Ombudsman RI kepada Kapolri dan Jaksa Agung RI mengenai penghentian penyidikan dugaan tindak pidana pada pimpinan KPK dll.

Sedangkan hal lain yang menjadi tonggak penguatan kelembagaan pada periode ini ditandai pula dengan penguatan kewenangan Ombudsman RI dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dimana atas masukan pimpinan Ombudsman pada saat itu kepada DPR dan Pemerintah mengenai penguatan Rekomendasi Ombudsman RI yang diakomodir dalam ketentuan Pasal 351, mengenai kewajiban kepala daerah untuk melaksanakan Rekomendasi Ombudsman RI beserta pengaturan mengenai sanksi dalam hal tidak melaksanakan Rekomendasi Ombudsman RI.

Dalam hal pencegahan maladministrasi (program pengawasan) digagas beberapa program kerja antara lain sebagai berikut:

1. Survei Kepatuhan Pelayanan Publik yang dimulai pada tahun 2013, survei ini bertujuan memastikan instansi penyelenggara pelayanan pada kementerian/lembaga/ pemerintah daerah melaksanakan kewajibannya sesuai standar pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik
2. Supervisi pelayanan publik, dimana Ombudsman melakukan pemantauan dan sekaligus sidak pada beberapa tempat pelayanan seperti di Lapas/Rutan untuk memastikan hak bagi warga binaan pemasyarakatan dan para tahanan, pemantauan pelayanan Samsat untuk memastikan masyarakat memperoleh pe-

layanan dalam pengurusan administrasi kendaraannya, pelayanan pengurusan surat izin mengemudi pada satuan pelayanan di lingkungan Polri, pemantauan terkait penyaluran bantuan sosial pemerintah kepada para nelayan berupa solar bersubsidi pada PT. Pertamina, pemantauan distribusi subsidi pemerintah dalam program penggunaan gas untuk kebutuhan masyarakat dalam memasak yakni elpiji ukuran 3 kilogram yang bermasalah karena terjadi beberapa kebocoran pada tabung gas yang menyebabkan korban luka dan meninggal, pelayanan Ibadah Haji, Pelayanan dan Penyaluran Dana Bantuan Operasional Sekolah, Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), penerimaan siswa sekolah polisi dll.

3. Supervisi untuk perbaikan dwelling time/ bongkar muat di beberapa pelabuhan utama di Indonesia
4. Supervisi terkait regulated agent (RA) untuk pengiriman kargo udara di beberapa bandara internasional untuk memudahkan pelaku usaha di bidang kargo dan masyarakat selaku konsumen

Periode Keanggotaan Ombudsman

2016 - 2021

Pengangkatan sumpah pimpinan Ombudsman RI periode tahun 2016-2021, ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 23/P/2016 tanggal 10 Februari 2016 tentang pengangkatan anggota Ombudsman RI. Adapun nama-nama anggota Ombudsman RI sebagai berikut; Prof. Amzulian Rifai (Ketua merangkap anggota), Lely Pelitarsari Soebekty, (Wakil Ketua merangkap anggota), Prof Adrianus Eliasta Meliala, (Anggota), Ahmad Alamsyah Saragih, Ahmad Su'adi, Alvin Lie Ling Piao dan M. Dadan Suparjo Suharmawijaya.

Periode keanggotaan Ombudsman 2016-2021, diwarnai dengan bebera-

pa program kerja melanjutkan program kerja kepemimpinan periode sebelumnya dengan berbagai inovasi baru. Ditandai dengan beberapa penguatan regulasi seperti Peraturan Ombudsman RI terkait Penyelesaian Laporan Masyarakat, Pencegahan Maladministrasi dan Penjaminan Mutu. Terbentuknya Perwakilan Ombudsman pada semua propinsi di Indonesia termasuk terbentuknya perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya pada tahun 2018, menggagas klinik pengaduan masyarakat dll. Beberapa kegiatan substansi di bidang penyelesaian laporan masyarakat yang menjadi atensi publik antara lain;

1. Penanganan laporan masyarakat terkait dengan pungli dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), menjadi kegiatan rutin tahunan, dimana beberapa perwakilan Ombudsman di daerah berhasil menyelesaikan laporan tersebut seperti pengembalian sejumlah uang hasil pungli kepada orang tua murid yang jumlahnya mencapai miliaran rupiah bilamana ditotal
2. Penanganan laporan masyarakat terkait dengan seleksi penerimaan ASN, dimana Ombudsman RI terlibat memfasilitasi penyelesaian ribuan laporan masyarakat terkait dengan pelayanan dalam proses seleksi khususnya seleksi administrasi kepada para calon ASN untuk mendapatkan hak-haknya dalam mengikuti seleksi dimaksud.
3. Penanganan laporan masyarakat mengenai dugaan kriminalisasi penyidik KPK atas nama Novel Baswedan dimana Rekomendasi Ombudsman RI berdasarkan hasil pemeriksaan dan temuan Maladministrasi menjadi bahan untuk penghentian penyidikan atas kasus dimaksud oleh Polri.
4. Rekomendasi Ombudsman RI mengenai fraud perbankan yang terjadi di Palu, Sulawesi Tengah menjadi rujukan pengadilan dalam putusan perkara perdata di pengadilan sampai tingkat Kasasi Mahkamah

Agung RI, sehingga Pelapor mendapatkan hak-haknya yakni memperoleh ganti rugi dengan jumlah mencapai miliaran rupiah.

Dalam bidang pencegahan Maladministrasi, eksistensi Ombudsman RI semakin memberikan pengaruh dan terjadi perbaikan pelayanan antara lain;

1. Saran Ombudsman RI kepada Polri dan Kejaksaan Agung RI terkait penanganan perkara oleh penegak hukum khususnya terkait bolak balik perkara antara penyidik dan Jaksa Penuntut Umum
2. Saran perbaikan Ombudsman untuk pelayanan hukum berupa bantuan hukum kepada masyarakat secara prodeo dan pendampingan hukum oleh penasehat hukum untuk kasus pidana dengan ancaman hukuman di atas 5 tahun.
3. Saran perbaikan tata kelola dan tata niaga beras bersubsidi bagi masyarakat
4. Saran perbaikan tata kelola perikanan khususnya beni lobster
5. Pelaksanaan survei kepatuhan pelayanan publik dengan jangkauan yang lebih luas dengan menyasar kepada semua penyelenggara pelayanan pemerintah pada tingkat pusat maupun di daerah dengan memberikan penilaian kepatuhan setiap tahun secara rutin melalui selaborasi kepatuhan pelayanan publik.
6. Menggagas program "Ombudsman Mendengar" yakni mengundang instansi penyelenggara pelayanan yang terkait dengan substansi tertentu yang sedang menjadi perhatian masyarakat untuk memperoleh gambaran permasalahan dan memberikan saran perbaikan
7. Memberikan atensi dengan melakukan kajian kebijakan terkait pelayanan publik di daerah tertinggal, terdepan, terluar untuk memperoleh atensi pemerintah sebagai wujud negara hadir

8. Memberikan saran perbaikan terhadap penanganan unjuk rasa terkait peristiwa kerusuhan dalam unjuk rasa pasca Pemilu tahun 2019 yakni peristiwa Mei 2019.

9. Menerbitkan secara rutin "policy brief" hasil kajian kebijakan sebagai bahan literasi dan sosialisasi Ombudsman serta saran perbaikan pada penyelenggara pelayanan.

Selain itu, sebagai bentuk pelayanan Ombudsman, unit yang membidangi penjaminan mutu memastikan semua laporan/pengaduan masyarakat terkait dengan kinerja substansi Ombudsman dapat diawasi dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Periode Keanggotaan Ombudsman

2021 - 2026

Pengangkatan sumpah pimpinan Ombudsman RI periode tahun 2016-2021, ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36 B Tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Masa Jabatan Tahun 2021-2026. Adapun nama-nama anggota Ombudsman RI sebagai berikut; Mokhammad Najih (Ketua merangkap Anggota), Bobby Hamzar Rafinus (Wakil Ketua merangkap Anggota), Anggota yang terdiri dari Dadan S. Suharmawijaya, Hery Susanto, Indraza Marzuki Rais, Jemsly Hutabarat, Johannes Widiantoro, Robert Na Endi Jaweng, Yeka Hendra Fatika.

Periode kepemimpinan Ombudsman masa jabatan tahun 2021-2026, merupakan masa kepemimpinan yang bertepatan dengan perjalanan 25 tahun Ombudsman RI. Kehadiran Ombudsman semakin dikenal masyarakat dan untuk itu semakin dituntut untuk memberikan kinerjanya yang terbaik dari lembaga ini untuk memberikan maslahat bagi masyarakat khususnya masyarakat yang tidak memiliki akses memperoleh keadilan dalam pelayanan publik.

Selain itu, periode kepemimpinan Ombudsman terjadi pada masa pandemi Covid - 19, sehingga semua

kegiatan disesuaikan dan hampir sebagian besar terjadi melalui kegiatan daring baik dalam penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi dan penjaminan mutu, dalam kurun waktu tahun 2021-2022. Beberapa keberhasilan dalam periode kepemimpinan 2021-2026 antara lain, dalam bidang penyelesaian laporan:

- Melakukan upaya penyelesaian laporan dengan kategori backlog atau yang sudah lewat waktu lebih dari satu tahun namun belum ada penyelesaian yang jumlahnya ribuan laporan untuk memperoleh penyelesaian dan tertib administrasi
- Beberapa penanganan laporan masyarakat yang menarik perhatian publik terkait pengangkatan pejabat kepala daerah pada masa menjelang Pemilihan Umum Kepala Daerah pada tahun 2024 dimana Ombudsman memberikan saran perbaikan untuk pengangkatan pejabat kepala daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penanganan laporan masyarakat pengurusan warga di Rempang, Tembesi, Batam, penyelesaian permasalahan terkait dengan kerugian masyarakat dalam perdagangan komoditi berjangka yang berhubungan dengan BAPPEBTI, penyelesaian laporan masyarakat yang terkait dengan pelayanan di bidang perikanan dengan Perusahaan Perikanan Indonesia (PERINDO). Selain itu beberapa kegiatan penyelesaian laporan berdasarkan inisiatif Ombudsman juga dilakukan seperti terkait dengan tata kelola dalam perdagangan kelapa sawit, pelayanan BPJS Kesehatan dll.

Dalam bidang pencegahan Maladministrasi terdapat beberapa kegiatan yang memberikan dampak perbaikan dimana ditandai dengan perubahan program kegiatan seperti survei kepatuhan pelayanan publik menjadi penyelenggaraan penilaian maladministrasi pelayanan publik. Adapun tujuan dari penyelenggaraan

penilaian maladministrasi pelayanan tersebut adalah untuk memastikan semua kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dapat melaksanakan pelayanan publik secara baik tanpa Maladministrasi. Adapun beberapa kajian kebijakan yaitu; tata kelola dan distribusi minyak goreng, pelayanan administrasi oleh pemerintah pada tingkat desa, pelayanan bagi kaum disabilitas atau yang berkebutuhan khusus, bekerjasama dengan beberapa lembaga independen terkait isu mengenai anti kekerasan, perdagangan orang dll.

Dalam bidang penjaminan mutu, Ombudsman RI juga memastikan semua laporan masyarakat terkait dengan kinerja substansi tertangani secara baik sebagai wujud akuntabilitas atas kinerja Ombudsman RI.

Data Statistik Penanganan Laporan Tahun

2000 - 2024

Sejak dibentuk tahun 2000, Ombudsman RI telah menerima lebih dari 100.000 (seratus ribu) laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Laporan Tahunan Ombudsman RI pada rentang tahun 2000 hingga 2010 belum lengkap dikarenakan tidak menyertai data jumlah laporan selesai dalam data statistik penanganan laporan.

Namun, tetap terdapat catatan mengenai jumlah laporan yang ditindaklanjuti setiap tahunnya. Secara umum, terjadi fluktuasi dalam tren jumlah laporan dengan tahun 2000 sebagai tahun dengan jumlah laporan masuk tertinggi, yaitu sebanyak 1.717 laporan.

Grafik tahun 2011 hingga 2020 menunjukkan tren peningkatan signifikan pada jumlah laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik yang masuk maupun laporan yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI. Jumlah laporan meningkat tajam mulai 2013 dan mencapai puncak pada 2017 dengan 10.558 laporan masuk dan 9.446 laporan ditindaklanjuti. Pada 2018 hingga 2020, jumlah laporan mulai menurun dari puncaknya, namun tindak lanjut tetap berada pada tingkat yang relatif tinggi.

Data statistik penanganan laporan yang masuk di tahun 2020 hingga 2024 sudah lebih lengkap dengan menyertakan jumlah laporan yang selesai. Penanganan laporan Ombudsman setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan data tersebut, penyelesaian laporan yang masuk paling rendah ada pada tahun 2020, sedangkan tahun 2024 memiliki jumlah tertinggi baik untuk laporan yang masuk maupun laporan yang diselesaikan. Laporan masuk pada data tersebut merupakan laporan yang menjadi kewenangan Ombudsman RI. Sebagai contoh melihat data laporan masyarakat dalam Laporan Tahunan 2023 sebenarnya tercatat bahwa laporan yang ditangani sebanyak 26.461, namun hanya 8.458 laporan yang merupakan kewenangan Ombudsman RI.

Data Statistik Pencegahan Maladministrasi

2000 - 2024

Grafik ini menyajikan frekuensi penggunaan metode pencegahan laporan oleh Ombudsman dalam rentang waktu 25 tahun (2000-2024). Angka pada grafik menunjukkan berapa banyak tahun metode tersebut digunakan. Metode paling sering digunakan adalah kegiatan Sosialisasi/Seminar/Exhibition/Kajian (24 tahun).

Kategori ini mencakup kegiatan peningkatan pemahaman publik seperti seminar, sosialisasi, undangan sebagai narasumber, pameran, dan penyusunan kajian. Diikuti dengan kategori Kerjasama/Studi Banding sebagai kegiatan yang paling sering digunakan selanjutnya (23 tahun). Aktivitas ini mencakup kerjasama program dengan berbagai pihak serta studi banding, termasuk dengan Ombudsman negara lain. Frekuensinya tinggi terutama pada fase awal berdirinya Ombudsman, sebagai bagian dari pembentukan fondasi institusi.

Selanjutnya, kategori Perbaikan Sistem/Pengembangan Institusi (20 tahun) yang mencakup pengembangan program baru, penyempurnaan proses, dan pembaruan mekanisme internal. Kemudian kategori Peraturan

Perundang-undangan/Perbaikan Kebijakan (16 tahun) yang berhubungan dengan revisi regulasi, termasuk penyempurnaan undang-undang Ombudsman RI. Terakhir, kategori Pelatihan/Workshop (12 tahun) yang memuat pelatihan untuk pengembangan kapasitas SDM, baik internal Ombudsman maupun eksternal.

Selain lima metode di atas, terdapat pula Survei Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM) yang mulai diterapkan sejak 2017. Metode ini menjadi instrumen pencegahan strategis dengan mengukur persepsi masyarakat terhadap potensi maladministrasi di instansi tertentu. Sejak diperkenalkan, PPM digunakan secara konsisten hingga saat ini.

Data Statistik Pengawasan Mutu Pelayanan Ombudsman RI

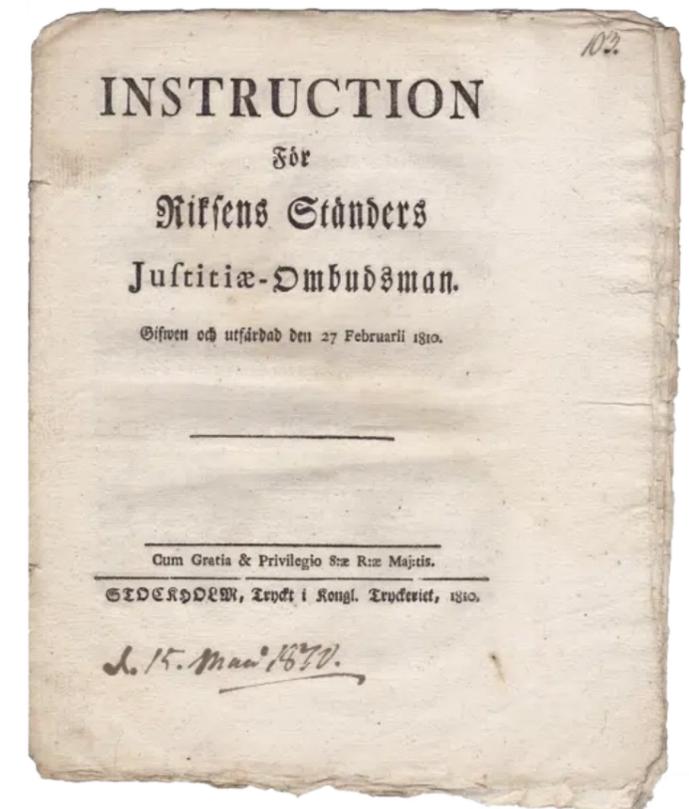
2000 - 2024

Aktivitas pengawasan mutu pelayanan Ombudsman RI melihat dari jumlah pengaduan internal yang diterima dan diselesaikan melalui Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM) dalam periode 2019-2024. Data baru tersedia mulai 2019 karena fungsi pengawasan mutu baru terbentuk dan bekerja secara terstruktur setelah terbitnya Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018, yang menetapkan Keasistenan Pengendalian Mutu sebagai unit yang menangani penerimaan/verifikasi laporan, manajemen data pengawasan, dan manajemen mutu.

Data 2019-2024 memperlihatkan bahwa mekanisme pengawasan internal melalui KUMM berjalan konsisten sejak pertama kali dibentuk pada 2018. Fluktuasi jumlah pengaduan menunjukkan dinamika proses perbaikan mutu, dengan tren awal menurun pasca tahun pertama implementasi, kemudian bergerak stabil dengan sedikit kenaikan.

*Data penanganan laporan, pencegahan maladministrasi dan manajemen mutu sampai tahun 2024 karena tahun 2025 masih dalam verifikasi

*Data diambil dari Laporan Tahunan Ombudsman RI



Sampul dokumen Instruction för Rikens Ständers Justitie-Ombudsman (1810), naskah resmi Swedia yang menandai kelahiran institusi Ombudsman sebagai mekanisme pengawasan terhadap kekuasaan negara dan perlindungan hak warga.

Perkembangan Regulasi Dalam 25 Tahun Terakhir

Sebagai lembaga negara yang memiliki tugas, fungsi dan wewenang melakukan pengawasan pelayanan publik, Ombudsman RI mengalami perkembangan yang sangat maju pada saat ini dibanding sejak awal pembentukannya pada tahun 2000. Dimana pada tahun 2025 memasuki usia yang ke 25. Kemajuan Ombudsman RI tersebut salah satunya adalah karena regulasi tentang pembentukan lembaga dan perkembangannya sampai pada saat ini mengalami perubahan dan penguatan.

Berbagai upaya dilakukan oleh internal Ombudsman yang awalnya dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional oleh presiden RI pada saat itu Abdurrahman Wahid. Selanjutnya lembaga ini diperkuat kedudukannya dengan Undang-Undang yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang

Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga yang awalnya berbentuk komisi negara diperkuat menjadi lembaga negara dengan nama Ombudsman Republik Indonesia. Selain perubahan nama lembaga terdapat fungsi, tugas, dan wewenangnya.

Dengan posisi kelembagaan yang semakin kuat, keberadaan Ombudsman RI semakin memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya yang selama ini tidak memperoleh pelayanan publik secara baik. Beberapa tugas, fungsi dan wewenang yang diperkuat tersebut dapat dilihat dari ketentuan mengenai defenisi kelembagaan Ombudsman RI (Pasal 1 angka 1 (satu) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa Ombudsman RI berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik di pusat maupun di

daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Ombudsman RI juga memiliki tugas menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; berwenang untuk meminta keterangan dan melakukan pemanggilan, serta membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan (termasuk rekomendasi untuk membayar ganti-rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan).

Selain itu kepemimpinan Ombudsman RI diisi oleh person yang dipilih berdasarkan proses seleksi dari tahapan oleh presiden yang membentuk panitia seleksi sampai pada proses uji kepatutan dan kelayakan di DPR RI untuk menentukan 9 (sembilan) orang pimpinan Ombudsman yang terdiri dari Ketua, Wakil Ketua yang masing-masing merangkap sebagai anggota Ombudsman dan 7 (tujuh) orang anggota Ombudsman.

Beberapa kewenangan yang memperkuat kedudukan Ombudsman RI diantaranya kewenangan untuk memanggil pihak yang dilaporkan secara paksa (subpoena power), kewenangan untuk memperoleh dokumen atau informasi dalam melakukan pemeriksaan, kewenangan melakukan mediasi atau konsiliasi, ancaman pidana bagi pihak yang menghalangi tugas Ombudsman, rekomendasi Ombudsman bersifat mengikat dan juga memiliki hak imunitas dalam menjalankan tugas, fungsi dan wewenangnya.

Permasalahan pelayanan publik pada era modern saat ini memiliki dinamika dan aspek perkembangan yang luar biasa cepat, beradaptasi dengan tuntutan kehidupan masyarakat modern. Oleh karenanya dituntut tanggung jawab negara selaku penyedia pelayanan dalam hal untuk kepentingan umum. Mengingat kontribusi masyarakat selaku pembayar pajak berhak atas pelayanan publik yang baik. Pentingnya hal tersebut kemudian lahir Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik, dimana regulasi tersebut memperkuat kedudukan Ombudsman RI sebagai satu-satunya lembaga negara di negara ini yang memiliki tugas, fungsi dan kewenangan mengawasi pelayanan publik.

Pada sisi lain, dinamika perkembangan pemerintahan sejak era reformasi yakni hadirnya pemerintahan yang desentralisasi dengan memberikan ruang kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahannya secara otonom. Hal ini bersamaan pula dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang juga didesentralisasikan ke daerah.

Hampir sebagian besar tugas pemberian pelayanan publik diselenggarakan di daerah, terkecuali beberapa urusan yang menjadi tanggungjawab pemerintah pusat seperti kebijakan pertahanan keamanan, kebijakan fiskal atau keuangan, politik luar negeri dan beberapa kebijakan lainnya.

Hal ini juga menjadi alasan dan didukung oleh regulasi, baik yang ada didalam Undang-Undang Ombudsman RI maupun yang ada didalam Undang-Undang Pelayanan Publik untuk membentuk Ombudsman Perwakilan di daerah. Adapun tujuan pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah adalah untuk mendekatkan pelayanan pengawasan oleh Ombudsman agar masyarakat di daerah merasakan manfaat keberadaan lembaga ini dan tujuan pemerintahan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dapat tercapai. Pada saat ini terdapat 34 perwakilan Ombudsman RI di daerah yakni pada tingkat provinsi.

Untuk menjawab tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks pada era modern, pemerintah juga mengakomodir kebijakan atau regulasi di dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah dimana di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 di atur dalam ketentuan Pasal 351. Pada intinya ketentuan dimaksud mengatur mengenai kewajiban kepala daerah untuk melaksanakan Rekomendasi Ombudsman RI.

Dalam hal terdapat pengabaian kewajiban hukum atau Maladministrasi oleh kepala daerah, baik gubernur, bupati maupun walikota yang tidak melaksanakan Rekomendasi Om-

budsman terdapat pengenaan sanksi.

Selain itu Kementerian Dalam Negeri yang membidangi pemerintahan daerah juga telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri terkait kewajiban pemerintah daerah menyiapkan anggaran untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi dalam hal terdapat Rekomendasi Ombudsman RI mengenai ganti rugi kepada pemerintahan daerah bersangkutan.

Bahwa dinamika perkembangan regulasi Ombudsman RI selama kurun waktu 25 tahun ini diwarnai dengan penguatan kelembagaan Ombudsman RI melalui tiga Undang-Undang sebagaimana diuraikan sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Selanjutnya terdapat beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan yang merupakan turunan dari ketiga Undang-Undang tersebut untuk melengkapi pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI. Regulasi dimaksud berupa Peraturan Pemerintah, Peraturan Ombudsman, Peraturan Ketua Ombudsman dan Keputusan Ketua Ombudsman serta beberapa ketentuan teknis seperti SOP yang berlaku dan menjadi pedoman pelaksanaan tugas di lingkungan Ombudsman RI.

Beberapa hal mendasar yang menjadi landasan pembentukan peraturan perundang-undangan di lingkungan Ombudsman RI;

01

Kebutuhan organisasi sehingga memerlukan regulasi dimaksud untuk menjadi pedoman pelaksanaan tugas. Hal ini dapat berupa pembentukan regulasi baru atau revisi atau perubahan atas regulasi yang lama

02

Kebijakan pimpinan Ombudsman RI sesuai rumusan visi dan misi pimpinan yang berganti setiap periode lima tahunan sehingga membutuhkan penyesuaian regulasi

03

Kebijakan pemerintah sesuai rencana pembangunan nasional (RPJMN) sehingga membutuhkan regulasi baru atau penyesuaian regulasi yang ada

04

Pembentukan peraturan perundang-undangan yang baru atas dasar amanat Undang-Undang atau peraturan dibawah Undang-Undang seperti Peraturan Pemerintah

Beberapa regulasi sebagai aturan pelaksanaan di lingkungan Ombudsman RI antara lain Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI, PP Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas PP Nomor 45 Tahun 2010 tentang Penghasilan, Uang Ke-

hormatan, dan Hak-Hak Lain Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman RI; PP Nomor 48 Tahun 2017 tentang Perubahan atas PP Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah; Perpres Nomor 108 Tahun 2017 tentang perubahan atas Perpres Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman RI; Perpres Nomor 15 Tahun 2014 tentang Gaji Asisten Ombudsman Republik Indonesia; Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat, Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman Republik Indonesia, eraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Insan Ombudsman dan perundang-undangan lain yang terkait. Perlu diingatkan pula bahwa terdapat beberapa regulasi yang sampai saat ini belum dibentuk, seperti ketentuan mengenai ganti rugi pelayanan publik melalui peraturan presiden. Ketentuan ini merupakan mandat dari Undang-Undang Pelayanan Publik, ketentuan mengenai wadah pegawai Ombudsman RI merupakan mandat dari PP Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI. Dengan demikian perlu menjadi atensi pembentukannya.

Bahwa keberadaan dan perkembangan regulasi dalam kelembagaan Ombudsman RI selalu mengalami penyesuaian sesuai kebutuhan lembaga. Pada periode Dewan Perwakilan Rakyat tahun 2019-2024 dan periode 2024-2029, dalam program legislasi nasional (prolegnas) terdapat usulan revisi Undang-Undang Ombudsman Nomor 37 Tahun 2008 dalam rangka penguatan dan penyesuaian dengan kebutuhan lembaga pada saat ini. Diharapkan prolegnas tentang revisi Undang-Undang Ombudsman RI tersebut dapat mengakomodir kebutuhan lembaga pada saat ini dalam rangka menghadapi tantangan pelayanan publik di era digital.



Potret Lars Augustin Mannerheim, Ombudsman Justitie pertama pada tahun 1809

Di tingkat regional, Ombudsman RI memainkan peran aktif dalam Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOF) serta berbagai forum ke-ombudsmanan Asia dan Asia Pasifik. Kepemimpinan dan partisipasi aktif Ombudsman RI dalam forum tersebut memperkuat posisi Indonesia sebagai rujukan praktik pengawasan pelayanan publik di kawasan.

Dalam kerangka multilateral, Ombudsman RI juga terlibat dalam kepemimpinan organisasi internasional seperti International Ombudsman Institute (IOI) dan Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA). Keterlibatan ini memperluas kontribusi Ombudsman RI dalam perumusan arah pengembangan lembaga ombudsman global, sekaligus membawa pembelajaran internasional ke dalam penguatan praktik pengawasan nasional.

Pada ranah domestik, penguatan inovasi digital, rekrutmen aparatur berbasis sistem yang transparan, serta peningkatan kapasitas insan Ombudsman melalui diskusi tematik dan pelatihan berkelanjutan menjadi bagian dari praktik menonjol Tahun 2025. Pendekatan kolaboratif dengan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan masyarakat sipil semakin memperkuat posisi Ombudsman RI sebagai jembatan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Bobby Hamzar Rafinus

Overview Pelaksanaan Tugas 2021–2025

Periode 2021–2025 merupakan fase penguatan tata kelola internal Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka menjaga kredibilitas lembaga sebagai pengawas pelayanan publik yang independen, profesional, dan berintegritas. Dalam kerangka kepemimpinan kolegiat Ombudsman RI periode 2021–2026, Wakil Ketua Ombudsman RI berperan strategis dalam memastikan bahwa seluruh proses pengawasan, baik yang bersumber dari laporan masyarakat maupun pengawasan internal, berjalan sesuai prinsip keadilan, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

Sebagai Wakil Ketua Ombudsman

RI, Bobby Hamzar Rafinus mengampu Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat, Keasistenan Utama Manajemen Mutu, dan Inspektorat, serta mendampingi Ketua Ombudsman RI dalam pembinaan Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring serta Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi. Peran tersebut menempatkan Wakil Ketua sebagai simpul pengendali mutu pengawasan pelayanan publik, sekaligus menjaga keseimbangan antara fungsi pelayanan pengaduan dan penguatan integritas internal lembaga.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Wakil Ketua Ombudsman RI menegaskan bahwa pengawasan pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyelesaian laporan, tetapi juga pada kualitas proses, kepatuhan terhadap standar, serta konsistensi nilai etik dalam setiap tahapan pengawasan. Pendekatan ini memperkuat posisi Ombudsman RI sebagai lembaga yang tidak hanya mengoreksi maladministrasi eksternal, tetapi juga memastikan keteladanan tata kelola di dalam tubuh organisasi.

Perkembangan Substansi Ampuan Tahun 2025 (Pusat dan Perwakilan)

Pada Tahun 2025, perkembangan substansi ampuan Wakil Ketua Ombudsman RI difokuskan pada penguatan akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan, peningkatan mutu penyelesaian laporan, serta penguatan sistem pengawasan internal sebagai fondasi kepercayaan publik.

Dalam lingkup Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat, Ombudsman RI terus memperkuat fungsi penerimaan dan verifikasi laporan sebagai pintu gerbang utama pengawasan pelayanan publik. Hingga tahun kelima periode kepemimpinan, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat mencatat penerimaan ribuan laporan dan konsultasi masyarakat dengan variasi substansi dan sebaran wilayah yang luas. Selain pengelolaan laporan reguler, penguatan akses masyarakat diwujudkan melalui kegiatan Akses dan Ombudsman On The Spot, khususnya di wilayah dengan tingkat laporan rendah, termasuk daerah terpencil, tertinggal, dan terluar (3T). Pendekatan ini me-

negaskan komitmen Ombudsman RI sebagai lembaga yang inklusif dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pada aspek manajemen mutu, Tahun 2025 menjadi bagian dari konsistensi penerapan Manajemen Mutu Terpadu sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Ombudsman RI. Melalui Keasistenan Utama Manajemen Mutu, Ombudsman RI memperkuat standarisasi proses, pengendalian mutu, penjaminan mutu, serta pengembangan mutu terhadap penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi. Penerbitan dan penyempurnaan berbagai regulasi, termasuk Peraturan Ombudsman tentang tata cara pemeriksaan laporan dan penilaian maladministrasi, menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas dan keseragaman produk pengawasan di tingkat pusat maupun perwakilan.

Dalam konteks pengawasan internal, pembinaan Inspektorat diarahkan untuk memperkuat mekanisme Whistleblowing System (WBS) sebagai sarana menjaga integritas dan etika insan Ombudsman. Penanganan aduan internal dilakukan secara sistematis, transparan, dan berjenjang, dengan tetap menjunjung prinsip keadilan dan kepastian hukum. Sinergi antara Inspektorat dan Keasistenan Utama Manajemen Mutu memperkuat sistem check and balances internal, sehingga Ombudsman RI mampu menjaga marwahnya sebagai “pengawas bagi sang pengawas”.

Selain penguatan nasional, Tahun 2025 juga ditandai dengan meningkatnya peran Ombudsman RI pada forum internasional. Ombudsman Republik Indonesia aktif dalam jejaring International Ombudsman Institute (IOI) dan South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF). Kepercayaan kepada Ombudsman RI sebagai bagian dari Board of Directors (BoD) IOI Regional Asia mencerminkan pengakuan terhadap kapasitas kelembagaan dan praktik pengawasan pelayanan publik yang dijalankan. Keterlibatan ini memperkuat posisi Ombudsman RI dalam pertukaran praktik terbaik, penguatan kapasitas kelembagaan, serta kontribusi Indonesia dalam pengawasan pelayanan publik di tingkat regional dan global.



Kasus Menonjol Tahun 2025 sesuai Ampuan

Sejumlah praktik dan capaian sepanjang Tahun 2025 mencerminkan penguatan peran Wakil Ketua Ombudsman RI dalam menjaga mutu dan integritas pengawasan pelayanan publik.

Pada fungsi penerimaan dan pengelolaan pengaduan, kegiatan Akses dan Ombudsman On The Spot menjadi instrumen penting dalam menjangkau masyarakat yang selama ini menghadapi keterbatasan kanal pengaduan. Secara nasional, kanal ini memberikan kontribusi signifikan terhadap jumlah pengaduan dan laporan masyarakat yang ditangani Ombudsman RI, sekaligus memperluas jangkauan pengawasan hingga ke wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan informasi.

Dalam aspek manajemen mutu dan pengawasan internal, penanganan aduan melalui Whistleblowing System menjadi wujud nyata komitmen Ombudsman RI dalam menjaga akuntabilitas internal. Proses penanganan aduan etik, pemeriksaan, hingga pembentukan Dewan Etik dilakukan secara transparan dan terukur. Tingginya tingkat kepatuhan unit kerja terhadap rekomendasi hasil penjaminan mutu pada Tahun 2025 mencerminkan efektivitas sistem pengendalian internal yang dibangun.

Pada level kelembagaan, penguatan inovasi menjadi ciri penting kepemimpinan Wakil Ketua Ombudsman RI. Integrasi perspektif Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) ke dalam produk Ombudsman RI mulai dari kajian sistemik hingga Ombudsprudensi menunjukkan upaya menempatkan pengawasan pelayanan publik sebagai bagian dari agenda pembangunan nasional dan global, khususnya dalam penguatan institusi yang adil, transparan, dan akuntabel.

Partisipasi aktif Ombudsman RI dalam forum internasional, termasuk IOI dan SEAOF, juga menjadi bagian dari praktik menonjol Tahun 2025. Keterlibatan ini tidak hanya memperkuat diplomasi kelembagaan,

tetapi juga memastikan bahwa pengawasan pelayanan publik di Indonesia berkembang selaras dengan standar dan praktik terbaik internasional.

Dadan Suparjo Suharmawijaya

Overview Pelaksanaan Tugas 2021–2025

Periode 2021–2025 merupakan fase krusial bagi Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga menjalankan mandat pengawasan pelayanan publik di tengah tekanan multidimensi, mulai dari dampak pandemi, percepatan disrupsi digital, hingga meningkatnya ekspektasi publik terhadap kehadiran negara dalam menjamin keadilan layanan. Dalam konteks tersebut, kepemimpinan Ombudsman RI dijalankan secara kolegal oleh sembilan Pimpinan dengan latar belakang yang beragam, namun dipersatukan oleh mandat konstitusional untuk menjaga kehormatan pelayanan publik.

Kolegialitas menjadi kekuatan sekaligus tantangan utama. Proses pengambilan keputusan strategis menuntut penyesuaian berbagai perspektif agar Ombudsman tetap konsisten, independen, dan adaptif dalam merespons dinamika kebijakan lintas sektor. Di tengah arus perubahan kebijakan nasional yang cepat, Ombudsman RI dituntut tidak hanya menyelesaikan laporan masyarakat, tetapi juga mendorong perbaikan sistemik dalam tata kelola pelayanan publik.

Dalam periode ini, Ombudsman RI memperkuat perannya sebagai lembaga pengawas yang tidak berhenti pada koreksi administratif, tetapi berorientasi pada dampak nasional. Rekomendasi Ombudsman diarahkan untuk menjadi instrumen reformasi birokrasi yang efektif, memastikan bahwa hasil pemeriksaan dan saran perbaikan benar-benar ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan.

Pada kerangka tugas tersebut, Dadan S. Suharmawijaya berperan dalam memperkuat pengawasan sektor perekonomian yang mencakup agraria, koperasi, UMKM, transmigrasi, dan perumahan—sektor-sektor strategis yang bersentuhan langsung dengan hajat hidup masyarakat luas

dan kerap memunculkan persoalan struktural yang kompleks.

Perkembangan Substansi Ampuan Tahun 2025 (Pusat dan Perwakilan)

Pengawasan pada kluster sektor perekonomian menunjukkan perkembangan signifikan pada tahun 2025, baik di tingkat pusat maupun perwakilan. Kompleksitas persoalan yang ditangani tidak lagi bersifat kasuistik semata, melainkan mencerminkan problem tata kelola kebijakan yang bersifat lintas sektor dan lintas kewenangan.

Pendekatan pengawasan diarahkan pada upaya memahami akar persoalan secara sistematis melalui penalaran berbasis data. Setiap laporan dianalisis dalam kerangka hubungan regulasi, kewenangan kelembagaan, serta dampaknya terhadap hak ekonomi dan sosial masyarakat. Pendekatan ini mendorong penyelesaian laporan yang tidak terfragmentasi, tetapi terhubung dengan upaya perbaikan sistem.

Di tingkat perwakilan, penguatan sensitivitas terhadap konteks lokal menjadi kunci efektivitas pengawasan. Wilayah ampuan seperti Jawa Barat, Sumatera Utara, Lampung, Aceh, dan Nusa Tenggara Barat memiliki karakteristik sosial, budaya, dan sejarah kebijakan yang berbeda. Pendekatan berbasis kearifan lokal dan dialog dengan pemangku kepentingan daerah memperkuat penerimaan rekomendasi Ombudsman serta meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan.

Dalam konteks Aceh, pendekatan pengawasan memperhatikan kekhususan daerah dan sensitivitas pasca-konflik serta pasca-bencana. Relasi yang dibangun dengan pemerintah daerah, tokoh masyarakat, dan institusi adat mendorong efektivitas fungsi Ombudsman sebagai pengawas yang dipercaya dan relevan.

Secara internal, penguatan tata kelola penanganan laporan dilakukan melalui konsistensi forum koordinasi, penguatan kapasitas analisis asisten, serta penekanan pada integritas dan objektivitas



pemeriksaan. Pengawasan tidak diposisikan sebagai alat konfrontasi, melainkan sebagai mekanisme korektif dan konsiliatif untuk menjaga etika pelayanan publik.

Kasus Menonjol Tahun 2025 sesuai Ampuan

Sejumlah kasus menonjol pada tahun 2025 mencerminkan pendekatan pengawasan Ombudsman RI yang berorientasi pada pemulihan hak masyarakat dan perbaikan sistem:

1. **Problematika Koperasi Desa Merah Putih**

Program prioritas pemerintah di tingkat desa menghadapi persoalan tumpang tindih regulasi dengan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Ombudsman RI memfasilitasi Diskusi Tematik pada 12 Juni 2025 yang melibatkan Kementerian Koperasi dan UKM serta pemangku kepentingan terkait. Hasilnya berupa rekomendasi strategis yang mendorong penyusunan petunjuk pelaksanaan sinergisitas, pengawasan, serta pembentukan kanal pengaduan publik yang terpisah. Kasus ini menegaskan peran Ombudsman dalam memastikan kepastian hukum dan keberlanjutan ekonomi desa.

2. **Kepastian Hunian Tetap bagi Korban Bencana di Bogor**

Masyarakat terdampak banjir dan longsor mengalami ketidakpastian hunian akibat hambatan pelepasan aset lahan PTPN. Melalui koordinasi lintas kementerian dan pemeriksaan intensif, Ombudsman RI mendorong penyelesaian birokrasi sehingga masyarakat dapat menempati hunian tetap dengan sertifikat yang sah.

3. **Penyelesaian Rumah Negara Golongan III**

Puluhan warga yang telah melunasi rumah negara tidak memperoleh Surat Keterangan Tanda Lunas akibat tarik-menarik kewenangan antarinstansi. Melalui mekanisme Reaksi

Cepat Ombudsman, hambatan tersebut berhasil diurai, membuka jalan bagi masyarakat untuk memproses balik nama sertifikat.

4. **Lahan Aset Bekas Milik Asing/Tionghoa (ABMA/T)**

Kasus berlarut sejak 2012 ini mencerminkan kompleksitas pengelolaan aset negara. Ombudsman RI mendorong kepatuhan terhadap putusan inkrah melalui pemeriksaan intensif dan koordinasi dengan Kementerian Keuangan serta TNI AD, sebagai bentuk penegakan kedaulatan hukum dan tata kelola aset negara.

Hery Susanto

Overview Pelaksanaan Tugas 2021–2025

Periode 2021–2025 merupakan fase krusial bagi Ombudsman Republik Indonesia dalam memperkuat pengawasan pelayanan publik di sektor-sektor strategis yang berkaitan langsung dengan keberlanjutan pembangunan nasional. Pengawasan diarahkan tidak hanya pada kepatuhan administratif, tetapi juga pada perlindungan kepentingan publik, keberlanjutan lingkungan, serta keseimbangan antara pembangunan ekonomi dan keadilan sosial.

Dalam kerangka kepemimpinan kolejal Ombudsman RI periode 2021–2026, Hery Susanto berkontribusi dalam memperkuat pengawasan pada sektor kemaritiman dan investasi, yang mencakup energi, kelistrikan, sumber daya alam, perhubungan, infrastruktur, pariwisata, ekonomi kreatif, kelautan dan perikanan, serta penanaman modal. Sektor-sektor ini dipandang sebagai ruang strategis yang rawan maladministrasi sekaligus memiliki dampak besar terhadap kesejahteraan masyarakat dan kualitas lingkungan hidup.

Pada awal periode jabatan, Ombudsman RI menghadapi tantangan besar akibat pandemi Covid-19 yang mengguncang sistem pelayanan publik dan memperlebar kesenjangan akses masyarakat. Dalam situasi tersebut, penguatan

kesamaan visi dan kolaborasi lintas sektor menjadi kunci agar Ombudsman RI tetap adaptif, tangguh, dan mampu menjamin keadilan pelayanan publik di tengah krisis.

Perkembangan Substansi Ampuan Tahun 2025 (Pusat dan Perwakilan)

Pada Tahun 2025, pengembangan substansi pengawasan diarahkan pada penguatan pendekatan kolaboratif dan pencegahan maladministrasi di sektor kemaritiman dan investasi. Ombudsman RI mendorong sinergi multipihak melalui pengembangan model Eptahelix Collaboration, yang melibatkan unsur pemerintah, dunia usaha, akademisi, media, masyarakat, profesi, dan komunitas sebagai mitra strategis dalam pengawasan pelayanan publik.

Pendekatan kolaboratif ini memperluas peran Ombudsman RI tidak hanya sebagai lembaga korektif, tetapi juga sebagai penghubung ekosistem kebijakan dalam mencegah maladministrasi sejak tahap perencanaan dan implementasi pembangunan. Kerja sama dengan perguruan tinggi dan kementerian/lembaga menjadi bagian penting dalam memperkuat basis pengetahuan dan kapasitas pengawasan.

Di tingkat operasional, Keasistenan Utama V mengembangkan inovasi dalam penanganan laporan dan pencegahan maladministrasi melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dan Investigasi Atas Inisiatif Sendiri (IAPS). Selain itu, penguatan kapasitas internal dilakukan melalui kajian sistemik berbasis keilmuan, penerbitan hasil kajian dengan ISSN, serta peningkatan kompetensi aparatur melalui bimbingan teknis lapangan di sektor lingkungan hidup, kehutanan, pertambangan, dan kelautan.

Pendekatan ini mempertegas pengawasan yang tidak hanya reaktif terhadap laporan, tetapi proaktif, berbasis pengetahuan, dan relevan dengan dinamika sektor strategis nasional.



Kasus Menonjol Tahun 2025 sesuai Ampuan

Sejumlah kasus dan isu strategis yang ditangani mencerminkan penguatan peran Ombudsman RI dalam pengawasan sektor kemaritiman dan investasi, antara lain:

1. Respon Cepat Ombudsman (RCO)

Pengawasan cepat dilakukan terhadap kebocoran pipa PT Pertamina Hulu Energi ONWJ di pesisir Karawang yang berdampak pada kerugian ekonomi dan kerusakan lingkungan, serta kerusakan infrastruktur jalan di Kalimantan Selatan dan Kalimantan Barat akibat aktivitas kendaraan berat. Pendekatan RCO memungkinkan Ombudsman RI hadir secara cepat dalam merespons persoalan pelayanan publik yang berdampak langsung pada masyarakat.

2. Investigasi Atas Inisiatif Sendiri (IAPS)

Ombudsman RI melakukan IAPS terhadap insiden terbakarnya tangki kilang minyak RU VI Balongan, pelayanan dan penetapan RKAB Minerba, serta tata kelola benih bening lobster. Pengawasan diarahkan pada identifikasi kelalaian, penundaan berlarut, dan pengabaian kewajiban hukum, sekaligus mendorong pembenahan tata kelola sektor strategis secara menyeluruh.

3. Penguatan Pencegahan melalui Kajian Sistemik

Kajian cepat dan kajian sistemik dilakukan untuk mendukung rekomendasi perbaikan kebijakan, dengan memastikan hasil kajian dapat diakses luas melalui pencantuman ISSN. Pendekatan ini memperkuat posisi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan berbasis pengetahuan.

Indraza Marzuki Rais

Overview Pelaksanaan Tugas 2021–2025

Periode 2021–2025 menjadi fase transisi penting bagi Ombudsman Republik Indonesia dalam memperkuat perannya sebagai pengawas pelayanan publik yang berintegritas, berdampak, dan berorientasi nilai. Lembaga menjalankan mandatnya di tengah tuntutan publik yang semakin tinggi terhadap keadilan layanan, transparansi, serta keberpihakan negara kepada kelompok rentan.

Dalam konteks tersebut, kepemimpinan Ombudsman RI diarahkan untuk tidak sekadar menuntaskan laporan masyarakat secara administratif, tetapi memastikan setiap tindakan pengawasan berkontribusi pada perbaikan sistem dan perubahan perilaku penyelenggara layanan. Orientasi dampak menjadi prinsip utama, di mana kualitas pengawasan diukur dari manfaat nyata yang dirasakan masyarakat.

Sebagai bagian dari kepemimpinan kolejal Ombudsman RI periode 2021–2026, Indraza Marzuki Rais berkontribusi dalam memperkuat arah kelembagaan yang menjunjung tinggi integritas, keberanian moral, dan ketulusan dalam pengabdian. Nilai-nilai tersebut diterjemahkan ke dalam penguatan tata kelola internal, budaya kerja yang kolaboratif, serta pendekatan pengawasan yang berimbang antara ketegasan dan dialog.

Dalam pelaksanaan tugas, pengawasan diposisikan sebagai instrumen reformasi pelayanan publik yang humanis. Ombudsman RI tidak hanya hadir sebagai pengontrol birokrasi, tetapi juga sebagai penjaga nilai kemanusiaan dalam sistem pelayanan negara. Pendekatan ini mempertegas peran Ombudsman sebagai lembaga yang mendengar, memahami, dan memperjuangkan kepentingan publik secara adil.

Perkembangan Substansi Ampuan Tahun 2025 (Pusat dan Perwakilan)

Sebagai pengampu Keasistenan

Utama VII, pengawasan difokuskan pada sektor-sektor strategis yang menyentuh langsung nilai kemanusiaan dan pembentukan karakter bangsa, meliputi pendidikan, keagamaan, kebudayaan, kepemudaan, olahraga, serta layanan bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas.

Pada tahun 2025, pendekatan pengawasan diarahkan pada analisis tematik lintas sektor, tidak terbatas pada batas administratif kelembagaan. Pendekatan ini memungkinkan Ombudsman RI memetakan akar persoalan pelayanan publik secara lebih komprehensif, terutama pada sektor-sektor yang rawan ketimpangan akses, diskriminasi, dan maladministrasi struktural.

Di tingkat pusat, pengawasan diarahkan untuk memastikan kebijakan nasional di sektor pendidikan, keagamaan, dan sosial berjalan selaras dengan prinsip keadilan, transparansi, serta perlindungan hak warga negara. Sementara di tingkat perwakilan, pendekatan pengawasan disesuaikan dengan karakter sosial, budaya, dan geografis masing-masing daerah.

Di Papua, pengawasan dilaksanakan dengan pendekatan empatik dan dialogis dalam konteks dinamika sosial-politik dan pemekaran wilayah. Ombudsman RI menempatkan kehadiran negara sebagai bentuk perhatian nyata terhadap kesejahteraan warga, dengan menjunjung tinggi kearifan lokal dan membangun kepercayaan masyarakat.

Di Sulawesi Selatan, pengawasan dikembangkan melalui pendekatan manajerial adaptif untuk menjangkau wilayah perbatasan dan daerah terpencil. Pembukaan kanal pengaduan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros menjadi praktik baik dalam mendekatkan layanan Ombudsman kepada masyarakat.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta, penguatan peran masyarakat sipil dilakukan melalui program Sahabat Ombudsman RI, yang mendorong partisipasi publik dalam pengawasan layanan. Sementara di Kalimantan Utara, fokus diarahkan pada penguatan profesionalisme, integritas, dan soliditas tim perwakilan, sekaligus membangun



sinergi dengan pemerintah daerah dan lembaga vertikal.

Secara keseluruhan, perkembangan substansi ampunan pada tahun 2025 menunjukkan penguatan peran Ombudsman RI sebagai lembaga yang adaptif, inklusif, dan berbasis nilai dalam merespons dinamika pelayanan publik di pusat maupun daerah.

Kasus Menonjol Tahun 2025 sesuai Ampunan

Beberapa kasus dan isu strategis pada tahun 2025 mencerminkan pendekatan pengawasan Ombudsman RI yang berorientasi pada perbaikan sistem dan perlindungan martabat manusia:

1. Pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Ombudsman RI melakukan pengawasan mendalam terhadap aspek transparansi, keadilan, dan potensi maladministrasi dalam pelaksanaan PPDB. Pengawasan ini tidak hanya menyorot penyelesaian laporan, tetapi juga mendorong perbaikan kebijakan nasional, khususnya dalam penerapan sistem zonasi dan mekanisme seleksi yang lebih adil.

2. Kajian Sistemik Penyelenggaraan Ibadah Haji

Pengawasan difokuskan pada keterjangkauan layanan, transparansi biaya, serta pemenuhan standar pelayanan bagi jemaah lansia dan penyandang disabilitas. Hasil kajian disampaikan sebagai rekomendasi konstruktif lintas kementerian untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji secara berkelanjutan.

3. Pengawasan Layanan Publik pada Masa Krisis Kesehatan

Ombudsman RI memastikan akses masyarakat terhadap vaksin, oksigen, tempat tidur rumah sakit, dan obat-obatan berjalan adil dan merata. Pengawasan dilakukan secara cepat dan terkoordinasi sebagai bentuk kehadiran negara di tengah situasi darurat.

4. Penguatan Layanan Inklusif bagi Penyandang Disabilitas

Ombudsman RI mendorong penyusunan dan penerapan panduan pelayanan publik yang inklusif melalui kolaborasi dengan mitra internasional dan organisasi penyandang disabilitas. Panduan ini digunakan sebagai instrumen evaluasi layanan publik di berbagai instansi.

5. Isu Moral dan Perlindungan Kelompok Rentan

Pengawasan mencakup pencegahan dan penanganan kekerasan seksual di perguruan tinggi, pemantauan sertifikasi halal oleh BPJPH, serta pembentukan focal point pelayanan publik di instansi pusat dan daerah.

Jemsly Hutabarat

Overview Pelaksanaan Tugas 2021–2025

Periode 2021–2025 merupakan fase penguatan kapasitas kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia dalam menjawab tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks, adaptif, dan berorientasi kepuasan masyarakat. Di tengah meningkatnya ekspektasi publik terhadap kualitas layanan negara, Ombudsman RI diarahkan untuk memperkuat perannya tidak hanya sebagai pengawas kepatuhan, tetapi sebagai pendorong perbaikan tata kelola pelayanan publik yang berkelanjutan.

Dalam kerangka kepemimpinan kolegial Ombudsman RI periode 2021–2026, Jemsly Hutabarat berkontribusi dalam penguatan tata kelola internal dan pengawasan pelayanan publik yang menekankan keseimbangan antara efektivitas organisasi, integritas aparatur, dan orientasi hasil bagi masyarakat. Pengawasan ditempatkan sebagai bagian dari ekosistem reformasi pelayanan publik yang menuntut kolaborasi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik.

Pelaksanaan tugas pada periode ini menempatkan Ombudsman RI

sebagai mitra strategis penyelenggara pelayanan publik dalam mencegah maladministrasi. Pengawasan dikembangkan melalui pendekatan persuasif, pencegahan dini, dan penguatan kualitas layanan, sehingga kehadiran Ombudsman RI tidak dipersepsikan semata sebagai korektor, tetapi sebagai fasilitator perbaikan pelayanan publik yang adil, tidak memihak, dan berorientasi kepuasan pengguna layanan.

Perkembangan Substansi Ampunan Tahun 2025 (Pusat dan Perwakilan)

Pada Tahun 2025, perkembangan substansi pengawasan diarahkan pada penguatan kualitas tata kelola pelayanan publik melalui pendekatan pencegahan maladministrasi dan peningkatan kepatuhan terhadap standar pelayanan. Fokus pengawasan mencakup penguatan manajemen internal, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta konsistensi penerapan prinsip tata kelola yang baik di tingkat pusat maupun perwakilan.

Di tingkat pusat, pengawasan difokuskan pada penguatan sistem dan proses internal Ombudsman RI, termasuk pembinaan aparatur, perbaikan sarana pendukung kerja, serta konsistensi penerapan prinsip akuntabilitas dan profesionalisme. Pengawasan pelayanan publik dikembangkan agar selaras dengan prinsip tata kelola modern yang adaptif terhadap perubahan, berbasis kolaborasi, dan berorientasi pada hasil layanan.

Di tingkat perwakilan, pengawasan diarahkan untuk meningkatkan efektivitas kinerja pengawasan melalui penguatan manajemen beban kerja, disiplin administrasi, dan kualitas tindak lanjut laporan masyarakat. Pendekatan pembinaan dilakukan dengan menyesuaikan karakteristik daerah, membangun hubungan kerja yang harmonis dengan penyelenggara pelayanan publik, serta mendorong pencegahan maladministrasi melalui pendampingan dan asistensi.

Perkembangan substansi ampunan pada tahun 2025 juga ditandai dengan penguatan peran Ombudsman RI dalam Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik. Penilaian tidak hanya difokuskan pada pemenuhan standar input dan proses, tetapi



semakin diarahkan pada kualitas output layanan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kasus Menonjol Tahun 2025 sesuai Ampuan

Sejumlah isu dan praktik pengawasan pada Tahun 2025 mencerminkan penguatan peran Ombudsman RI dalam mendorong kualitas pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi, antara lain:

- 1. Penguatan Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik**
 Ombudsman RI mendorong pemanfaatan hasil Penilaian Kepatuhan sebagai instrumen perbaikan kualitas layanan, dengan menekankan bahwa kepatuhan tidak berhenti pada pemenuhan standar administratif, tetapi harus berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.
- 2. Pencegahan Maladministrasi melalui Pendampingan Penyelenggara Layanan**
 Pengawasan dikembangkan melalui pendekatan pencegahan, asistensi, dan dialog dengan penyelenggara pelayanan publik, sehingga rekomendasi Ombudsman RI dapat dilaksanakan secara kooperatif dan berkelanjutan.
- 3. Penguatan Kinerja Perwakilan Ombudsman RI**
 Di sejumlah perwakilan, pengawasan difokuskan pada penuntasan beban kerja pengawasan dan peningkatan tata kelola internal, termasuk pengelolaan arsip dan administrasi laporan, sebagai bagian dari upaya menjaga kualitas dan akuntabilitas kinerja lembaga.
- 4. Sinergi dengan Pemerintah Daerah dan Pemangku Kepentingan**
 Ombudsman RI mendorong penguatan hubungan kerja sama dengan pemerintah daerah dan instansi vertikal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menurunkan potensi maladministrasi secara sistemik.

Johannes Widijantoro

Overview Pelaksanaan Tugas 2021–2025

Periode 2021–2025 menjadi fase penguatan peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menegaskan pelayanan publik sebagai bagian tidak terpisahkan dari pemenuhan hak asasi manusia. Di tengah meningkatnya kompleksitas laporan masyarakat dan dinamika tata kelola pemerintahan, Ombudsman RI diarahkan untuk memastikan bahwa pengawasan pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada kepatuhan prosedural, tetapi juga pada perlindungan martabat warga negara.

Dalam kerangka kepemimpinan kolejal Ombudsman RI periode 2021–2026, Johannes Widijantoro berkontribusi dalam memperkuat pendekatan pengawasan yang berbasis nilai kemanusiaan, integritas, dan keadilan substantif. Pengawasan diposisikan sebagai instrumen koreksi kebijakan dan praktik pelayanan publik yang berpotensi mengabaikan hak kelompok rentan, sekaligus sebagai sarana pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap negara.

Pelaksanaan tugas pada periode ini menempatkan Ombudsman RI tidak semata sebagai penyelesai laporan, tetapi sebagai lembaga yang mendorong perubahan sistemik melalui penguatan jejaring lintas lembaga, dialog kebijakan, dan integrasi perspektif hak asasi manusia dalam setiap tahapan pengawasan. Pendekatan tersebut mempertegas peran Ombudsman RI sebagai penjaga etika pelayanan publik dan pengawal nilai keadilan sosial.

Perkembangan Substansi Ampuan Tahun 2025 (Pusat dan Perwakilan)

Pada Tahun 2025, perkembangan substansi pengawasan diarahkan pada penguatan perspektif hak asasi manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun perwakilan. Fokus utama diarahkan pada penanganan laporan dan isu strategis yang

melibatkan kelompok rentan, termasuk perempuan, anak, penyandang disabilitas, serta masyarakat yang berhadapan dengan aparat penegak hukum.

Di tingkat pusat, pengawasan dikembangkan melalui penguatan kerja sama lintas lembaga dalam rangka pencegahan praktik pelayanan publik yang tidak manusiawi. Ombudsman RI memperluas perannya melalui kolaborasi nasional dalam Kerja Sama untuk Pencegahan Penyiksaan (KuPP), sebagai upaya memastikan bahwa pelayanan publik, khususnya dalam sektor penegakan hukum dan pemasyarakatan, dijalankan dengan menjunjung tinggi prinsip kemanusiaan dan penghormatan terhadap hak warga negara.

Di tingkat perwakilan, pengawasan diarahkan untuk meningkatkan sensitivitas sosial dan empati aparat Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat. Pembinaan substansi pengawasan menekankan bahwa keberhasilan pengawasan tidak hanya diukur dari jumlah laporan yang diselesaikan, tetapi dari sejauh mana tindak lanjut Ombudsman mampu memulihkan hak korban dan mencegah terulangnya maladministrasi.

Selain itu, pada tahun 2025 Ombudsman RI juga memperkuat jejaring kerja sama internasional dalam rangka peningkatan kapasitas pengawasan, khususnya terkait penanganan laporan kelompok rentan dan layanan publik berbasis HAM. Kolaborasi dengan lembaga Ombudsman negara lain dan mitra internasional menjadi bagian dari upaya memperkuat standar pengawasan yang adaptif dan berkelanjutan.

Kasus Menonjol Tahun 2025 sesuai Ampuan

Sejumlah kasus dan isu strategis pada Tahun 2025 mencerminkan penguatan peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik berbasis kemanusiaan dan keadilan substantif, antara lain:

- 1. Penanganan Kasus Kekerasan Seksual terhadap Kelompok Rentan**
 Ombudsman RI melakukan pengawasan terhadap



penanganan kasus kekerasan seksual terhadap anak penyandang disabilitas mental di Kepulauan Riau serta kasus kekerasan seksual di Jombang. Pengawasan diarahkan untuk memastikan akses keadilan bagi korban hingga diperolehnya kepastian hukum, sekaligus mendorong perbaikan koordinasi antarpemangku layanan.

2. Pengawasan Pelayanan Publik dalam Isu Konflik Sosial dan Hak Warga Negara

Ombudsman RI memberikan perhatian terhadap isu-isu strategis seperti konflik Rembang, penanganan perkara anak berhadapan dengan hukum, serta perlindungan hak warga negara dalam konteks kebebasan berekspresi. Pengawasan difokuskan pada pencegahan tindakan berlebihan dan pemenuhan hak masyarakat dalam proses pelayanan publik.

3. Penguatan Pencegahan Praktik Tidak Manusiawi dalam Pelayanan Publik

Melalui kerja sama nasional dan internasional, Ombudsman RI mendorong pencegahan praktik penyiksaan dan perlakuan tidak manusiawi dalam lembaga pelayanan publik, khususnya pada sektor pemasyarakatan dan penegakan hukum.

4. Peningkatan Kapasitas Pengawasan bagi Penyandang Disabilitas

Ombudsman RI mengembangkan pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur dalam penanganan laporan yang melibatkan penyandang disabilitas, bekerja sama dengan mitra internasional. Inisiatif ini memperkuat pendekatan pengawasan yang inklusif dan berkeadilan.

Robert Na Endi Jaweng

Overview Pelaksanaan Tugas
2021–2025

Periode 2021–2025 menjadi fase

penguatan peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menegaskan pengawasan pelayanan publik sebagai instrumen perlindungan hak warga negara. Dalam menghadapi dinamika kebijakan nasional, kompleksitas tata kelola pelayanan publik, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap keadilan layanan, Ombudsman RI mengembangkan pendekatan pengawasan yang berbasis analisis kebijakan, kepastian hukum, dan keberpihakan pada kepentingan publik.

Dalam kerangka kepemimpinan kolegial Ombudsman RI periode 2021–2026, Robert Na Endi Jaweng berkontribusi dalam memperkuat orientasi pengawasan yang tidak berhenti pada penanganan laporan individual, tetapi diarahkan pada koreksi kebijakan dan perbaikan sistemik. Pengawasan ditempatkan sebagai mekanisme kontrol kebijakan publik yang harus memiliki dasar analisis yang kuat, argumentasi hukum yang jelas, serta dampak nyata bagi pemenuhan hak masyarakat.

Pelaksanaan tugas pada periode ini menegaskan posisi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen, tegas, dan berorientasi perubahan. Pengawasan dikembangkan melalui pendekatan berbasis evidensi, penguatan argumentasi kelembagaan, serta keberanian dalam menyampaikan rekomendasi strategis terhadap kebijakan publik yang berpotensi menimbulkan maladministrasi.

Perkembangan Substansi Ampuan Tahun 2025 (Pusat dan Perwakilan)

Pada Tahun 2025, perkembangan substansi pengawasan diarahkan pada penguatan pengawasan kebijakan publik di sektor kepegawaian, ketenagakerjaan, kesehatan, dan jaminan sosial, yang secara langsung menyentuh pemenuhan hak dasar warga negara. Fokus pengawasan mencakup pencegahan maladministrasi struktural, pemulihan hak masyarakat, serta koreksi terhadap kebijakan dan praktik pelayanan publik yang tidak adil.

Di tingkat pusat, pengawasan dikembangkan melalui penguatan telaah kebijakan dan rekomendasi berbasis data. Ombudsman RI memastikan bahwa setiap kebijakan

di sektor pelayanan dasar memiliki landasan hukum yang jelas, mempertimbangkan dampak sosial, serta menjunjung prinsip keadilan dan kesetaraan akses layanan. Pendekatan ini menempatkan Ombudsman RI sebagai aktor penting dalam menjaga kualitas kebijakan pelayanan publik nasional.

Di tingkat perwakilan, pengawasan diarahkan untuk memastikan konsistensi penerapan prinsip keadilan pelayanan publik di daerah, khususnya di wilayah dengan tantangan geografis dan kapasitas layanan yang terbatas. Pembinaan substansi pengawasan menekankan pentingnya ketegasan analisis, keberanian dalam menyampaikan rekomendasi, serta pemulihan hak masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan pengawasan.

Selain itu, pada tahun 2025 Ombudsman RI juga memperkuat fungsi pengawasan melalui inovasi metodologis, dengan mendorong transformasi penilaian pelayanan publik dari pendekatan kepatuhan administratif menuju penilaian maladministrasi dan opini kelembagaan sebagai instrumen evaluasi yang lebih substantif dan berdampak.

Kasus Menonjol Tahun 2025 sesuai Ampuan

Sejumlah isu strategis pada Tahun 2025 mencerminkan penguatan peran Ombudsman RI dalam pengawasan kebijakan dan pelayanan publik yang berkeadilan, antara lain:

1. Pengawasan Kebijakan Kepegawaian dan Tata Kelola Aparatur

Ombudsman RI melakukan pengawasan terhadap kebijakan alih status pegawai KPK serta berbagai kebijakan kepegawaian yang berpotensi merugikan hak aparatur. Pengawasan diarahkan untuk memastikan kepastian hukum, transparansi proses, dan perlindungan hak pegawai.

2. Pengawasan Pelayanan Kesehatan dan Perlindungan Hak Pasien

Pengawasan difokuskan pada pemenuhan hak pasien dalam layanan kesehatan, ter-



Menyelesaikan aneka Pengaduan/Laporan Masyarakat (LM): tahun 2021 sebanyak 66 LM (161% dari Target 41 LM); 2022 sebanyak 206 LM (343% dari Target 60 LM); 2023 sebanyak 75 LM (125% dari Target 60 LM); 2024 sebanyak 111 LM (158% dari Target 70 LM); 2025 sebanyak 103 LM (112% dari target 92 LM).

Sejumlah LM krusial:

- 2021 -> alih status para pegawai KPK (kasus TWK)
- 2022 -> pemberian ganti-rugi kepada ratusan anak korban gagal ginjal akut; penerbitan Permendagri 4/2023 tentang Pj Kepala Daerah
- 2023 -> peralihan kepesertaan BPJS Kesehatan 243 karyawan PT Sulindafin
- 2024 -> afirmasi kelulusan 532 Bidan di Kemenkes
- 2025 -> pemulihan lagi status 849 Kepala Desa AMJ November–Desember 2023 dan Januari 2024; pemutusan kontrak 1.040 pendamping desa (TPP)

masuk penanganan kasus pencemaran obat sirup yang berdampak pada anak-anak. Ombudsman RI menegaskan bahwa penolakan atau pengabaian layanan kesehatan merupakan bentuk maladministrasi yang harus dicegah secara sistemik.

3. Pemulihan Hak dalam Kebijakan Ketenagakerjaan dan Jaminan Sosial

Ombudsman RI mendorong pemulihan hak ratusan bidan, kepala desa, dan pendamping desa melalui pengawasan kebijakan afirmasi dan tata kelola administrasi kepegawaian. Pengawasan ini menegaskan fungsi Ombudsman RI sebagai pelindung hak warga negara dalam kebijakan pelayanan publik.

4. Transformasi Penilaian Pelayanan Publik melalui Opini Ombudsman

Puncak penguatan metodologi pengawasan ditandai dengan lahirnya Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Transformasi ini menempatkan Opini Ombudsman sebagai standar baru penilaian pelayanan publik, sejajar dengan opini lembaga pengawas eksternal lainnya, dan memperkuat posisi Ombudsman RI dalam sistem pengawasan nasional.

Yeka Hendra Fatika

Overview Pelaksanaan Tugas 2021–2025

Periode 2021–2025 menjadi fase penguatan peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menghadirkan pengawasan pelayanan publik yang berdampak langsung bagi pemenuhan hak masyarakat. Dalam konteks meningkatnya kompleksitas persoalan pelayanan publik, Ombudsman RI mengembangkan pendekatan pengawasan yang tidak hanya bersifat reaktif terhadap laporan, tetapi proaktif dalam mencegah maladministrasi dan memulihkan hak warga negara.

Dalam kerangka kepemimpinan kolegal Ombudsman RI periode 2021–2026, Yeka Hendra Fatika berkontribusi dalam memperkuat orientasi pengawasan yang berpihak pada kelompok masyarakat yang selama ini kurang terjangkau oleh mekanisme pelayanan negara (*silent citizen*). Pengawasan diposisikan sebagai instrumen kehadiran negara di ruang-ruang publik yang paling terdampak, seperti sektor pangan, pertanian, pertanahan, energi, dan layanan dasar masyarakat.

Pelaksanaan tugas pada periode ini menegaskan transformasi Ombudsman RI dari lembaga yang berfokus pada penyelesaian administrasi laporan menjadi institusi pengawasan yang berorientasi pada pemulihan hak, penyelamatan kerugian publik, dan perbaikan sistem pelayanan. Pendekatan ini memperkuat citra Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang solutif, hadir di lapangan, dan bekerja berbasis data serta manfaat nyata bagi masyarakat.

Perkembangan Substansi Ampuan Tahun 2025 (Pusat dan Perwakilan)

Pada Tahun 2025, perkembangan substansi pengawasan diarahkan pada penguatan pendekatan pencegahan maladministrasi dan pemulihan hak masyarakat secara terukur. Fokus pengawasan mencakup sektor pangan, pertanian, pertanahan, energi, serta perlindungan kelompok rentan yang terdampak langsung oleh kebijakan dan praktik pelayanan publik.

Di tingkat pusat, pengawasan dikembangkan melalui pemanfaatan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) dan penyampaian Saran Perbaikan terhadap kebijakan strategis, termasuk tata kelola Cadangan Beras Pemerintah (CBP). Pendekatan ini menempatkan Ombudsman RI sebagai aktor korektif kebijakan yang bekerja berbasis analisis regulasi, pemetaan risiko maladministrasi, dan dampak kebijakan terhadap masyarakat.

Di tingkat perwakilan, pengawasan diarahkan melalui pendekatan “jemput bola” dan penyelesaian masalah secara langsung di lokasi (*on the spot*). Pendekatan ini memungkinkan Ombudsman RI menjembatani kepentingan

masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik secara cepat, dialogis, dan berkeadilan, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap kehadiran negara.

Selain itu, pada tahun 2025 Ombudsman RI memperkuat instrumen pengawasan melalui pengembangan metode Analisis Regulasi Potensi Maladministrasi (AROOMA) sebagai alat deteksi dini, serta penerapan metode valuasi untuk mengukur manfaat ekonomi dan sosial dari penyelesaian laporan masyarakat. Pendekatan ini mempertegas pengawasan yang tidak hanya prosedural, tetapi berbasis dampak dan akuntabilitas.

Kasus Menonjol Tahun 2025 sesuai Ampuan

Sejumlah isu strategis pada Tahun 2025 mencerminkan penguatan peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik yang berpihak pada kepentingan masyarakat, antara lain:

- 1. Pengawasan Tata Kelola Pangan dan Bantuan Sosial**
Ombudsman RI melakukan pengawasan terhadap tata kelola Cadangan Beras Pemerintah dan penyaluran bantuan sosial melalui IAPS. Pengawasan difokuskan pada pencegahan maladministrasi, ketepatan sasaran, serta transparansi distribusi untuk melindungi hak masyarakat penerima manfaat.
- 2. Pemulihan Hak Masyarakat di Sektor Pertanahan dan Pertanian**
Pengawasan dilakukan melalui pendekatan lapangan dalam penyelesaian konflik pertanahan dan persoalan irigasi yang berdampak pada petani. Pendekatan dialog langsung antar pemangku kepentingan mendorong solusi yang cepat, proporsional, dan berkeadilan.
- 3. Pengawasan Layanan Energi dan Distribusi BBM**
Ombudsman RI melakukan pengawasan langsung terhadap pelayanan SPBU yang berdampak pada nelayan dan pelaku usaha kecil. Pendekatan *on the spot*

mempercepat penyesuaian kebijakan distribusi dan mencegah gangguan mata pencaharian masyarakat.

4. Penyelamatan dan Pemulihan Kerugian Publik

Sepanjang periode 2021–2025, Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 1.538 laporan masyarakat dengan nilai penyelamatan dan pemulihan kerugian publik mencapai Rp1,49 triliun. Dengan dukungan anggaran sekitar Rp90 miliar, pengawasan ini menunjukkan daya ungkit kelembagaan yang signifikan dan mempertegas efektivitas pengelolaan anggaran negara.



BAG:03

KEGIATAN
PEMERIKSAAN LAPORAN
MASYARAKAT 2025

04/

Keasistenan Utama I

Keasistenan Utama I merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Ombudsman melalui Anggota. Keasistenan Utama I mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I yaitu Politik, Hukum, dan Keamanan dengan substansi Hak Sipil & Politik (Hak Asasi Manusia, Hak Atas Kekayaan Intelektual, & Keimigrasian); Hukum (Administrasi Hukum & Non Peradilan); Komunikasi dan Informatika dan Pencatatan Sipil; serta Statistik, Persandian, dan Kearsipan.

Penyelenggaraan Layanan Aduan Konten Negatif pada Kanal aduankonten.id oleh Kementerian Komunikasi & Digital

Ombudsman Republik Indonesia melalui Keasistenan Utama I melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri terhadap layanan pengaduan konten negatif pada kanal aduankonten.id yang dikelola Kementerian Komunikasi

Pada Tahun 2025 Keasistenan Utama I menerima Laporan Masyarakat dengan substansi yang merupakan kewenangannya sebanyak 409 laporan. Dengan rincian sebagai berikut:

Substansi	Penerima LM
Hak Sipil & Politik	309
Keimigrasian	34
Administrasi Kependudukan	33
Telekomunikasi dan Informatika	29

Hak Kekayaan Intelektual	4
--------------------------	---

Dan yang ditutup sebanyak:

Substansi	Penutupan LM
Hak Sipil & Politik	69
Keimigrasian	3
Administrasi Kependudukan	2
Telekomunikasi dan Informatika	2
Hak Kekayaan Intelektual	1

dan Digital. Investigasi ini dipicu oleh meningkatnya keluhan masyarakat mengenai efektivitas penanganan aduan, khususnya terkait konten perjudian dan pornografi. Pemantauan media sosial serta penelusuran data SP4N-LAPOR! dan SIMPEL Ombudsman menunjukkan adanya keluhan berulang mengenai lambatnya penanganan, ketidakjelasan tindak lanjut, dan minimnya informasi hasil penanganan aduan.

Pemeriksaan IAPS dilakukan melalui pemeriksaan dokumen, permintaan keterangan kepada Komdigi, serta keterangan ahli. Komdigi menjelaskan bahwa aduankonten.id merupakan kanal resmi pengaduan konten negatif dengan mekanisme verifikasi manual yang diikuti rekomendasi dan penindakan berupa pemblokiran atau penurunan konten.

Kewenangan pemblokiran langsung hanya berlaku untuk konten perjudian dan pornografi, sementara konten lainnya memerlukan rekomendasi instansi berwenang atau kebijakan platform. Dalam praktiknya, pelapor hanya memperoleh informasi status aduan yang bersifat umum tanpa penjelasan hasil akhir, dan sistem TrustPositif memiliki keterbatasan informasi.

Keterangan ahli menegaskan bahwa kurangnya keterbukaan dan kepastian informasi berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap layanan pengaduan konten digital.

Berdasarkan hasil pemeriksaan terhadap penyelenggaraan layanan pengaduan konten negatif melalui kanal aduankonten.id, termasuk pemeriksaan dokumen, permintaan keterangan kepada pihak Terlapor dan pelaporan yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa, diperoleh sejumlah temuan Maladministrasi sebagai berikut:

1. Tim Pemeriksa menemukan bahwa pelaporan konten negatif melalui aduankonten.id tidak mewajibkan pengisian identitas pelapor. Meskipun secara normatif ketentuan mewajibkan identitas pemohon, praktik penanganan aduan lebih menitikberatkan pada

substansi konten yang dilaporkan. Kebijakan ini dinilai bertujuan mempermudah akses pengaduan masyarakat dan tidak menghambat penanganan aduan, sehingga tidak ditemukan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur dalam mekanisme pelaporan tersebut.

2. Tim Pemeriksa menemukan bahwa pelapor tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai proses dan hasil akhir penanganan aduan konten negatif pada aduankonten.id. Ketidakjelasan status dan alasan penanganan aduan menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat dan dinilai sebagai maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum terkait asas keterbukaan informasi oleh Kementerian Komunikasi dan Digital.
3. Tim Pemeriksa menemukan adanya keterlambatan penanganan aduan konten negatif yang melebihi standar waktu 3 x 24 jam tanpa pem-

beritahuan atau penjelasan kepada pelapor. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian pelayanan dan dinilai sebagai maladministrasi berupa penundaan berlarut dalam penanganan aduan melalui aduankonten.id.

Ombudsman Republik Indonesia menyimpulkan bahwa Direktur Pengendalian Ruang Digital, Direktorat Jenderal Pengawasan Ruang Digital, Kementerian Komunikasi dan Digital perlu melakukan tindakan korektif, sebagai berikut:

1. Melakukan penyempurnaan terhadap status aduan konten dengan menambahkan keterangan mengenai hasil akhir penanganan aduan secara jelas, yang merinci informasi apakah konten yang dilaporkan telah diblokir, dikoordinasikan dengan instansi atau platform terkait, atau ditolak beserta alasan penolakannya.
2. Menyampaikan permohonan penurunan (take down) terhadap konten yang diadukan dengan Kode Aduan 5FP7H8G kepada WizCase.com.



05/

Keasistenan Utama II

Keasistenan Utama II merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Ombudsman melalui Anggota. Keasistenan Utama II mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II yaitu Politik, Hukum, dan Keamanan dengan substansi Yustisi (Penegakan Hukum & Sistem Peradilan); Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat; Pertahanan; Keamanan; serta Kebencanaan dan Kedaruratan.

Dugaan Maladministrasi

terkait belum dilakukannya eksekusi anak atas nama Muhammad Yusup Ilansah oleh Kejaksaan Negeri Karawang ke LPKA Kelas II Bandung sebagaimana Putusan Mahkamah Agung Nomor: 5491K/Pid.Sus/2024

Ombudsman Keasistenan Utama II memperoleh informasi dari Komisi Perlindungan Anak Indonesia mengenai anak atas nama Muhammad Yusup Ilansah yang belum dilakukan eksekusi oleh Kejaksaan Negeri

Pada Tahun 2025 Keasistenan Utama II menerima Laporan Masyarakat dengan substansi yang merupakan kewenangannya sebanyak 608 laporan. Dengan rincian sebagai berikut:

Substansi	Penerima LM
Kepolisian	342
Peradilan	207
Kejaksaan	25
TNI	22
Lapas	7
Pertahanan	4
Kedaruratan	1

Dan yang ditutup sebanyak:

Substansi	Penutupan LM
Kepolisian	76
Peradilan	93
Kejaksaan	14
TNI	3
Lapas	1
Pertahanan	0
Kedaruratan	0



Gambar (1) Permintaan keterangan kepada Dr. dr. Ade Firmansyah Sugiharto, Sp.F.M., Subsp. F.K (K) pada 10 Juli 2025. (2) Permintaan keterangan kepada dr. Abdul Gafar Parinduri, M.Ked (For), Sp.F dari FK Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) pada 8 Juli 2025.

Karawang ke Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bandung sebagaimana putusan Mahkamah Agung nomor: 5491K/Pid.Sus/2024 tanggal 14 Agustus 2024. Sebagaimana tugas dan fungsi Ombudsman dalam menanggapi isu dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Keasistenan Utama II menindaklanjuti informasi tersebut dengan menyusun Laporan Informasi mengenai dugaan maladministrasi atas belum dilakukannya eksekusi anak atas nama Muhammad Yusup Ilansah oleh Kejaksaan Negeri Karawang ke LPKA Kelas II Bandung sebagaimana putusan mahkamah agung nomor: 5491K/Pid.sus/2024 tanggal 14 Agustus 2024.

Keasistenan Utama II telah melakukan permintaan klarifikasi kepada Kejaksaan Negeri Karawang, LPKA Kelas II Bandung dan Mahkamah Agung. Berdasarkan hasil permintaan klarifikasi, diketahui bahwa LPKA Kelas II Bandung belum dapat menerima anak tersebut dikarenakan berdasarkan hasil pemeriksaan berkas diketahui bahwa adanya penahanan terputus dari penahanan Pengadilan Tinggi ke Penahanan Mahkamah Agung (kekosongan penahanan tanggal 5 sampai 7 Juli 2024) dan juga perkara tersebut diputus oleh Mahkamah Agung pada tanggal 14 Agustus 2024, sedangkan penahanan dari Mahkamah Agung berakhir tanggal 11 Agustus 2024 (terjadi kekosongan penahanan dari tanggal 12 sampai 14 Agustus 2024).

Sehingga, Kejaksaan Negeri Karawang direkomendasikan untuk memperbaiki terlebih dahulu berkas-berkasnya guna kemudian

dipindahkan ke LPKA Kelas II Bandung. Atas hasil permintaan klarifikasi di atas, Keasistenan Utama II berkoordinasi dengan Kejaksaan Negeri Karawang guna percepatan eksekusi Anak tersebut.

Adapun dari hasil koordinasi diperoleh tindak lanjut yaitu dilakukannya mediasi oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan Jawa Barat antara Kejaksaan Negeri Karawang dan Polres Karawang, dengan hasil kesepakatan para pihak menyampaikan surat pernyataan bahwa anak tidak pernah dikeluarkan dari tahanan disaat kekosongan masa penahanan tersebut. Selain itu, perhitungan masa tahanan Anak a.n. Muhammad Yusup Ilansah tetap terhitung seluruhnya.

Berdasarkan kesepakatan dimaksud, anak atas nama Muhammad Yusup Ilansah dapat dilakukan eksekusi ke LPKA Kelas II Bandung per hari Senin tanggal 17 Februari 2025 sebagaimana Berita Acara Pelaksanaan Putusan Pengadilan Nomor: 5491K/Pid.Sus/2024 tanggal 14 Agustus 2024 dan Berita Acara Penerimaan Narapidana tanggal 17 Februari 2025. Dengan telah diperolehnya penyelesaian atas Investigasi Atas Prakarsa Sendiri tersebut, Keasistenan Utama II melakukan penutupan laporan sebagaimana hasil pleno.

Dugaan Maladministrasi

oleh Kepolisian Daerah Sumatera Barat terkait penanganan kasus dugaan tindak pidana kekerasan yang menyebabkan kematian pada anak atas nama AM dan kekerasan kepada sejumlah anak lainnya

Keasistenan Utama II menindaklanjuti IAPS dugaan penyimpangan prosedur oleh Kepolisian Daerah Sumatera Barat terkait penanganan kasus dugaan tindak pidana kekerasan yang menyebabkan kematian kepada anak atas nama AM sebagaimana LP/B/409/VI/2024/SPKT/POLRESTA PADANG/POLDA SUMATERA BARAT tanggal 10 Juni 2024, dengan melakukan permintaan keterangan kepada 2 (dua) orang Ahli Forensik yaitu dr. Abdul Gafar Parinduri, M.Ked (For), Sp.F dari Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) dan Dr. dr. Ade Firmansyah Sugiharto, Sp.F.M., Subsp. F.K (K).

Kegiatan permintaan keterangan ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan mendalami penyebab atas kematian anak atas nama AM sebagaimana hasil ekshumasi anak AM. Dari permintaan keterangan kepada Ahli, Keasistenan Utama II memperoleh informasi bahwa anak AM meninggal diakibatkan terjatuh dari ketinggian, serta pada tubuh mayat anak AM tidak ditemukan pola perlukaan yang diakibatkan oleh penganiayaan.

06/

Keasistenan Utama III

Keasistenan Utama III merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Ombudsman melalui Anggota. Keasistenan Utama III mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III yaitu Perekonomian dengan substansi Perdagangan, Perindustrian, dan Logistik; Pertanian dan Pangan; Perbankan, Perasuransian, dan Penjaminan; Pengadaan Barang dan Jasa; serta Perpajakan, Kepabeanaan dan Percukaian.

Ombudsman RI:

Efisiensi Teknis dan Keberlanjutan Pertanian Menentukan Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pangan

Ombudsman RI menegaskan bahwa pembangunan pertanian harus ditempatkan dalam ruang refleksi yang lebih luas sebagai bagian dari pelayanan publik yang bertanggung jawab atas masa depan pangan, kesejahteraan petani dan keberlanjutan.

Hal tersebut disampaikan dalam Sidang Terbuka Senat Akademik dalam rangka penguatan Guru Besar Ranting

Pada Tahun 2025 Keasistenan Utama III menerima Laporan Masyarakat dengan substansi yang merupakan kewenangannya sebanyak 433 laporan. Dengan rincian sebagai berikut:

Substansi	Penerima LM
Perbankan	261
Pengadaan Barang, Jasa & Lelang	57
Perdagangan, Industri & Logistik	47
Asuransi	34
Pajak	18
Pertanian & Pangan	8
Bea & Cukai	7
Pegadaian	1

Dan yang ditutup sebanyak:

Substansi	Penutupan LM
Perbankan	96
Pengadaan Barang, Jasa & Lelang	13
Perdagangan, Industri & Logistik	11
Asuransi	13
Pajak	2
Pertanian & Pangan	0
Bea & Cukai	1
Pegadaian	0



Ilmu/Kepakaran Pembangunan Pertanian Prof. Jaka Sulaksana S.P.,M. Si.,Ph.D di Universitas Majalengka, Jawa Barat pada Rabu (14/1/2026).

“Apa yang disampaikan Prof. Jaka Sulaksana sejatinya menegaskan satu pesan penting bahwa pertanian tidak lagi cukup dibaca dari sisi produksi, tetapi harus dipahami sebagai sistem yang menyatukan efisiensi, keberlanjutan dan keadilan sosial,” ucap Yeka.

Dalam kerangka global, Yeka menjelaskan bahwa dunia menyepakati Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau Sustainable Development Goals (SDGs) sebagai arah pembangunan bersama. Namun, tantangan utama bukan terletak pada perumusan tujuan, melainkan pada kemampuan menerjemahkan agenda global tersebut ke dalam praktik nyata di tingkat lokal, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik sektor pertanian. Ia menyoroti temuan kajian yang menunjukkan bahwa rata-rata efisiensi teknis usahatani pangan masih berada pada kisaran 50-80%. Angka tersebut menurutnya, bukan sekadar capaian statistik, melainkan indikasi kuat masih terbukanya ruang besar untuk peningkatan kinerja usahatani melalui perbaikan tata kelola, penerapan teknologi tepat guna, serta penguatan kapasitas petani.

“Ruang peningkatan ini memungkinkan peningkatan

produksi melalui perbaikan tata kelola, teknologi tepat guna dan penguatan kapasitas petani tanpa harus menambah tekanan terhadap lahan, air dan lingkungan. Pada titik inilah agenda SDGs mengemuka relevansinya yakni meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan petani hari ini dengan menjaga keberlangsungan daya bagi generasi mendatang,” jelas Yeka.

Lebih lanjut, Yeka mengatakan bahwa kajian Prof. Jaka Sulaksana mengingatkan kita bahwa efisiensi dalam pertanian adalah hal etis. Menurutnya, petani mampu memproduksi secara lebih efisien dengan penggunaan input yang tepat. Hal tersebut tidak hanya berdampak pada peningkatan produktivitas, tetapi juga mengurangi pemborosan sumber daya, memperkuat pendapatan petani, serta menekan tekanan ekologis.

Lebih lanjut, Yeka mengatakan bahwa kontribusi tersebut secara langsung berkaitan dengan pencapaian SDG poin 1 tentang pengentasan kemiskinan dan SDG poin 13 terkait penanganan perubahan iklim, yang dampaknya sering kali tidak terlihat secara langsung, tetapi sangat menentukan keberlanjutan pembangunan.

Kajian keberlanjutan pada komoditas mangga Gedong Gincu dan pisang Apuy misalnya menunjukkan

bahwa keberlanjutan bukanlah konsep tunggal, melainkan hasil interaksi berbagai dimensi, mulai dari ekologi, ekonomi, sosial, teknologi, hingga kelembagaan. Analisis menunjukkan bahwa dimensi teknologi dan kelembagaan masih menjadi titik lemah, sehingga tantangan pertanian tidak hanya berada di lahan produksi, tetapi juga pada sistem pendukungnya.

“Tanpa kelembagaan yang kuat, inovasi berisiko berhenti di laboratorium. Tanpa teknologi yang tepat guna, keberlanjutan hanya menjadi jargon. Inilah kontribusi akademisi menjadi krusial menghubungkan riset, kebijakan dan praktik lapangan,” pungkask Yeka.

Yeka menegaskan bahwa keilmuan yang dikembangkan melalui kajian Prof. Jaka Sulaksana sebagai Guru Besar tidak hanya menjawab pertanyaan bagaimana meningkatkan produksi, tetapi juga bagaimana memastikan pertanian tetap manusiawi, adil, dan berkelanjutan. Guru Besar tidak hanya menjadi penjaga disiplin ilmu, melainkan penjaga arah pembangunan.

“Saya menyampaikan apresiasi dan penghormatan kepada Prof. Jaka Sulaksana, semoga amanah Guru Besar ini terus melahirkan ilmu yang membunikan, kebijakan yang tercerahkan dan kontribusi nyata bagi ketahanan pangan dan masa depan bangsa,” tutup Yeka.

07/

Keasistenan Utama IV

Keasistenan Utama IV merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Ombudsman melalui Anggota. Keasistenan Utama IV mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV yaitu Perekonomian dengan substansi Pertanian & Tata Ruang; Pemberdayaan Masyarakat Desa & Transmigrasi; Perumahan dan Permukiman; Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah; serta Perdesaan.

Pengelolaan dan penyelesaian permasalahan Rumah Negara Golongan III, khususnya mengenai keterlambatan penerbitan Surat Keterangan Tanda Lunas (SKTL) bagi penghuni yang telah melunasi kewajiban pembayaran sewa-beli

Permasalahan ini teridentifikasi dari data Direktorat Bina Penataan Bangunan, Kementerian Pekerjaan Umum, yang mencatat lebih dari 50 penghuni Rumah Negara Golongan III telah melunasi sewa-beli, tetapi hingga tahun 2025 belum memperoleh SKTL

Pada Tahun 2025 Keasistenan Utama IV menerima Laporan Masyarakat dengan substansi yang merupakan kewenangannya sebanyak 509 laporan. Dengan rincian sebagai berikut:

Substansi	Penerima LM
Agraria	376
Perdesaan	62
Pengadaan Barang, Jasa & Lelang	60
Koperasi, Usaha Kecil & Menengah	10
Pemberdayaan Masyarakat Desa & Transmigrasi	1

Dan yang ditutup sebanyak:

Substansi	Penutupan LM
Agraria	68
Perdesaan	5
Pengadaan Barang, Jasa & Lelang	25
Koperasi, Usaha Kecil & Menengah	2
Pemberdayaan Masyarakat Desa & Transmigrasi	0



meskipun masa perjanjian telah berakhir, dengan lokasi di DKI Jakarta, Banten, dan Jawa Barat.

Para penghuni Rumah Negara Golongan III telah memenuhi kewajiban sewa-beli dan secara normatif berhak memperoleh Surat Tanda Bukti Hak Milik, namun belum diterbitkannya SKTL menghambat peralihan hak dan menimbulkan ketidakpastian hukum. Atas kondisi tersebut, Ombudsman Republik Indonesia menetapkan permasalahan ini sebagai prioritas penanganan karena banyaknya masyarakat terdampak dan adanya potensi maladministrasi, serta melakukan pemeriksaan pendahuluan melalui penelaahan dokumen, data, dan regulasi terkait.

Ombudsman melaksanakan Respon Cepat Ombudsman (RCO) untuk mempercepat penanganan laporan dengan meminta keterangan

tertulis dan klarifikasi langsung kepada Kementerian PU dan para penghuni Rumah Negara Golongan III guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tahapan pelayanan, persyaratan, dan kendala keterlambatan penerbitan SKTL.

Ombudsman menemukan bahwa keterlambatan penerbitan SKTL disebabkan sebagian penghuni belum melunasi denda keterlambatan, yang terjadi karena tidak adanya pemberitahuan tertulis mengenai besaran denda dari Kementerian PU. Untuk mendorong penyelesaian, Ombudsman melakukan koordinasi dan fasilitasi dengan Kementerian PU, yang kemudian berkomitmen menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada para penghuni mengenai besaran denda secara jelas.

Ombudsman melakukan pengawasan berkelanjutan untuk memastikan penyampaian

pemberitahuan denda kepada penghuni serta memfasilitasi komunikasi dengan Kementerian PU. Setelah denda dilunasi, Ombudsman memantau tindak lanjut hingga Kementerian PU menerbitkan SKTL dan mengarahkan penghuni melanjutkan proses perubahan sertipikat hak atas tanah sesuai ketentuan.

Dari sekitar 50 penghuni Rumah Negara Golongan III yang telah melunasi kewajiban sewa-beli, tercatat sekitar 20 penghuni yang melakukan pembayaran denda keterlambatan dan akhirnya memperoleh SKTL. Dengan diterbitkannya SKTL tersebut dan adanya kepastian penyelesaian dari Kementerian PU, laporan masyarakat terkait permasalahan Rumah Negara Golongan III dinyatakan telah selesai, sehingga laporan pada Ombudsman Republik Indonesia dapat ditutup.

08/

Keasistenan Utama V

Keasistenan Utama V merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Ombudsman melalui Anggota. Keasistenan Utama V mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V yaitu Kemaritiman dan Investasi dengan substansi Energi & Sumber Daya Mineral (Pertambangan Air dan Kelistrikan); Kehutanan dan Lingkungan Hidup; Perhubungan; Pekerjaan Umum & Infrastruktur; Pariwisata dan Ekonomi Kreatif; serta Penanaman Modal dan Investasi..

Belum ada perbaikan atas lemahnya aliran listrik yang mengalir di Desa Tanjung Bunga, Kec. Pulau Merbau, Kab. Kepulauan Meranti.

Ombudsman RI melakukan permintaan keterangan kepada Terlapor pada tanggal 17 November 2025. Laporan RCO tersebut dilakukan pemeriksaan oleh Keasistenan Utama V dengan hasil ditemukan Maladministrasi, namun pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti oleh Manager PLN UP3 Dumai dan Kepala PLN ULP Selat Panjang. Tindak lanjut yang telah dilakukan antara lain telah meningkatkan tegangan listrik

Pada Tahun 2025 Keasistenan Utama V menerima Laporan Masyarakat dengan substansi yang merupakan kewenangannya sebanyak 218 laporan. Dengan rincian sebagai berikut:

Substansi	Penerima LM
Perizinan	51
Perhubungan & Infrastruktur	44
Energi & Kelistrikan	35
Kehutanan	25
Pertambangan	19
Lingkungan Hidup	19
Air	13
Penanaman Modal	9
Perikanan	3

Dan yang ditutup sebanyak:

Substansi	Penutupan LM
Perizinan	18
Perhubungan & Infrastruktur	11
Energi & Kelistrikan	11
Kehutanan	11
Pertambangan	12
Lingkungan Hidup	7
Air	0
Penanaman Modal	1
Penanaman Modal	0



yang semula 160 volt menjadi 189 volt; PLN UP3 Dumai dan PLN ULP Selat Panjang merencanakan melakukan standarisasi penggantian tiang menjadi tiang dan Jaringan Tegangan Rendah (JTR) standar PLN yang direncanakan dilaksanakan pada awal tahun 2026; selain itu Petugas PLN juga telah menginformasikan perihal peningkatan tegangan dan rencana pembangunan jaringan. Oleh karena itu laporan RCO dimaksud telah dinyatakan selesai dan ditutup. Hasil pemeriksaan juga telah disampaikan kepada Pelapor, dan Pelapor telah menerima dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman.

Dugaan Maladministrasi dalam Pengawasan dan Pengendalian Benih Bening

Lobster (BBL) oleh Menteri Kelautan dan Perikanan

Laporan Informasi disusun Keasistenan Utama V berdasarkan informasi yang dihimpun dari Media online, permintaan informasi kepada Kementerian Kelautan dan Perikanan, serta Peraturan Perundang-undangan. Berdasarkan hasil informasi, maka Tim Pemeriksa Keasistenan Utama V menyimpulkan terdapat potensi Maladministrasi dalam Pengawasan dan Pengendalian Benih Bening Lobster (BBL) sebagaimana Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Lobster (*Panulirus spp.*), Kepiting (*Scylla spp.*), dan Rajungan (*Portunus spp.*).

Dalam pemeriksaan IAPS ini Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tenggara turut menjadi Pihak Terkait I, Kepala

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Barat menjadi Pihak Terkait II, Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Konawe Selatan sebagai pihak Terkait III, Kepala Dinas Perikanan Kota Mataram menjadi Pihak Terkait IV, kemudian Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Lombok Timur sebagai Pihak Terkait V, Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Lombok Barat menjadi Pihak Terkait VI, Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Lombok Tengah menjadi Pihak Terkait VII, selanjutnya Dinas Perikanan Kabupaten Sumbawa sebagai Pihak Terkait VIII, Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Dompu menjadi Pihak Terkait IX, Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Bima menjadi Pihak Terkait X, Kepala Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Sulawesi Tenggara menjadi Pihak Terkait XI, Kepala Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Nusa Tenggara Barat sebagai Pihak Terkait XII, Kampung Nelayan

Lobster Desa Moramo Konawe Selatan menjadi Pihak Terkait XIII, dan terakhir, Kelompok Nelayan Kampung Nelayan Lombok Timur sebagai Pihak Terkait XIV. Informasi terkait Kegiatan Pemeriksaan dan Permintaan Informasi dilaksanakan pada bulan November 2025 kepada

para Pihak Terkait baik secara daring maupun luring dengan timeline berapada pada halaman berikutnya.

No	Tanggal	Instansi	Keterangan
1	25 September 2025	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Secara Luring, di Hotel Manhattan dihadiri oleh Biro Hukum, Ditjen Perikanan Budidaya, PSDKP, dan Dit. Konservasi sumber daya ika
2	11 November 2025	Kampung Nelayan Tangkap BBL Moramo, Sulawesi Tenggara	Secara langsung saat peninjauan lapangan di Kab. Konawe Selatan, Sulawesi Tenggara
3	12 November 2025	Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tenggara; DKP Kabupaten dan kota di Sulawesi Tenggara	Secara hybrid, dilaksanakan di kantor DKP Prov. Sulawesi Tenggara.
4	13 November 2025	Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) Provinsi Sulawesi Tenggara	Secara langsung di kantor BKHIT Sulawesi Tenggara
5	18 November 2025	Kampung Nelayan Lombok Timur	Secara langsung di kampung nelayan NTB
6	18 November 2025	Kampung Budidaya BBL di NTB	Secara langsung di kampung nelayan NTB
7	20 November 2025	Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi NTB; DKP Kota Matarram; DKP Kab. Lombok Tengah; DKP Kab. Lombok Timur; DKP Kab. Dompu; DKP Kab. Lombok Barat; DKP Kab. Bima; DKP Kab. Sumbawa.	Secara hybrid, di kantor DKP Prov. NTB
8	20 November 2025	BKHIT Prov. NTB	Secara langsung di kantor BKHIT Prov. NTB
9	28 November 2025	Badan Layanan Umum Balai Perikanan Budidaya Air Payau Situbondo (BLU BPBAP Situbondo)	Secara daring melalui zoom meeting
10	09 Desember 2025	Ahli: Prof. Dr. Sc. Agr. Yudi Nurul Ihsan, S.Pi., M.Si	Secara daring melalui zoom meeting
11	09 Desember 2025	Komnas Pengkajian Sumber Daya Ikan (Kajiskan)	Permintaan Keterangan Tertulis berdasarkan Surat Nomor B/2658/IN/XII/2025 tertanggal 11 November 2025

09/

Keasistenan Utama VI

Keasistenan Utama VI merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Ombudsman melalui Anggota. Keasistenan Utama VI mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI yaitu Pembangunan Manusia dan Kebudayaan dengan substansi Ketenagakerjaan; Jaminan Sosial; Kepegawaian; Kesehatan; serta Sosial.

Pengawasan Ombudsman RI Dalam Pelayanan Publik Bidang Kepegawaian

Pelayanan publik merupakan wujud nyata kehadiran negara yang dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN), sehingga pengawasan terhadap ASN menjadi krusial, baik sebagai pelaksana maupun pengguna pelayanan publik. Sepanjang 2021 hingga 21 September 2025, Ombudsman Republik Indonesia menerima 9.201 pengaduan dan konsultasi terkait kepegawaian. Dalam pelaksanaannya, Ombudsman menghadapi berbagai tantangan, antara lain dampak pandemi COVID-19, kompleksitas laporan lintas kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, serta keterbatasan

Pada Tahun 2025 Keasistenan Utama III menerima Laporan Masyarakat dengan substansi yang merupakan kewenangannya sebanyak 433 laporan. Dengan rincian sebagai berikut:

Substansi	Penerima LM
Kepegawaian	399
Ketenagakerjaan	73
Jaminan Sosial	43
Kesehatan	43
Kesejahteraan Sosial	25

Dan yang ditutup sebanyak:

Substansi	Penerima LM
Kepegawaian	399
Ketenagakerjaan	73
Jaminan Sosial	43
Kesehatan	43
Kesejahteraan Sosial	25

akses dan anggaran di wilayah tertentu.

Dengan jumlah ASN mencapai 5,3 juta orang pada 2025, pengawasan Ombudsman mencakup seluruh siklus kepegawaian, mulai dari seleksi hingga pensiun. Berlandaskan kewenangan hukum untuk mencegah maladministrasi dan memberikan rekomendasi yang wajib dipatuhi kepala daerah, Ombudsman RI berperan strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar tersebut, Ombudsman menyusun policy memo bagi pemerintahan Indonesia periode 2024–2029 sebagai rujukan perbaikan kebijakan kepegawaian menuju Indonesia Emas 2045.

Selain menerima laporan masyarakat, Ombudsman RI melakukan kajian sistemik mengenai kebijakan dan tata kelola tenaga honorer di pemerintah pusat dan daerah pada beberapa provinsi. Berdasarkan kajian tersebut, Ombudsman RI memberikan masukan agar pemerintah mengalihkan status tenaga honorer menjadi ASN atau tetap mempekerjakan mereka dengan upah dan jaminan sosial sesuai ketentuan perundang-undangan.

Pada tahun 2025, Ombudsman RI melakukan evaluasi seleksi CPNS berbasis hasil pengawasan dan menemukan sejumlah permasalahan yang berulang, seperti ketidakseragaman standar verifikasi berkas, penilaian SKB tambahan yang tidak transparan, serta kekosongan formasi di daerah sulit akses.

Selain itu, muncul masalah sistemik baru berupa kendala penggunaan e-meterai, prosedur optimalisasi yang tidak transparan, serta perubahan jadwal pengangkatan CPNS yang menimbulkan ketidakpastian bagi peserta. Pengawasan internal oleh APIP juga dinilai belum optimal, sehingga banyak aduan masyarakat disampaikan melalui mekanisme pengaduan eksternal.

Ombudsman RI merekomendasikan saran perbaikan untuk beberapa instansi diantaranya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diminta untuk:

1. Menyusun rancangan Peraturan Pemerintah tentang Perencanaan Kebutuhan ASN dan Peraturan Pemerintah

tentang Seleksi CASN yang diatur secara komprehensif pada masing-masing substansi tersebut;

2. Menyusun kerangka regulasi mengenai indikator verifikasi berkas, keseragaman rujukan atas kualifikasi pendidikan, serta pemetaan ulang daerah yang memerlukan kebijakan afirmasi;
3. Menyusun kerangka pengelolaan pengaduan Seleksi CPNS yang efektif dan akuntabel baik dari sisi baku mutu waktu dan baku mutu substansi.
4. Memastikan formasi dengan mempertimbangkan prioritas kebutuhan tiap instansi dan menetapkan standarisasi kualifikasi pendidikan masing-masing formasi;
5. Menyusun dan melakukan coaching clinic terkait juklak/juknis dalam penyusunan formasi, pengajuan jumlah dan penetapan kualifikasi CPNS.

Badan Kepegawaian Negara diminta untuk:

1. Memperkuat arsitektur jaringan dan/atau sistem SSCASN yang handal dan responsif terhadap anomali traffic peserta;
2. Menyusun petunjuk teknis penggunaan SSCASN yang seragam dan akuntabel.
3. Menyusun regulasi teknis terkait formasi yang ditinggalkan peserta setelah terbit NIP agar kebutuhan SDM Aparatur tetap terpenuhi sesuai perencanaan;

Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah diminta untuk:

1. Meningkatkan kapasitas verifikator dengan merujuk pada standar pelayanan dan regulasi melalui penguatan coaching clinic yang efektif;
2. Membuka akses terhadap metode penilaian khususnya SKB Tambahan meliputi wawancara, microteaching, dan praktik kerja.

3. Menjabarkan standarisasi sanksi pada masing-masing instansi terhadap peserta CPNS yang mengundurkan diri.

4. Memperkuat peran APIP (Inspektorat) dalam hal otoritas, kapasitas dan dukungan sumber daya agar lebih aktif dan mampu menjadi early warning system dan trusted adviser dalam pencegahan dan penindakan atas maladministrasi seleksi CPNS.

Dalam diskusi publik penyerahan laporan evaluasi pada 7 Agustus 2025, terungkap berbagai permasalahan teknis dan kebijakan seleksi CPNS di sejumlah instansi. Permasalahan tersebut meliputi ketidaksesuaian linearitas ijazah, ketimpangan kebutuhan tenaga kesehatan, serta kekosongan formasi akibat keterbatasan kualifikasi lulusan. Para narasumber menekankan perlunya peningkatan kapasitas verifikator, penugasan berbasis putra daerah, serta fleksibilitas distribusi dan kualifikasi formasi guna meningkatkan efektivitas seleksi CPNS ke depan.

Dalam penerimaan laporan masyarakat dengan substansi bidang kepegawaian Ombudsman RI memetakan setidaknya terdapat beberapa tipologi masalah terkait kepegawaian antara lain:

1. Perubahan Kebijakan yang relatif cepat, tumpang tindih, dan kurang tersosialisasi Ombudsman RI kerap menemukan tumpang tindih kebijakan antarinstansi akibat minimnya informasi, harmonisasi, dan integrasi kebijakan. Ketidaksiharasan ini menimbulkan ketidakpastian dalam pengadaan ASN, pengelolaan data, rotasi dan promosi jabatan, serta memperburuk koordinasi antara instansi pusat dan daerah.
2. Kurang transparannya proses Pengadaan dan Manajemen ASN. Ombudsman RI banyak menerima pengaduan terkait ketidaktransparanan seleksi pegawai, mekanisme sanggah yang tidak efektif,



serta manipulasi penetapan hasil. Dalam manajemen kepegawaian, pengaduan mencakup kerancuan layanan administrasi, penyimpangan prosedur mutasi, rotasi, promosi dan demosi jabatan, pemenuhan hak ASN, serta pelanggaran kode etik ASN.

3. Netralitas ASN Merujuk pada Undang-Undang Pemerintahan Daerah yang menempatkan Kepala Daerah (jabatan politis) sebagai Pejabat Pembina Kepegawaian (ASN) menimbulkan potensi pelanggaran netralitas ASN. Ombudsman RI memandang bahwa ASN berpotensi menjadi Pelaku dalam pelanggaran netralitas ASN sekaligus korban dalam hal menjalankan perintah dan/atau tekanan atasannya.

Berdasarkan isu-isu pelayanan publik bidang kepegawaian yang telah ditangani oleh Ombudsman RI, maka dapat disampaikan beberapa hal berikut ini:

1. Komisi II DPR RI
 - a. Mengambil langkah-langkah konkret untuk mendukung implementasi kebijakan kepegawaian sesuai dengan prinsip-prinsip good governance serta melindungi hak-hak individu yang terlibat dalam perubahan kebijakan tersebut;
 - b. Melakukan kajian mendalam terhadap regulasi yang berkaitan dengan kepegawaian; dan
 - c. Melakukan peningkatan partisipasi publik dalam penyusunan regulasi/kebijakan kepegawaian.

2. Kementerian PAN-RB dan Badan Kepegawaian Negara
 - a. Mengambil langkah-langkah konkret untuk mendukung implementasi kebijakan kepegawaian sesuai dengan prinsip-prinsip good governance serta melindungi hak-hak individu yang terlibat dalam perubahan kebijakan tersebut;
 - b. Melakukan kajian mendalam terhadap regulasi yang berkaitan dengan kepegawaian; dan
 - c. Melakukan peningkatan partisipasi publik dalam penyusunan regulasi/kebijakan kepegawaian.

10/

Keasistenan Utama VII

Keasistenan Utama VII merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Ombudsman melalui Anggota. Keasistenan Utama VII mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII yaitu Pembangunan Manusia dan Kebudayaan dengan substansi Pendidikan; Kebudayaan; Keagamaan; Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; Kepemudaan dan Olahraga; Kelompok Rentan dan Difabel; serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

Ombudsman RI Serahkan LAHP PIP: Temukan Penyimpangan Prosedur dalam Penetapan Penerima Bantuan Pendidikan

Ombudsman RI menyerahkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terkait maladministrasi penyimpangan prosedur dalam penetapan penerima Program Indonesia Pintar (PIP) Pendidikan Dasar dan Menengah kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah RI pada Senin (8/12/2025) di Ruang Rapat Sekretaris Jenderal

Pada Tahun 2025 Keasistenan Utama VII menerima Laporan Masyarakat dengan substansi yang merupakan kewenangannya sebanyak 203 laporan. Dengan rincian sebagai berikut:

Substansi	Penerima LM
Pendidikan	186
Keagamaan	16
Kepemudaan & Olahraga	1

Dan yang ditutup sebanyak:

Substansi	Penerima LM
Pendidikan	186
Keagamaan	16
Kepemudaan & Olahraga	1

Kemendikdasmen.

Penyerahan LAHP ini merupakan tindak lanjut temuan Ombudsman RI mengenai tata kelola PIP sepanjang periode pemeriksaan tahun 2025.

Dalam sambutannya, Indriza menyampaikan bahwa PIP merupakan program strategis negara untuk memastikan anak-anak dari keluarga tidak mampu tetap dapat mengakses pendidikan.

Namun demikian, Ombudsman RI masih menemukan sejumlah laporan terkait ketidaktepatan prosedur dan lemahnya tata kelola. "Peran PIP sangat bagus, tetapi kami masih melihat adanya laporan dan beberapa penyimpangan prosedur. Kami berharap hasil pemeriksaan ini dapat diterima dan menjadi dasar perbaikan bersama ke depan," ujarnya.

Berdasarkan pemeriksaan lapangan, wawancara, dan pemantauan langsung, Ombudsman RI menemukan sejumlah temuan umum pada pelaksanaan PIP. Secara garis besar, permasalahan yang terjadi meliputi belum optimalnya penunjukan pengelola PIP di satuan pendidikan dan dinas pendidikan, kurangnya sosialisasi dan koordinasi terkait regulasi terbaru,

serta keterbatasan pada aplikasi pendukung yang menghambat sinkronisasi data.

Selain itu, Ombudsman RI juga mencatat lemahnya pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program, ketidaksinkronan data antarsistem, serta kurangnya penyampaian informasi kepada peserta didik sehingga sebagian siswa tidak mengetahui status penerimaan atau aktivasi dana. Jalur pemangku kepentingan juga masih menghadapi ketidakjelasan mekanisme sehingga berpotensi menimbulkan ketidaktepatan sasaran.

Sekretaris Jenderal Kemendikdasmen RI Suharti menyampaikan apresiasi atas rekomendasi Ombudsman RI dan menegaskan komitmen kementerian untuk menindaklanjuti temuan tersebut. Ia menyoroti pentingnya asas keterbukaan informasi dalam penetapan penerima PIP agar sekolah dapat segera mengetahui daftar penerima dan melakukan pendampingan.

"Kami sepakat paling lambat bulan November harus dibuka agar sekolah mengetahui siswa yang menerima dan yang dapat diusulkan. Bagaimanapun yang harus diprioritaskan adalah mereka yang benar-benar membutuhkan," ujarnya. Ia juga

menyinggung masukan mengenai keluhan penjadwalan aktivasi di bank yang kerap menyulitkan sekolah dan siswa karena perbedaan waktu layanan, dan memastikan bahwa hal tersebut akan dibahas dalam tindak lanjut bersama pihak terkait

Sementara itu, Inspektorat III Kemendikdasmen Masrul Latif menambahkan bahwa salah satu kendala di lapangan adalah kurang aktifnya sejumlah sekolah dalam memantau aplikasi SIPINTAR, sehingga tidak mengetahui status penerima dan menyebabkan keterlambatan penyampaian informasi kepada peserta didik. Kondisi ini turut berkontribusi pada kegagalan aktivasi dana PIP.

Ombudsman RI berharap kementerian dapat segera melakukan langkah korektif sesuai LAHP yang telah disampaikan, agar tata kelola PIP menjadi lebih akuntabel, transparan, dan berorientasi pada pemerataan akses pendidikan bagi peserta didik dari keluarga kurang mampu. Ombudsman RI menegaskan bahwa pengawasan akan tetap dilakukan hingga seluruh perbaikan terimplementasi untuk memastikan layanan publik di sektor pendidikan berjalan sesuai standar pelayanan yang baik dan bebas dari maladministrasi.



BAG:04

**KEGIATAN
LINTAS
KEASISTENAN**

11/

Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat

Akses Pengaduan Pelayanan Publik

Permasalahan Kegiatan ini dilaksanakan sebagai respons atas masih terbatasnya akses masyarakat, khususnya di wilayah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T), terhadap mekanisme pengaduan pelayanan publik. Rendahnya jumlah pengaduan di wilayah 3T tidak serta-merta mencerminkan kualitas pelayanan publik yang baik, melainkan sering kali disebabkan oleh keterbatasan informasi, jarak geografis, serta minimnya pemahaman masyarakat mengenai hak dan prosedur pengaduan. Oleh karena itu, Ombudsman RI memandang perlu melakukan intervensi proaktif untuk mendekatkan layanan pengaduan kepada masyarakat sekaligus memperkuat fungsi pengawasan pelayanan publik di daerah.

Tingginya antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan gerai pengaduan secara langsung menunjukkan bahwa keterbatasan akses jaringan internet di sejumlah wilayah 3T masih menjadi kendala utama dalam pemanfaatan kanal pengaduan berbasis daring, baik melalui aplikasi maupun situs resmi. Dalam konteks tersebut, kehadiran layanan pengaduan secara luring terbukti menjadi alternatif yang efektif untuk menjangkau masyarakat yang selama ini belum difasilitasi oleh kanal digital.

Kegiatan ini dilaksanakan melalui pembukaan gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik yang dipadukan dengan sosialisasi dan diskusi publik, bekerja sama dengan pemerintah daerah setempat

dan melibatkan berbagai unsur masyarakat. Pola pelaksanaan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana penerimaan pengaduan secara langsung, tetapi juga sebagai media edukasi publik mengenai peran Ombudsman, jenis maladministrasi, serta mekanisme pengaduan pelayanan publik yang tersedia. Pendekatan partisipatif ini telah digunakan pada tahun-tahun sebelumnya dan terbukti efektif meningkatkan kesadaran masyarakat serta mendorong kenaikan jumlah akses pengaduan di daerah lokus kegiatan.

Keberhasilan kegiatan diukur melalui indikator peningkatan jumlah akses pengaduan dan konsultasi pelayanan publik pada lokasi pelaksanaan, yang mencerminkan bertambahnya keberanian dan pemahaman masyarakat untuk menyampaikan persoalan pelayanan publik yang dialaminya. Pada tahun 2025, kegiatan ini dilaksanakan di Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur, pada 31 Oktober 2025, dengan capaian 33 akses konsultasi, serta di Kabupaten Kepulauan Tanimbar, Provinsi Maluku, pada 2 Desember 2025, dengan capaian 50 akses konsultasi. Seluruh akses yang diterima selanjutnya ditindaklanjuti melalui mekanisme penerimaan dan verifikasi laporan Ombudsman sesuai ketentuan yang berlaku.

Melalui pelaksanaan kegiatan ini, Ombudsman RI menegaskan komitmennya untuk terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan, khususnya di wilayah 3T, dengan memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang setara terhadap mekanisme pengaduan

dan pengawasan pelayanan publik. Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik

Kegiatan ini dilaksanakan sebagai upaya strategis untuk memperkuat efektivitas pengawasan pelayanan publik melalui mekanisme kolaboratif antara Ombudsman Republik Indonesia dan pemerintah daerah. Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya respons yang lamban, tidak konsisten, bahkan resistensi sebagian penyelenggara pelayanan publik terhadap tindak lanjut laporan masyarakat, tindakan korektif, saran, maupun rekomendasi Ombudsman. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengawasan eksternal yang dilakukan Ombudsman perlu diperkuat dengan dukungan pengawasan internal pemerintah daerah agar penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi dapat berlangsung lebih cepat, terkoordinasi, dan berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pembentukan dan penguatan focal point Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik pada pemerintah daerah, yang umumnya berasal dari unit-unit kunci pengelola pengaduan dan pengawasan internal, seperti perangkat organisasi, komunikasi publik, dan inspektorat. Kegiatan ini mencakup tahapan sosialisasi kebijakan, pelaksanaan baseline assessment, pertemuan koordinasi dengan focal point, pendampingan pasca-pembentukan, serta evaluasi berkala. Melalui mekanisme tersebut, Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik diharapkan menjadi pintu koordinasi utama antara Ombudsman dan penyelenggara pelayanan publik dalam mempercepat tindak



lanjut laporan masyarakat serta mendukung perbaikan kebijakan dan prosedur pelayanan publik di daerah.

Pengembangan jaringan pengawasan ini merupakan kelanjutan dari praktik kolaborasi yang telah dilakukan pada periode sebelumnya, yang menunjukkan bahwa keterlibatan pengawas internal pemerintah daerah secara aktif dapat meningkatkan responsivitas instansi terhadap proses penyelesaian laporan Ombudsman. Dengan adanya focal point yang jelas dan terarsip dengan baik, koordinasi penanganan laporan tidak lagi bersifat ad hoc, melainkan terintegrasi dalam mekanisme kerja internal pemerintah daerah, sekaligus memperkuat posisi Ombudsman dalam mendorong kepatuhan terhadap hasil pengawasan.

Keberhasilan kegiatan ini diukur melalui peningkatan kecepatan dan efektivitas penyelesaian laporan pengaduan pelayanan publik oleh pemerintah daerah, serta terbentuknya dan berfungsinya focal point Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik di wilayah perwakilan. Selain itu, indikator keberhasilan juga tercermin dari membaiknya koordinasi lintas unit pengawasan, meningkatnya tindak lanjut terhadap rekomendasi Ombudsman, serta penguatan kepercayaan publik terhadap mekanisme pengelolaan pengaduan dan penga-

wasan pelayanan publik.

Melalui kegiatan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia mempertegas perannya sebagai pengawas eksternal yang tidak bekerja sendiri, melainkan membangun ekosistem pengawasan yang kolaboratif, partisipatif, dan berkelanjutan. Upaya ini menjadi bagian penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah, sekaligus memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan penguatan jaringan pengawasan di tingkat daerah, pada tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia juga mengembangkan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik di tingkat pusat sebagai upaya memperkuat efektivitas tindak lanjut hasil pengawasan pada level strategis nasional. Sebelum pelaksanaan kegiatan utama, Ombudsman RI terlebih dahulu menyelenggarakan pra kegiatan pada tanggal 16 Oktober 2025 yang bertujuan untuk menyamakan persepsi, membangun kesepahaman awal, serta merumuskan kerangka koordinasi lintas lembaga terkait optimalisasi pelaksanaan rekomendasi dan laporan hasil pengawasan Ombudsman.

Pelaksanaan kegiatan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik di tingkat pusat kemudian dilaksanakan pada 30 Oktober 2025, bekerja sama dengan Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring serta Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi, dengan melibatkan Kedeputan Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Kementerian Sekretariat Negara, Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri, dan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Kegiatan ini secara khusus diarahkan untuk mendorong optimalisasi kepatuhan Terlapor terhadap Rekomendasi Ombudsman dan Laporan Hasil Akhir Kajian Sistemik Ombudsman, melalui penguatan mekanisme koordinasi yang lebih sistematis, terstruktur, dan berkelanjutan antar lembaga kunci di tingkat pusat. Dengan pendekatan tersebut, pengawasan pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penyelesaian laporan individual, tetapi juga diarahkan untuk memastikan bahwa temuan dan rekomendasi Ombudsman benar-benar ditransformasikan menjadi perbaikan kebijakan dan tata kelola pelayanan publik yang berdampak luas.

Tabel Pelaksanaan Kegiatan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik Tahun 2025 terdapat pada halaman berikutnya.

Tabel Pelaksanaan Kegiatan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik Tahun 2025

No	Perwakilan	Tanggal Pelaksanaan	Keterangan
1	Provinsi Sulawesi Barat	30 September 2025	• Jumlah instansi: 22 instansi. • Unsur peserta: Instansi Vertikal, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi
2	Provinsi Jambi	30 September 2025	• Jumlah instansi: 5 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Provinsi, kelompok masyarakat, akademisi
3	Provinsi Kalimantan Timur	30 September 2025	• Jumlah instansi: 2 instansi. • Unsur peserta: Akademisi
4	Provinsi Bali	21 November 2025	• Jumlah instansi: 2 instansi. • Unsur peserta: BUMD
5	Wilayah Jakarta Raya	7 Oktober 2025	• Jumlah instansi: 3 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Provinsi
6	Provinsi Aceh	8 Oktober 2025	• Jumlah instansi: 3 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota, Instansi vertikal
7	Provinsi Kalimantan Barat	7 Oktober 2025	• Jumlah instansi: 8 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi, DPRD, Kelompok masyarakat
8	Provinsi Jawa Timur	2 Oktober 2025	• Jumlah instansi: 8 instansi. • Unsur peserta: Instansi vertikal
9	Provinsi Lampung	21 Oktober 2025	• Jumlah instansi: 19 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi, Instansi vertikal
10	Provinsi DIY	7 Oktober 2025	• Jumlah instansi: 12 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi
11	Provinsi Jawa Barat	29 Oktober 2025	• Jumlah instansi: 5 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi, Instansi Pusat
12	Provinsi Papua	24 November 2025	• Jumlah instansi: 14 instansi. • Unsur peserta: Instansi Vertikal, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi, media massa, kelompok masyarakat
13	Provinsi Banten	30 Oktober 2025	• Jumlah instansi: 19 instansi. • Unsur peserta: Instansi Vertikal, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi, BUMD
14	Provinsi Riau	24 Oktober 2025	• Jumlah instansi: 18 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota
15	Provinsi Sumatera Barat	18 November 2025	• Jumlah instansi: 18 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota
16	Provinsi Kalimantan Selatan	19 November 2025	• Jumlah instansi: 1 instansi. • Unsur peserta:
17	Provinsi Gorontalo	20 November 2025	• Jumlah instansi: 8 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Provinsi
18	Provinsi Kepulauan Riau	17 November 2025	• Jumlah instansi: 13 instansi. • Unsur peserta: Instansi Vertikal, Pemerintah Kabupaten/Kota, BUMN
19	Provinsi Kalimantan Utara	21 November 2025	• Jumlah instansi: 10 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota
20	Provinsi Sulawesi Tengah	28 November 2025	• Jumlah instansi: 3 instansi. • Unsur peserta: BUMN, Kelompok Masyarakat
21	Provinsi Jawa Tengah	25 November 2025	• Jumlah instansi: 18 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota

22	Provinsi Maluku Utara	3 November 2025	• Jumlah instansi: 10 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi
23	Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	9 Desember 2025	• Jumlah instansi: 19 instansi. • Unsur peserta: Instansi Vertikal, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi, Kelompok Masyarakat
24	Provinsi Papua Barat	20 November 2025	• Jumlah instansi: 4 instansi. • Unsur peserta: Akademisi
25	Provinsi Maluku	28 Oktober 2025	• Jumlah instansi: 22 instansi. • Unsur peserta: Instansi Vertikal, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, Media Massa, Kelompok Masyarakat
26	Provinsi Sulawesi Selatan	8 Desember 2025	• Jumlah instansi: 12 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi
27	Provinsi Nusa Tenggara Barat	24 November 2025	• Jumlah instansi: 4 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi, Kelompok Masyarakat
28	Provinsi Bengkulu	29 Agustus 2025	• Jumlah instansi: 15 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota
29	Provinsi Sumatera Selatan	27 November 2025	• Jumlah instansi: 15 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi
30	Provinsi Sumatera Utara	8 Mei 2025 dan 23 Desember 2025	• Jumlah instansi: >30 instansi. • Unsur peserta: Instansi Vertikal, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi
31	Provinsi Sulawesi Utara	13 Januari 2026	• Jumlah instansi: 1 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota
32	Provinsi NTT	14 Desember 2025	• Jumlah instansi: 11 instansi. • Unsur peserta: Instansi Vertikal, Pemerintah Provinsi, Media Massa
33	Provinsi Kalimantan Tengah	29 September 2025	• Jumlah instansi: 19 instansi. • Unsur peserta: Instansi Vertikal
34	Provinsi Sulawesi Tenggara	16 Desember 2025	• Jumlah instansi: 18 instansi. • Unsur peserta: Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Provinsi

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! belum sepenuhnya berfungsi sebagai sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dalam tata kelola pemerintahan, sehingga memerlukan pengawasan yang lebih sistematis dan berbasis bukti.

Pada tingkat daerah, pelaksanaan pengawasan pada tahun 2025 pada umumnya dilakukan melalui metode pengumpulan dan analisis data, tanpa disertai kunjungan lapangan. Pengumpulan data difokuskan pada pemerintah daerah di Provinsi Papua Barat, Maluku, Maluku Utara, dan Nusa Tenggara Timur, dengan penilaian terhadap aspek kelembagaan, mekanisme pengelolaan pengaduan, koordinasi lintas unit, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pengoperasian SP4N-LAPOR!. Ada-

pun Provinsi Sulawesi Tenggara tidak dilibatkan dalam kegiatan pengawasan tahun 2025, meskipun sempat direncanakan pada tahap awal, sesuai dengan arahan pimpinan Ombudsman RI untuk melakukan penyelesaian lokus kegiatan. Namun demikian, dengan mempertimbangkan karakteristik wilayah dan temuan awal pengawasan, Aceh dan Papua ditetapkan sebagai lokus khusus yang disertai kegiatan lanjutan berupa Focus Group Discussion (FGD) secara luring, masing-masing dilaksanakan pada 13 November 2025 di Papua Barat, Maluku, Maluku Utara, dan 26 November 2025 di Aceh. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh pendalaman kualitatif atas tantangan tata kelola SP4N-LAPOR! serta membangun pemahaman bersama antara Ombudsman dan pemerintah daerah setempat mengenai langkah-langkah perbaikan yang ber-

sifat sistemik dan kontekstual.

Sebagai tindak lanjut atas hasil pengawasan di tingkat daerah, Ombudsman RI menyelenggarakan pertemuan luring dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Kementerian Dalam Negeri pada 20 November 2025, guna membahas secara lebih spesifik pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! pada 7 (tujuh) pemerintah daerah dan 6 (enam) kementerian/lembaga. Rangkaian kegiatan ini kemudian ditutup dengan FGD Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR! di tingkat kementerian/lembaga pada 27 November 2025, yang melibatkan Kepolisian RI, Badan Nasional Sertifikasi Profesi, Konsil Kesehatan Indonesia, Kementerian Kehutanan, Kementerian Lingkungan Hidup, serta Menteri-

an Energi dan Sumber Daya Mineral. FGD tersebut menjadi forum konsolidasi akhir untuk mengonfirmasi temuan pengawasan, memperkuat koordinasi lintas instansi, serta menyalurkan standar tata kelola pengaduan yang diharapkan secara nasional.

Keberhasilan kegiatan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR! Tahun 2025 diukur melalui tersusunnya Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR!, kualitas rekomendasi perbaikan yang dihasilkan, serta kontribusinya terhadap peningkatan nilai dimensi pengelolaan pengaduan dalam Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Melalui kegiatan ini, Ombudsman RI menegaskan perannya tidak hanya sebagai pengawas kepatuhan, tetapi juga sebagai penggerak pembenahan sistem pengaduan publik agar SP4N-LAPOR! berfungsi sebagai instrumen pembelajaran kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan.

Layanan Konsultasi

Dalam pengawasan pelayanan publik, perhatian sering kali terpusat pada kinerja penanganan Laporan Masyarakat sebagai wujud utama fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia. Namun demikian, layanan Konsultasi memiliki posisi yang tidak kalah strategis karena berfungsi sebagai pintu masuk awal bagi masyarakat publik, kewenangan Ombudsman, serta jalur penyelesaian permasalahan yang paling tepat. Layanan Konsultasi diselenggarakan melalui berbagai kanal, baik luring maupun digital, yang pada prinsipnya serupa dengan kanal laporan masyarakat. Perbedaannya terletak pada manfaat langsung yang diterima masyarakat, yaitu terselesaikannya kebutuhan informasi, klarifikasi, dan arahan secara cepat, tanpa harus melalui proses pemeriksaan laporan yang relatif lebih panjang dan formal.

Oleh karena itu, analisis kinerja Konsultasi menjadi penting untuk melihat sejauh mana Ombudsman mampu menghadirkan pengawasan yang responsif, preventif, dan berorientasi pada kebutuhan riil masyarakat.

Data kinerja Konsultasi Tahun 2025 menunjukkan bahwa layanan

ini merupakan salah satu kanal yang paling intensif dimanfaatkan oleh masyarakat. Dari total 23.596 akses yang diterima Ombudsman RI sepanjang tahun 2025, 9.577 akses (40,6%) merupakan Konsultasi, jumlah yang hampir setara dengan Laporan Masyarakat. Tingginya proporsi ini mengindikasikan bahwa masyarakat datang ke Ombudsman tidak semata-mata melaporkan mal-administrasi, melainkan untuk mencari kejelasan, arahan, dan penyelesaian awal atas persoalan pelayanan publik yang dihadapinya.

Jenis Akses	Jumlah	%
Laporan Masyarakat	9.395	39,82%
Respons Cepat Ombudsman	1.756	7,44%
Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri	148	0,63%
Konsultasi	9.577	40,49%
Tembusan	2.270	11,53%
Total	23.596	100%

Mayoritas konsultasi diarahkan ke jalur penyelesaian yang tepat: 28,4% dianjurkan melapor ke instansi terkait, 26,8% mendapat penjelasan tentang kewenangan Ombudsman dan syarat laporan, serta 19,4% diarahkan pada mekanisme keberatan. Hal ini menunjukkan konsultasi berfungsi sebagai penyaringan efektif, sehingga laporan yang masuk sudah melalui klarifikasi awal dan lebih siap secara administratif.

Dampaknya, masyarakat semakin memahami kewenangan Ombudsman dan instansi terkait, lebih tepat dalam menyampaikan keberatan, mampu berkoordinasi langsung, hingga memperoleh solusi. Dengan begitu, konsultasi tidak hanya memberi informasi, tetapi juga mendorong tindakan korektif lebih cepat tanpa menunggu proses pemeriksaan laporan yang panjang.

Layanan Konsultasi memberi manfaat nyata dan cepat bagi masyarakat dengan memberikan kejelasan hak serta prosedur pelayanan publik, sekaligus mengurangi beban administratif dan psikologis dari jalur formal yang kompleks. Banyak persoalan

dapat diselesaikan sejak awal melalui klarifikasi dan komunikasi yang tepat, sehingga konsultasi juga berfungsi sebagai sarana pemberdayaan masyarakat agar mampu menyelesaikan masalah secara mandiri dan proporsional.

Kinerja Konsultasi 2025 menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan yang informatif, dialogis, dan responsif, baik melalui kanal luring maupun digital. Karena itu, Ombudsman RI perlu mengoptimalkan OTS/Akses Pengaduan sebagai media edukasi publik serta memperkuat kanal digital—seperti WhatsApp, email, dan website—melalui standar respons yang jelas, alur layanan yang pasti, dan pengelolaan yang konsisten agar jangkauan dan ketepatan layanan meningkat.

Secara keseluruhan, Konsultasi menjadi fondasi pengawasan pelayanan publik yang responsif dan preventif, berperan sebagai jembatan antara masyarakat dan sistem pengawasan, mencegah eskalasi masalah, serta memperkuat kesadaran atas hak pengguna layanan. Dengan penguatan edukasi dan digitalisasi, layanan ini diharapkan terus mendorong penyelesaian cepat dan perbaikan tata kelola pelayanan publik yang berkelanjutan.

Cara Penyampaian	2024	2025
On The Spot/Akses	6276	4042
Datang Langsung	1727	2323
Whatsapp	850	1256
Email	377	866
Surat	213	370
Website	268	347
Telepon	157	155
Media Sosial	45	149
Call Center 137	44	33
SP4N-LAPOR!	9	24
Konsultasi Daring	12	9
Mobile Apps	1	2
POSKO	0	1
COVID-19		
Total	9.979	9.577

Tabel Tindak Lanjut

Tindak Lanjut Konsultasi	Jumlah	%
Menyarankan untuk melapor kepada instansi yang berwenang	2.718	28,38%
Menginformasikan wewenang Ombudsman, syarat dan tata cara penyampaian Laporan	2.564	26,77%
Menyarankan menyampaikan keberatan kepada instansi Terlapor	1.862	19,44%
Meminta kelengkapan syarat formil	749	7,82%
Menyarankan menunggu dan komunikasi kembali dengan instansi Terlapor (karena masih dalam tenggang waktu yang patut)	417	4,35%
Meneruskan ke Perwakilan dan menginformasikan kontak Kantor Perwakilan	360	3,76%
Menyarankan untuk memenuhi persyaratan atau mengikuti proses sesuai ketentuan	272	2,84%
Menginformasikan Laporan sedang atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman	147	1,53%
Meminta Informasi Tambahan	119	1,24%
Meneruskan ke Pusat dan menginformasikan kontak Kantor Pusat	78	0,81%
Menyarankan menempuh upaya hukum (gugatan di pengadilan)	58	0,61%
Menyarankan mengadu ke pengaduan internal (WBS)	53	0,55%
Surat/Dokumen yang disampaikan dijadikan Tambahan Dokumen/Informasi	17	0,18%
Menyarankan menunggu hingga ada putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap	16	0,17%
Data Tidak Terklasifikasi	147	1,53%
Total	9.577	100%

Tabel Dampak Tindak Lanjut

Dampak Tindak Lanjut Konsultasi	Jumlah	%
Masyarakat mendapatkan informasi mengenai kewenangan Ombudsman dan Tata Cara Penyampaian Laporan di Ombudsman	2.562	28,38%
Masyarakat mendapatkan informasi mengenai instansi yang berwenang	2.402	26,77%
Masyarakat menyampaikan keberatan kepada instansi Terlapor untuk mendapatkan penyelesaian	1.265	19,44%
Masyarakat berkoordinasi dengan instansi Terlapor sebelum melapor kepada Ombudsman	919	7,82%
Masyarakat mendapatkan solusi	912	4,35%
Masyarakat melengkapi syarat formil Laporan	658	3,76%
Masyarakat mendapatkan informasi kontak Kantor Perwakilan	369	2,84%
Masyarakat mendapatkan informasi bahwa Laporan sedang/telah ditindaklanjuti Ombudsman	83	1,53%
Masyarakat mendapatkan kontak unit kerja Kantor Pusat	75	1,24%
Masyarakat mendapatkan informasi untuk melanjutkan berupaya di jalur hukum sebagai penyelesaian yang tepat	69	0,81%
Masyarakat mendapatkan informasi mengenai kanal yang tepat untuk menyampaikan pengaduan internal (WBS)	52	0,61%
Masyarakat Mendapatkan Informasi terkait Tindak Lanjut Laporan	42	0,55%
Masyarakat mendapatkan informasi untuk menunggu hingga ada putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap	19	0,18%
Data Tidak Terklasifikasi	150	0,17%
Total	9.577	100%

12/

Keasistenan Utama Manajemen Mutu

Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM) berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman Republik Indonesia, bertugas melakukan penjaminan mutu terhadap pelaksanaan penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi. Dalam pelaksanaan tugasnya, KUMM mengevaluasi kepatuhan unit kerja di Ombudsman dalam menjalankan pengawasan pelayanan publik untuk memastikan sistem, proses, prosedur, dan sumber daya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberi keyakinan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu dan peraturan yang berlaku.

Sasaran strategis KUMM adalah terimplementasinya mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk mencapai sasaran strategisnya sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2025, KUMM dengan melakukan kegiatan yang terdiri dari 3 (tiga) Komponen Rincian Output yaitu (a) Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat; (b) Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi; dan (c) Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman. Selain daripada itu, KUMM juga melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan Ombudsman.

No.	Nama Rincian Output	Anggaran Awal	Target Kinerja Awal	Anggaran Pasca Efisiensi	Capaian Kinerja Pasca Efisiensi
1	Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI yang diselesaikan	262.963.000	70	110.710.000	85
2	Unit Kerja Yang dilakukan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	782.452000	20	340.019.000	8
3	Unit Kerja Yang dilakukan Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	473483.000	10	199.342.000	4

tabel diatas merupakan data realisasi dan capaian Perjanjian Kinerja KUMM Tahun 2025 dengan perbandingan anggaran awal dan anggaran pasca efisiensi.

Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat

Latar belakang perlunya kegiatan penjaminan mutu pada ranah Penyelesaian Laporan didasarkan atas pelaksanaan tugas Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, bahwa Ombudsman diberikan tugas penyelesaian laporan masyarakat yang meliputi menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan, serta menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman. Selain itu, berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2025 tentang RPJMN 2025–2029 bahwa Penyelesaian Laporan merupakan

kegiatan yang mendukung Prioritas Nasional ke-7 yaitu untuk Memperkuat Reformasi Politik, Hukum, dan Birokrasi, serta Memperkuat Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi, Narkoba, Judi, dan Penyelundupan.

Ombudsman mulai menerapkan sistem Manajemen Mutu Terpadu sejak diterbitkannya Peraturan Ombudsman Nomor 51 Tahun 2021. Sistem ini dibuat untuk memastikan bahwa semua tugas dan pelayanan yang dilakukan Ombudsman pada program penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, dan dukungan terhadap manajemen lembaga dapat berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Penjaminan mutu terhadap program penyelesaian laporan, diharapkan beberapa risiko dalam penyelesaian laporan dapat dihindari, seperti: inefisiensi waktu, inefisiensi biaya, pelanggaran terhadap standar, prosedur, atau ketentuan yang berlaku, menurunnya kepuasan pengguna layanan Ombudsman.



Target unit kerja penyelesaian laporan yang akan dilakukan Penjaminan Mutu sebagaimana Rencana Kerja Ombudsman Tahun 2025 adalah 20 unit kerja. Namun demikian mengingat pada tahun 2025 terdapat kebijakan efisiensi anggaran, maka pelaksanaan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan dilakukan penyesuaian menjadi 8 unit kerja penyelesaian laporan, yaitu Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat, Keasistenan Utama I, Keasistenan Utama III, Perwakilan Jakarta Raya, Perwakilan Kalimantan Selatan, Perwakilan Maluku Utara, Perwakilan Papua, dan Perwakilan Papua Barat. Fokus penjaminan mutu Penyelesaian Laporan Tahun 2025 adalah Penjaminan Mutu Ketaatan dan Substansi dengan memperhatikan variabel Input, Prosedur, Output, Baku Mutu Waktu, dan Hasil, baik pada tahapan penerimaan dan verifikasi laporan, serta tahapan pemeriksaan laporan. Sehubungan dengan hal tersebut maka KUMM melakukan pengujian terhadap sejumlah risiko yang sekiranya akan menghambat capaian kinerja dimaksud dengan mengambil sampel laporan masyarakat yang diterima sekaligus ditutup di tahap pemeriksaan laporan pada tahun 2024, untuk Kategori Laporan Reguler dan Laporan Kategori RCO.

KUMM memberikan rekomendasi/saran kepada unit kerja yang telah dijamin mutunya agar memperbaiki sistem/mekanisme/prosedurnya, atau bahkan apabila dimungkinkan untuk menghilangkan penyebab dari permasalahan yang ada dalam men-

jalankan penyelesaian laporan masyarakat di unit kerja tersebut.

Berdasarkan hasil penjaminan mutu yang dilakukan ditemukan beberapa aspek yang telah berjalan dengan baik yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan perlu dipertahankan, pada tahap penerimaan dan verifikasi laporan yaitu data dan informasi laporan yang disampaikan Pelapor dan/atau dokumen penerimaan laporan telah lengkap serta didokumentasikan dalam berkas laporan. Namun demikian pada tahapan penerimaan dan verifikasi Laporan terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki dan menjadi perhatian, diantaranya: pengisian formulir verifikasi laporan tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan; kertas kerja verifikasi Laporan tidak lengkap; kertas kerja verifikasi tidak sesuai format; pengisian formulir verifikasi Laporan tidak tepat; serta hasil verifikasi Laporan tidak tepat.

Sedangkan pada tahapan pemeriksaan, aspek yang telah berjalan dengan baik yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan perlu dipertahankan, yaitu: data dan informasi laporan yang disampaikan Pelapor dan dokumen terkait verifikasi formil dan/atau verifikasi materiel telah lengkap serta didokumentasikan dalam berkas laporan. Namun demikian pada tahapan pemeriksaan Laporan terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki dan menjadi perhatian, diantaranya: prosedur pemeriksaan laporan

tidak sesuai dengan ketentuan berlaku; pemeriksaan Laporan tidak dilengkapi dengan kertas kerja pemeriksaan; dokumen kertas kerja pemeriksaan Laporan tidak sesuai format yang ditentukan; penyelesaian laporan melewati baku mutu waktu yang telah ditetapkan; serta hasil pemeriksaan yang tertuang pada Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) tidak tepat.

Mulai tahun 2025, hasil penjaminan mutu penyelesaian Laporan dilakukan uji coba penilaian melalui pendekatan kualitatif. Nilai Hasil Penjaminan Mutu dihitung dari nilai setiap sampel yang diuji terhadap kriteria yang telah ditetapkan. Nilai indikator diperoleh dari rata-rata nilai sampel yang diuji pada indikator tertentu dan nilai dimensi diperoleh dari penjumlahan nilai indikator yang telah diberikan bobot penilaian. Penjumlahan nilai dimensi yang telah diberikan bobot merupakan nilai unit kerja pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan.

Penilaian Hasil Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan dilakukan terhadap kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) serta kegiatan Pemeriksaan Laporan (Riksa). Penilaian dilakukan dengan cara menguji hasil pelaksanaan kegiatan menggunakan indikator-indikator penilaian. Beberapa indikator Penilaian Hasil Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan yang dikelompokkan ke dalam variabel dan dimensi penilaian, sebagai berikut:

Jenis	Variabel	Definisi	Indikator PVL	Indikator Riksa
K E T A A N	Input	Seluruh data, informasi, dan dokumen laporan yang diperlukan untuk memulai suatu tahapan penyelesaian laporan.	Kelengkapan data, informasi, dan dokumen penerimaan laporan	Kelengkapan data, informasi, dan dokumen verifikasi laporan
	Prosedur	Langkah-langkah sistematis yang harus diikuti dalam tahapan penyelesaian laporan.	Pemenuhan prosedur verifikasi laporan. Ketepatan dalam pengisian formulir verifikasi di SIMPeL	Pemenuhan prosedur pemeriksaan laporan
	Output	Dokumen administrasi yang dihasilkan dari tahapan penyelesaian laporan.	Kelengkapan dokumen dan kertas kerja verifikasi laporan. Kesesuaian format kertas kerja verifikasi laporan	Kelengkapan dokumen dan kertas kerja pemeriksaan laporan. Kesesuaian format kertas kerja pemeriksaan laporan
	Baku Mutu Waktu	Batas waktu yang telah ditetapkan dalam tahapan penyelesaian laporan.		Kesesuaian waktu penyelesaian laporan dengan baku mutu waktu pemeriksaan laporan
SUB-STANSI	Hasil	Keputusan atas hasil pelaksanaan tahap penyelesaian laporan.	Ketepatan dalam menyimpulkan hasil verifikasi laporan	Ketepatan dalam pembuktian dugaan maladministrasi

Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi

Sebagaimana amanat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman bertugas melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kedudukan strategis pencegahan maladministrasi juga ditegaskan dalam dokumen perencanaan Pembangunan Nasional pada Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2025–2029. Pada Perpres tersebut menetapkan pencegahan maladministrasi melalui Opini Pengawasan Pelayanan Publik (OP4) sebagai salah satu Program Prioritas Nasional. Hal ini menandakan adanya penguatan mandat Ombudsman, yang tidak hanya bersifat pasif menerima laporan masyarakat, tetapi juga proaktif dalam mendorong perubahan kebijakan pelayanan publik dengan upaya mencegah terjadinya maladministrasi.

Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 sebagai pedoman teknis pelaksanaan OP4, yang menegaskan bahwa salah satu indikator penilaian OP4 adalah kepatuhan terhadap tindakan korektif, saran perbaikan dan/atau saran perbaikan dari Ombudsman. Kepatuhan tersebut diukur dari sejauh mana rekomendasi dan/atau saran Ombudsman dilaksanakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan saran kebijakan perbaikan pelayanan publik merupakan bagian penting dari pelaksanaan OP4, karena dokumen ini menjadi instrumen Ombudsman dalam memberikan arahan konkret bagi instansi penyelenggara. Melalui OP4, kepatuhan instansi terhadap saran kebijakan tersebut menjadi ukuran sejauh mana upaya pencegahan maladministrasi dijalankan secara efektif. Dengan demikian, keberhasilan OP4 sangat ditentukan oleh kualitas saran kebijakan yang disusun serta tingkat implementasinya oleh instansi penerima.

KUMM pada tahun 2025 memiliki target penjaminan mutu penyusunan saran kebijakan perbaikan pelayanan publik kepada 10 unit kerja. Namun demikian mengingat pada ta-

hun 2025 terdapat kebijakan efisiensi anggaran, maka pelaksanaan penjaminan Mutu terhadap penyusunan saran kebijakan perbaikan pelayanan publik dilakukan penyesuaian menjadi 4 unit kerja, yaitu Perwakilan Jawa Timur, Perwakilan Sumatera Utara, Perwakilan Gorontalo, Perwakilan Jakarta Raya.

Fokus penjaminan mutu terhadap penyusunan saran kebijakan perbaikan pelayanan publik tahun 2025 adalah Penjaminan Mutu Ketaatan dan Substansi dengan memperhatikan variabel Input, Prosedur, Output, Baku Mutu Waktu, dan Hasil, baik pada tahapan Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran. Adapun ruang lingkup penjaminan mutu pencegahan maladministrasi tahun 2025, yaitu (a) Rincian Output Penyusunan Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik Tahun 2023 s.d. 2024, dan (b) Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik yang telah selesai dan/atau terhenti di Tahap Deteksi, Analisis atau PPS.

KUMM melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan rekomendasi dalam tenggat waktu yang telah disepakati bersama dengan unit kerja yang telah dilakukan penjaminan mutu sebagaimana tertuang dalam Laporan Ketidaksesuaian Penjaminan Mutu (LKPM) yang telah disepakati bersama antara Tim Penjaminan Mutu dengan unit kerja.

Berdasarkan hasil penjaminan mutu yang dilakukan ditemukan beberapa aspek yang telah berjalan dengan baik yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan perlu dipertahankan, pada tahapan Deteksi yaitu terdapat konsep tema pencegahan maladministrasi (concept note); serta kriteria yang diuji pada Laporan Hasil Deteksi telah tepat.

Namun demikian pada tahapan Deteksi terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki dan menjadi perhatian, diantaranya: kertas Kerja tahap Deteksi tidak sesuai format; prosedur Deteksi tidak dilaksanakan sesuai ketentuan; serta pelaksanaan kegiatan tahap Deteksi melewati baku mutu waktu yang ditentukan.

Pada tahapan Analisis, aspek yang telah berjalan dengan baik yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan perlu dipertahankan, yaitu: tersedianya dokumen input berupa Laporan Hasil Deteksi (LHD); telah

Uji Coba Penilaian Awal Hasil Penjaminan Mutu terhadap kegiatan Penyelesaian Laporan tahun 2025, dimasukkan ke dalam kategori dan

Rentang	Kategori	Predikat
90<N ≤100	A	Sangat Baik
80<N ≤90	B	Baik
70<N ≤80	C	Cukup
55<N ≤70	D	Kurang Baik
0<N ≤55	E	Buruk

predikat sebagai berikut:

KUMM melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan rekomendasi dalam tenggat waktu yang telah disepakati bersama dengan unit kerja yang dilakukan penjaminan mutu, sebagaimana tercantum dalam Laporan Ketidaksesuaian Penjaminan Mutu. Setelah dilakukan pemantauan terhadap pelaksanaan rekomendasi perbaikan mutu, KUMM melakukan penilaian akhir dari mutu penyelesaian laporan unit kerja.

Hasil nilai akhir dari uji coba penilaian hasil penjaminan mutu penyelesaian Laporan pada unit kerja penyelesaian Laporan tahun 2025,

Unit Kerja	Nilai Awal/ Predikat	Nilai Akhir/ Predikat
Keasitenan Utama Pengaduan Masyarakat	95,93 / A	98,00 / A
Keasistenan Utama I	90,81 / A	90,81 / A
Keasistenan Utama III	90,30 / A	98,00 / A
Perwakilan Jakarta Raya	89,71 / B	98,00 / A
Perwakilan Kalimantan Selatan	97,04 / A	98,00 / A
Perwakilan Maluku Utara	94,00 / A	98,00 / A
Perwakilan Papua	85,74 / B	95,74 / A
Perwakilan Papua Barat	85,01 / B	95,01 / A

sebagai berikut:

tepat dalam menentukan jenis kajian yang dilaksanakan; serta kriteria dalam Laporan Hasil Analisis (LHA) telah selaras dengan Laporan Hasil Deteksi (LHD). Namun demikian pada tahapan Analisis terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki dan menjadi perhatian, diantaranya: prosedur Analisis yang tidak dilaksanakan sesuai ketentuan; tidak lengkapnya kertas kerja tahapan Analisis; kertas Kerja tahap Analisis yang tidak sesuai format, penyelesaian tahap Analisis tidak sesuai dengan standar baku mutu waktu yang telah ditetapkan; serta kriteria LHA tidak tepat;

Sedangkan pada tahapan Pelaksanaan Pelaksanaan Saran (PPS), aspek yang telah berjalan dengan baik yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan perlu dipertahankan, yaitu: tersedianya dokumen

input berupa LHA dan Berita Acara Penyerahan LHA kepada Instansi penerima saran; tepat dalam menganalisis seluruh pelaksanaan saran perbaikan; serta tepat dalam menentukan status pelaksanaan saran perbaikan. Namun demikian pada tahapan Perlakuan Pelaksanaan Saran terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki dan menjadi perhatian, diantaranya: prosedur PPS yang tidak dilaksanakan sesuai ketentuan; kertas kerja tahap PPS tidak lengkap; kertas kerja tahap PPS tidak sesuai format; serta pelaksanaan kegiatan tahapan Perlakuan Pelaksanaan Saran melewati baku mutu waktu yang telah ditetapkan.

Mulai tahun 2025, hasil penjaminan mutu Penyusunan Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik dilakukan uji coba penilaian

melalui pendekatan kualitatif. Nilai Hasil Penjaminan Mutu dihitung dari nilai setiap sampel yang diuji terhadap kriteria yang telah ditetapkan. Nilai indikator diperoleh dari rata-rata nilai sampel yang diuji pada indikator tertentu dan nilai dimensi diperoleh dari penjumlahan nilai indikator yang telah diberikan bobot penilaian.

Penjumlahan nilai dimensi yang telah diberikan bobot merupakan nilai unit kerja pelaksana kegiatan Penyusunan Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik.

Beberapa indikator uji coba Penilaian Hasil Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi yang dikelompokkan ke dalam variabel dan dimensi penilaian, yaitu:

Jenis	Variabel	Definisi	Indikator Deteksi	Indikator Analisis	Indikator PPS
K E T A A T A N	Input	Seluruh data, informasi, dan dokumen yang diperlukan untuk memulai tahapan Kajian Pencegahan Maladministrasi	Ketersediaan dokumen Konsep Tema	Ketersediaan dokumen Laporan Hasil Deteksi (LHD)	Ketersediaan dokumen penyerahan Laporan Hasil Analisis (LHA)
	Pro-sedur	Langkah-langkah sistematis yang harus diikuti dalam tahapan Kajian Pencegahan Maladministrasi	Pemenuhan prosedur tahapan Deteksi	Pemenuhan prosedur tahapan Analisis	Pemenuhan prosedur tahapan PPS
	Output	Dokumen administrasi yang dihasilkan dari tahapan Kajian Pencegahan Maladministrasi	Kelengkapan dokumen dan kertas kerja Tahap Deteksi. Kesesuaian format kertas kerja Tahap Deteksi	Kelengkapan dokumen dan kertas kerja Tahap Analisis. Kesesuaian format kertas kerja Tahap Analisis	Kelengkapan dokumen dan kertas kerja Tahap PPS. Kesesuaian format kertas kerja Tahap PPS
S U B S T A N S I	Baku Mutu Waktu	Batas waktu yang telah ditetapkan dalam tahapan Kajian Pencegahan Maladministrasi	Kesesuaian waktu penyelesaian Tahap Deteksi	Kesesuaian waktu penyelesaian Tahap PPS	Kesesuaian waktu penyelesaian Tahap Analisis
	Hasil	Keputusan atas hasil pelaksanaan tahapan Kajian Pencegahan Maladministrasi	Ketepatan dalam Kesimpulan hasil deteksi	Ketepatan dalam menentukan rencana tindak lanjut antara Tinjauan Cepat, atau Kajian Sistemik. Ketepatan dalam penyusunan saran perbaikan. Keselarasan LHD dengan LHA	Ketepatan dalam menganalisis pelaksanaan saran perbaikan. Ketepatan dalam menentukan status pelaksanaan saran perbaikan

Uji Coba Penilaian Awal Hasil Penjaminan Mutu terhadap kegiatan Pencegahan Maladministrasi tahun 2025, dimasukkan ke dalam kategori dan predikat yang sama seperti halnya Uji Coba Penilaian Awal Hasil Penjaminan Mutu penyelesaian laporan masyarakat.

KUMM melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan rekomendasi dalam tenggat waktu yang telah

disepakati bersama dengan unit kerja yang dilakukan penjaminan mutu sebagaimana tercantum dalam Laporan Ketidaksesuaian Penjaminan Mutu. Setelah dilakukan pemantauan terhadap pelaksanaan rekomendasi perbaikan mutu, KUMM melakukan penilaian akhir dari mutu kegiatan Penyusunan Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik oleh unit kerja.

Hasil penilaian hasil penjaminan mutu Penyusunan Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik pada unit kerja penyelesaian Laporan, sebagai berikut:

Unit Kerja		Nilai Awal/ Predikat	Nilai Akhir/ Predikat
Perwakilan Gorontalo	Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik I	25,75 / E	27,75 / E
	Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik II	86,07 / B	88,07 / B
Perwakilan Jawa Timur	Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik I	82,55 / B	84,55 / B
	Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik II	81,29 / B	83,29 / B
Perwakilan Sumatera Utara	Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik I	76,44 / C	78,44 / C
	Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik II	61,64 / D	63,64 / D
Perwakilan Jakarta Raya	Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik I	69,31 / D	71,31 / C
	Saran Kebijakan Perbaikan Pelayanan Publik II	42,39 / E	43,39 / E



13/

Keasistenan Utama Resolusi & Monitoring

Proses penanganan Laporan masyarakat di Ombudsman RI, baik tahap Pemeriksaan Substantif dan tahap Resolusi dan Monitoring mengacu pada ketentuan Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan dan Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Laporan. Selain mengacu ketentuan Peraturan Ombudsman RI dimaksud, tata kerja Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring juga mengacu pada Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja.

Secara garis besar Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring memiliki tugas: “Mengorganisir, melaksanakan dan Mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses konsultasi, mediasi, adjudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap laporan masyarakat setelah menerima hasil pemeriksaan dari unit pemeriksaan, serta melakukan monitoring”.

Penerbitan Rekomendasi Ombudsman RI.

Ombudsman RI c.q. KU Resmon pada Tahun 2025 telah menyusun dan menyerahkan 4 (empat) Rekomendasi Ombudsman, sebagai berikut:

1. Rekomendasi Nomor 01/RM.03.01/II/2025 tentang Maladministrasi atas tindak lanjut permohonan penerbihan legalitas lahan dan

penyelesaian penataan lahan di Tembesi Tower, Kecamatan Sagulung, Kota Batam oleh Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam)

2. Rekomendasi Nomor 02/RM.03.01/II/2025 tentang Maladministrasi dalam penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2024/2025 pada Jalur Prestasi Tingkat Sekolah Menengah Atas se-Kota Palembang oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan dan Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri se-Kota Palembang
3. Rekomendasi Nomor 03/RM.03.01/V/2025 tentang Maladministrasi Atas Belum Dilaksanakannya Putusan Pengadilan Negeri Sorong Nomor 55/Pdt.G/2021/PN SON yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap Oleh Pemerintah Kabupaten Raja Ampat
4. Rekomendasi Nomor 04/RM.03.01/VI/2025 tentang Maladministrasi mengenai belum dibayarkannya insentif tenaga kesehatan terhadap Sdr. Ariel Dicky Yuangga dan tenaga kesehatan lainnya dalam penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) periode tahun 2021-2022 di Kota Semarang oleh Pemerintah Kota Semarang.

KU Resmon juga sedang melakukan penyusunan draf

Rekomendasi sebagai tindak lanjut Laporan masyarakat terhadap beberapa laporan masyarakat, antara lain mengenai permasalahan terkait impor bawang putih.

Koordinasi dan Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman

Ombudsman RI c.q. KU Resmon pada Tahun 2025 telah menyusun dan menyerahkan 4 (empat) Rekomendasi Ombudsman, terdapat pada halaman berikutnya.

Penyusunan Laporan Khusus dan Saran Penyelesaian Laporan

Pada Tahun 2025, KU Resolusi dan Monitoring sedang melakukan penyusunan Laporan Khusus terkait Tata kelola tindak lanjut pengaduan oleh Bappebti. Selain Laporan Khusus, KU Resolusi dan Monitoring telah menyelesaikan Saran Penyelesaian Laporan yang telah disampaikan yakni Laporan masyarakat terkait dugaan tumpang tindih hak atas tanah, perpanjangan alokasi bidang tanah, kewajiban pembayaran pekerjaan, pembayaran gaji CPNS, permohonan pemecahan hak atas tanah, dan pengangkatan PPPK.

NO	REKOMENDASI OMBUDSMAN	KEGIATAN MONITORING DAN/ATAU PUBLIKASI	KETERANGAN
1	Rekomendasi Nomor 03/RM.03.01/X/2024 mengenai Maladministrasi Atas Belum Dilaksanakannya Putusan Badan Arbitrase Nasional Indonesia Nomor 41031/III/ARB-BANI/2018 tanggal 10 September 2019 yang Dikuatkan Dengan Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 937/PDT.SUS-ARBT/2019/PN.JKT-SEL tanggal 6 Januari 2020 oleh Satuan Kerja Khusus Pelaksana Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi (SKK MIGAS)	Melakukan pertemuan dengan SKK Migas dan Ditjen Anggaran Kemenkeu	Pihak SKK Migas selaku Terlapor berkomitmen untuk melaksanakan Rekomendasi Ombudsman mengenai pembayaran atas pelaksanaan putusan.
2	Pemantauan Rekomendasi Nomor 03/RM.03.01/V/2025 tentang Maladministrasi Atas Belum Dilaksanakannya Putusan Pengadilan Negeri Sorong Nomor 55/Pdt.G/2021/PN SON yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap Oleh Pemerintah Kabupaten Raja Ampat	Pertemuan dengan Pelapor dan Pemerintah Kabupaten Raja Empat	Pemkab Raja Empat akan menanggarkan pembayaran hak Pelapor secara bertahap dan dalam tahun 2026 dianggarkan sebesar 3 miliar rupiah dan akan dianggarkan dalam tahun anggaran berikutnya
3	Rekomendasi Nomor 04/RM.03.01/VI/2025 mengenai Maladministrasi mengenai belum dibayarkannya insentif tenaga kesehatan terhadap Sdr. Ariel Dicky Yuangga dan tenaga kesehatan lainnya dalam penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) periode tahun 2021-2022 di Kota Semarang oleh Pemerintah Kota Semarang	Pertemuan dengan Kementerian Kesehatan. Koordinasi dengan Pemerintah Kota Semarang	Pertemuan dalam rangka memastikan pelaksanaan Rekomendasi. Pemerintah Kota Semarang menyampaikan akan menyampaikan surat tindak lanjut.

14/

Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi

Ombudsman RI memiliki tugas utama mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di negeri ini. Pengawasan dilakukan melalui dua tugas utama, yaitu penyelesaian laporan serta upaya pencegahan maladministrasi. Tugas tersebut menunjukkan bahwa peran Ombudsman RI tidak hanya sebatas menerima dan menyelesaikan laporan atau pengaduan masyarakat, tetapi juga mencegah maladministrasi. Pencegahan dilakukan dengan memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuannya adalah untuk mendorong kesadaran penyelenggara negara dan pemerintahan dalam memberikan layanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Dua Model Pengawasan Ombudsman RI

Ombudsman RI c.q. KU Resmon pada Tahun 2025 telah menyusun dan menyerahkan 4 (empat) Rekomendasi Ombudsman, sebagai berikut:

1. Pencegahan berbasis potensi maladministrasi
 - a. Saran Perbaikan Kebijakan, yang terdiri dari Kajian Cepat (Rapid Assessment) dan Kajian Sistemik (Systemic Re-

- view)
 - b. Penilaian Kepatuhan atau Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Pemeriksaan berbasis dugaan maladministrasi
 - a. Laporan Masyarakat.
 - b. Inisiatif Pemeriksaan

Kerangka Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pasal 7 huruf d
- Tugas Ombudsman melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pasal 7 huruf g
- Tugas Ombudsman melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pasal 8 ayat (2) huruf a
- Wewenang Ombudsman menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan & penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.

Pasal 8 ayat (2) huruf b Ombudsman menyampaikan saran kepada DPR dan/atau Presiden, DPRD dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Pencegahan maladministrasi dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu deteksi, analisis, dan pelaksanaan saran. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa maladministrasi tidak terjadi lagi atau berulang.

Pelaksanaan tugas pencegahan Ombudsman RI dilakukan secara aktif dengan melakukan analisis terhadap permasalahan layanan publik. Analisis dilakukan berdasar perkembangan data laporan masyarakat maupun perkembangan permasalahan di masyarakat. Seiring banyaknya permasalahan sistemik yang ditindaklanjuti Ombudsman RI, meningkat pula laporan masyarakat yang diterima Ombudsman.

Peningkatan jumlah laporan tersebut dikarenakan intensnya Ombudsman memperkenalkan lembaga ini. Ombudsman juga mendorong perbaikan pelayanan publik oleh penyelenggara negara.



Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik berdasarkan PP 41/2019 tentang Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Suatu upaya Ombudsman RI untuk melakukan deteksi dini, mencari penyebab dan mempengaruhi penyelenggara pelayanan publik agar melakukan perbaikan sehingga maladministrasi tidak terjadi atau berulang, dengan tahapan:

1. Deteksi: mengidentifikasi gejala;
2. Analisis: mengidentifikasi penyebab;
3. Perlakuan: mendorong dan memonitor perbaikan.

Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik ditempuh melalui Kajian yang mencakup tahap Deteksi, Analisis hingga Perlakuan Pelaksanaan Saran. Melalui kajian, Ombudsman RI melakukan analisis dan reviu atas pelayanan publik serta memberikan saran atas penyelenggaraannya. Seterusnya penyelenggara layanan public menjadikan hal itu sebagai rujukan perbaikan.

Kajian Pelayanan Publik dilaksanakan dengan dua metode, yaitu Systemic Review (SR) dan Rapid Assessment (RA).

1. Systemic review merupakan rangkaian kegiatan kajian yang memotret suatu fenomena di luar laporan masyarakat untuk memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi. Systemic review dimulai dari proses pematangan konsep, penyamaan persepsi, hingga serangkaian kegiatan pengumpulan data yang komprehensif, detail, dan menyeluruh untuk mendapatkan gambaran permasalahan secara konkrit.
2. Rapid Assessment berangkat dari sejumlah laporan masyarakat serta memiliki durasi kegiatan lebih singkat. Kajian ini ditujukan untuk menangani peristiwa atau permasalahan tertentu yang butuh penanganan cepat.

Pada tahun 2025, Ombudsman RI melaksanakan 53 kajian dengan rincian sebagai berikut:

Kajian berdasarkan tahap pelaksanaan

Tahap	Jumlah Tahapan	% Jumlah Tahapan
Deteksi	8	15,09%
Analisis	15	28,30%
PPS	26	49,06%
Selesai	4	7,55%
Total	53	100,00%

Kajian berdasarkan status pelaksanaan

Tahap	Status	Jumlah Status	% Jumlah Status
DE TE KS I	Koordinasi Konsep Tema	2	3,77%
	Hasil LHD diteruskan ke Pusat	1	1,89%
	Berhenti di Konsep Tema	7	13,21%
	Tutup di Tahapan Deteksi	5	9,43%
AN AL ISI	Penyusunan LHA	7	13,21%
	Analisis Tidak Dilanjutkan	1	1,89%
PPS	Monitoring/Pendampingan	26	49,06%
SE LE SA I	Dilaksanakan Seluruhnya	3	5,66%
	Dilaksanakan Sebagian	1	1,89%
Total		53	100%

Berdasarkan data PPS bahwa terdapat 53 saran perbaikan Ka-

jian tahun 2025 Ombudsman RI baik Pusat maupun Perwakilan,

antara lain:

Unit Pusat/ Perwakilan Judul Saran Perbaikan Kajian

Aceh	Optimalisasi Peran Sekolah Terhadap Pelayanan Kesehatan Jiwa Peserta Didik tingkat SMP di Aceh
Bali	Tata Kelola pungutan bagi wisatawan asing dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah & peningkatan kualitas pelayanan Kepariwisata Budaya Bali di Provinsi Bali
Banten	Pemenuhan Standar Pelayanan dan Kewajiban Pengelolaan Pengaduan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Provinsi Banten dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan
Bengkulu	Tata Kelola Pemberian Ijazah Sekolah Menengah Atas (SMA) Bagi Peserta Didik
DI Yogyakarta	Problematisa Manajemen Pengelolaan Sampah di Wilayah Yogyakarta (Pasca Penutupan TPA Piyungan)
Gorontalo	Tata Kelola Layanan Penyediaan Air Bersih oleh Pemerintah Kabupaten Boalemo Potensi Maladministrasi Dalam Pelaksanaan Program MBG Di Kota Gorontalo Penanganan Sampah Rumah Tangga di Kota Gorontalo
Jakarta Raya	Potensi Maladministrasi terhadap pelayanan Surat Keterangan di Kecamatan, Kelurahan/Desa di wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya Potensi Penundaan Berlarut oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam proses Eksekusi ganti rugi kepada Masyarakat atas sengketa aset yang telah berkekuatan hukum tetap
Jambi	Pelayanan Kenaikan Pangkat ASN pada Pemerintah Provinsi Jambi dan Kabupaten/Kota
Jawa Barat	Tata kelola akomodasi yang layak untuk peserta didik Penyandang Disabilitas pada satuan pendidikan di Provinsi Jawa Barat
Jawa Tengah	Penggunaan Data Terpadu Jawa Tengah (DT Jateng) Prasyarat Penerimaan Murid Baru
Jawa Timur	Tata Kelola Pelayanan Administrasi Pertanahan Pada Desa/Kelurahan Di Jawa Timur
Kalimantan Barat	Pengawasan Penegakan Peraturan Daerah Mengenai Ketertiban Umum Pada Pemerintah Kabupaten/Kota Di Provinsi Kalimantan Barat
Kalimantan Selatan	Implementasi Standar Pelayanan Publik Desa Di Provinsi Kalimantan Selatan
Kalimantan Tengah	Pengawasan Dari Pengawas Sekolah Terhadap Kedisiplinan Guru Dalam Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar di Satuan Pendidikan Tingkat Dasar dan Menengah di Kota Palangka Raya
Kalimantan Timur	Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Administrasi atas Permohonan, Evaluasi, dan Pemberian Wilayah Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam Batuan di Provinsi Kalimantan Timur
Kalimantan Utara	Tata Kelola Penggalangan Dana Pada Satuan Pendidikan Dasar di Provinsi Kalimantan Utara
K. Bangka Belitung	Tata Kelola Sampah Rumah Tangga Berkelanjutan di Kabupaten Bangka Selatan
Kepulauan Riau	Kebijakan peniadaan layanan surat keterangan tanah yang diterbitkan Lurah dan Kepala Desa oleh Pemerintah Kabupaten Bintan
Lampung	Tata Kelola Inventarisir Data terkait Daftar Kerusakan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama di Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Lampung Kesiapan Provinsi Lampung Mencapai Swasembada Air melalui Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) dan Konservasi Sumber Daya Air Perlindungan Sosial Bagi seluruh Tenaga Kerja di Provinsi Lampung

Potensi Maladministrasi Penyediaan Fasilitas dan Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Jalan Provinsi, Kabupaten dan Kota di Provinsi Lampung

Maluku	Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa Se-Kabupaten Maluku Tengah terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
Maluku Utara	Tinjauan Terhadap Implementasi Pelayanan Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA) di Kabupaten Halmahera Barat
NTB	Penyelenggaraan Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan di Kabupaten Lombok Tengah
NTT	Aksesibilitas Kompensasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Provinsi NTT
Papua	Distribusi Pupuk Subsidi di Kabupaten Mimika
Papua Barat	Potensi Maladministrasi Dalam Tata Kelola Pengelolaan Sampah di Kota Sorong
Riau	Pengawasan Pemerintah Provinsi Riau terhadap Pemberian Ijazah Peserta Didik pada Satuan Pendidikan Menengah Negeri.
Sulawesi Barat	Potensi Maladministrasi dalam pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa di Kabupaten Mamuju dan Mamuju Tengah
Sulawesi Selatan	Potensi Maladministrasi pada Pengelolaan Pengaduan pada lingkup Kantor Pertanahan di Sulawesi Selatan
Sulawesi Tengah	Optimalisasi Tata Kelola Administrasi Surat Keterangan Tanah Pada Tingkat Kelurahan di Kota Palu
Sulawesi Utara	Tata Kelola Pendanaan Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Dan Sekolah Menengah Kejuruan Yang Diselenggarakan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Yang Bersumber Dari Dana Peran Serta Masyarakat
Sulawesi Tenggara	Mengurai Potensi Maladministrasi: Tata Kelola Terminal Penumpang Tipe B oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
Sumatera Barat	Pencegahan Maladministrasi Prosedur Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kabupaten Pesisir Selatan dan Kota Padang Pencegahan Maladministrasi Pelaksanaan Makan Bergizi Gratis di Sumatera Barat Pencegahan Maladministrasi Pelaksanaan Ganti Rugi Pengadaan Tanah Tol Padang – Sicincin
Sumatera Selatan	Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Provinsi Sumatera Selatan
Sumatera Utara	Pencegahan maladministrasi dalam Sistem Pendidikan Inklusi di Provinsi Sumatera Utara
Utama I	Pelaksanaan kebijakan layanan digital pemerintah Indonesia / INA Digital
Utama II	Layanan Pemeriksaan Kedatangan Orang Asing di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional dan Penerapan All Indonesia
Utama III	Integrasi Sistem Pengawasan Perlintasan Orang Sebagai Upaya Pencegahan
Utama IV	Pencegahan Maladministrasi dalam Pengadaan Barang dan Jasa pada Program Makan Bergizi Gratis (MBG)
Utama V	Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Desa dalam Rangka Mewujudkan Desa Anti Maladministrasi
Utama V	Penyelenggaraan Penataan Ruang Laut Melalui Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Laut (PKKPRL)
Utama V	Pengawasan Program Pengembangan Investasi dan Hilirisasi Nasional dalam Mewujudkan Indonesia Bebas dari Middle Income Trap
Utama VI	Optimalisasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Pratama (RS Pratama)
Utama VII	Potensi Maladministrasi dalam Implementasi Akomodasi Pendidikan Inklusif bagi Anak Penyandang Disabilitas dalam Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif
Utama VII	Pengawasan Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Sekolah Rakyat

Kelompok Masyarakat Anti Maladministrasi (KMAM)

Ombudsman Republik Indonesia memiliki tujuan dan tugas untuk membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme dan juga melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Berdasarkan Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, disebutkan bahwa salah satu wewenang Ombudsman adalah melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Ketentuan ini menegaskan bahwa Ombudsman memiliki legitimasi hukum untuk menjalin hubungan sinergis dengan berbagai pihak di luar lembaga internalnya. Dalam konteks ini, keberadaan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi Pelayanan Publik (KMPMPP) menjadi bentuk konkret pelaksanaan mandat tersebut.

Kelompok Masyarakat Anti Maladministrasi (KMAM) merupakan upaya untuk membangun jaringan kerja dan memberikan ruang partisipatif bagi masyarakat dalam rangka pengawasan pelayanan publik. Masyarakat perlu dilibatkan secara kolaboratif melalui pemberdayaan yang berlandaskan pemahaman terhadap kondisi sosial dan budaya, serta mewujudkan kontrol sosial yang berkelanjutan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Pada tahun 2025, sebanyak 33 (tiga puluh tiga) Kelompok KMAM telah dibentuk oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi telah membentuk KMAM. Pembentukan KMAM bertujuan untuk:

1. Menumbuhkan budaya anti Maladministrasi di masyarakat melalui pendekatan edukatif, kolaboratif, dan preventif;
 2. Meningkatkan kesadaran hukum dan hak masyarakat sebagai pengguna Pelayanan Publik; dan
 3. Membangun sistem pengawasan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.
- Anggota KMAM berjumlah sekitar

729 (tujuh ratus dua puluh sembilan) orang yang terdiri dari berbagai latar belakang yaitu mahasiswa dan pelajar, lembaga swadaya masyarakat, komunitas senam, ASN, TNI-POLRI, Pelaku Usaha, kelompok penyandang disabilitas, akademisi, dan wartawan.

Harapan dengan dibentuknya KMAM ini adalah dapat meningkatkan jumlah laporan masyarakat dan jumlah konsultasi non laporan dari anggota KMAM. Selain itu, peningkatan jumlah tindakan korektif yang dilaksanakan oleh instansi terlapor dan saran perbaikan oleh instansi penerima saran juga menjadi bentuk partisipasi anggota KMAM dalam kegiatan kajian cepat/tinjauan sistemik.

Pada akhir tahun 2025, anggota KMAM telah membuat tulisan yang memuat rincian aktivitas, pengalaman, keberhasilan, tantangan, kesan dan perubahan yang diharapkan selama mengikuti kegiatan KMAM. Tulisan tersebut kemudian didokumentasikan dalam bentuk Bunga Rampai sebagai produk akhir dari kegiatan KMAM.



BAG:05

KEGIATAN
KANTOR PERWAKILAN
OMBUDSMAN 2025

15/

Perwakilan Sumatera

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Aceh: Cuti Bersama Tak Boleh Hentikan Layanan Langsung

Ombudsman RI Perwakilan Aceh melaksanakan inspeksi mendadak (sidak) ke sejumlah pusat layanan kesehatan di wilayah Kabupaten Aceh Barat Daya (Abdya), Nagan Raya, dan Aceh Besar. Kegiatan ini berlangsung selama masa libur nasional dan cuti bersama Idul Fitri 2025, yakni mulai 28 Maret hingga 8 April 2025, guna memastikan pemenuhan hak masyarakat terhadap pelayanan publik tetap berjalan sesuai ketentuan.

Respon Terhadap Laporan Masyarakat

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dian Rubianty, menjelaskan bahwa langkah ini diambil sebagai bentuk pengawasan preventif.

“Ombudsman sering menerima laporan masyarakat terkait ketiadaan layanan atau penundaan layanan pada unit-unit pelaksana langsung, seperti rumah sakit dan puskesmas, terutama saat periode libur panjang,” ujar Dian saat melakukan pemantauan di Aceh Besar, Jumat (28/3/2025).

Dalam sidak tersebut, ditemukan bahwa puskesmas yang dikunjungi melakukan penyesuaian operasional dengan menutup layanan poli rawat jalan selama masa cuti bersama. Meski demikian, aspek krusial seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD) tetap beroperasi penuh 24 jam. Hal



ini memastikan masyarakat yang membutuhkan penanganan medis darurat tetap terlayani dengan baik tanpa hambatan administratif libur panjang.

Kepatuhan Terhadap SKB Tiga Menteri

Dian Rubianty memberikan apresiasi kepada pemerintah daerah yang berkomitmen menjaga kontinuitas layanan kesehatan. Langkah tersebut selaras dengan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama, Menteri Ketenagakerjaan, dan Menteri PANRB Nomor 1017 Tahun 2025 tentang Hari Libur Nasional dan Cuti Bersama Tahun 2025.

Berdasarkan regulasi tersebut, lembaga atau badan yang melayani kepentingan masyarakat luas—seperti rumah sakit, puskesmas, telekomunikasi, listrik, air minum, pemadam kebakaran,

keamanan, perbankan, hingga perhubungan—wajib mengatur jadwal penugasan pegawai agar pelayanan publik tidak terhenti. Ombudsman RI berharap komitmen ini konsisten dijalankan di seluruh wilayah Aceh demi menjamin asas kepastian hukum dan profesionalitas dalam pelayanan publik.

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat: Temukan Maladministrasi Penahanan Ijazah di Sumbar: Berikan Tindakan Korektif 30 Hari

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat resmi merampungkan serangkaian pemeriksaan melalui mekanisme Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terkait dugaan maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum dalam penyerahan ijazah di sejumlah SMAN, SMKN, dan

MAN di wilayah Sumatera Barat.

Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) tersebut diserahkan langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Sumbar, Adel Wahidi, kepada Kepala Dinas Pendidikan Sumbar, Barlius, dan Kepala Kanwil Kemenag Sumbar, Mahyudin, pada Senin (17/3/2025). Acara penyerahan ini turut dihadiri oleh Pimpinan Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, sebagai keynote speaker dalam diskusi publik bertema “Tata Kelola Penyelenggaraan Pendidikan”.

Adel Wahidi mengungkapkan bahwa inisiatif ini diambil merespons tingginya pengaduan masyarakat setiap tahun mengenai penahanan ijazah akibat tunggakan uang komite.

Secara hukum, tindakan tersebut melanggar Pasal 52 huruf h Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan, yang menegaskan bahwa penggalangan dana tidak boleh dikaitkan dengan urusan akademik, termasuk penyerahan ijazah sebagai dokumen bukti kelulusan.

Sebagai langkah perbaikan sistemik, Ombudsman memberikan tiga poin tindakan korektif yang wajib dilaksanakan oleh pihak sekolah/madrasah serta instansi pembinaanya:

1. Inventarisasi Menyeluruh: Melakukan pendataan ulang terhadap seluruh ijazah yang belum didistribusikan kepada peserta didik yang telah lulus.
2. Transparansi Informasi: Mengumumkan hasil inventarisasi melalui media massa, media sosial, maupun papan pengumuman sekolah, serta menegaskan bahwa pengambilan ijazah bersifat tanpa syarat dan bebas biaya.
3. Pelaporan Berkala: Menyampaikan laporan tertulis mengenai progres distribusi ijazah kepada Dinas Pendidikan atau Kanwil Kemenag secara berkala sebagai bentuk pertanggungjawaban.

Merespons temuan ini, Kepala Dinas Pendidikan Sumbar, Barlius, menyatakan akan menginstruksikan seluruh kepala sekolah untuk segera membagikan ijazah. Ia menegaskan akan ada sanksi disiplin bagi sekolah yang tidak patuh.



Sementara itu, Kabid Pendidikan Madrasah Kanwil Kemenag Sumbar, Hendri Pani Dias, melaporkan bahwa dari pendataan awal terdapat 1.486 ijazah Madrasah Aliyah yang belum diserahkan. Pihaknya berkomitmen menyelesaikan permasalahan ini sesuai tenggat waktu 30 hari yang diberikan Ombudsman.

Langkah strategis meliputi pengumpulan data dan kontak Sekretaris Perangkat Daerah sebagai narahubung, memperlancar komunikasi. Puncaknya, dilakukan penandatanganan komitmen bersama oleh Kepala Daerah dan Kepala Perangkat Daerah, yang menyatakan komitmen bersama dalam mendorong koordinasi, efektivitas penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, serta pengelolaan pengaduan yang responsif dan berkelanjutan.

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara: Maladministrasi dalam Pelayanan Mudik di Terminal Amplas Kepala

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara, Herdensi, melakukan inspeksi mendadak (sidak) guna memantau kesiapan penyelenggaraan arus mudik Lebaran 2025 di Terminal Terpadu Amplas, Kota Medan, pada Jumat (28/3/2025). Dalam tinjauan lapangan tersebut, Ombudsman menemukan berbagai catatan kritis yang berpotensi mengancam keselamatan dan kenyamanan pemudik.

Nihilnya Posko Angkutan dan Lemahnya Pengawasan Armada Penegangkutan

Temuan utama dalam sidak ini adalah absennya posko terpadu angkutan Lebaran di area terminal. Selain itu, mayoritas angkutan umum yang beroperasi tidak melalui prosedur pemeriksaan kelayakan jalan (ramp check) yang memadai.

Kondisi ini diperparah oleh fenomena Perusahaan Otobus (PO) yang masih menaik-turunkan penumpang di pool pribadi atau di luar area resmi terminal.

“Keterbatasan tenaga penguji juga menjadi kendala serius. Saat ini hanya tersedia satu orang petugas penguji, sehingga pemeriksaan hanya difokuskan pada Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP). Ironisnya, dari sampel armada yang diuji, sekitar 75% dinyatakan tidak layak jalan, namun tetap diberikan izin keberangkatan,” ungkap Herdensi.

Minimnya Pemeriksaan Kesehatan dan Risiko Keamanan Pengemudi

Aspek keselamatan penumpang semakin terancam dengan tidak maksimalnya pemeriksaan fisik dan tes urine bagi para pengemudi. Ombudsman menemukan bahwa petugas kesehatan hanya hadir pada jam-jam tertentu dengan durasi yang sangat singkat.

Menurut Herdensi, pada periode high season seperti Lebaran, pengemudi sangat rentan mengalami kelelahan ekstrem akibat kurangnya waktu istirahat. Tanpa pengawasan medis yang ketat, risiko kecelakaan lalu lintas akibat faktor manusia (human error) meningkat secara signifikan.

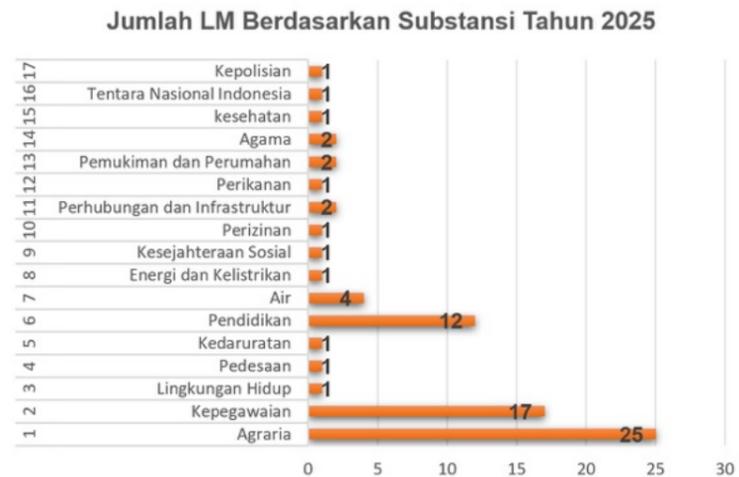
yang terdiri dari 1 Pemerintah Daerah Provinsi dan 4 Kabupaten 1 Kota. Berdasarkan sebaran data daerah Terlapor pada tahun 2025, dari 6 (enam) Pemda tersebut Pemerintah Kota Tarakan menjadi Daerah Terlapor terbanyak yakni 55 LM, diikuti oleh Kab. Bulungan 9 LM, Kab. Nunukan 4 LM, dan 2 LM dari Pemprov Kaltara, Kab. Malinau dan Kab. Tana Tidung. Hal ini dikarenakan Kota Tarakan merupakan daerah dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Kalimantan Utara serta bertepatan dengan lokasi Kantor Ombudsman Kalimantan Utara yang juga berada di Kota Tarakan.

Berdasarkan substansi Laporan Masyarakat yang paling banyak dilaporkan pada tahun 2025 adalah Agraria sebanyak 25 Laporan, Kepegawaian 17 Laporan dan Pendidikan 12 Laporan. Masih tingginya angka laporan substansi Agraria dari tahun ke tahun disebabkan oleh masyarakat lebih memilih lapor ke Ombudsman untuk memperoleh penyelesaian masalah yang tidak kunjung selesai (misalnya sengketa) karena mudah dan gratis, dibanding menempuh jalur hukum yang membutuhkan biaya tinggi dan waktu yang lama.

Berikutnya terkait substansi Kepegawaian menjadi substansi terbanyak kedua yang dilaporkan, hal ini dikarenakan masyarakat yang berprofesi sebagai pegawai/pekerja di Pemerintah semakin memahami akan pemenuhan hak-hak kepegawaian merupakan bagian dari proses pelayanan publik. Selanjutnya substansi Pendidikan menjadi yang terbanyak ketiga hal ini disebabkan masih maraknya praktik-praktik penggalangan dana yang tidak sesuai ketentuan sehingga bersifat pungutan serta masih tingginya praktik komersialisasi buku Lembar Kerja Siswa (LKS) di satuan pendidikan yang pada praktiknya memberatkan orang tua/wali murid dan perlakuan diskriminatif oleh tenaga pendidik terhadap murid yang berasal dari keluarga kurang mampu.

Rapat Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)

Dalam rangka percepatan



penyelesaian laporan melalui LHP, Keasistenan Pemeriksaan Laporan melakukan kegiatan Rapat Penyusunan LHP sebanyak 1 (satu) kali, kegiatan ini menghasilkan LHP atas 4 Laporan Masyarakat. Kegiatan ini juga dimanfaatkan untuk



meningkatkan pengetahuan dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Insan Ombudsman RI Kaltara dengan adanya paparan materi terkait “Potensi Maladministrasi Pelayanan Publik Sektor Pendidikan” dari Narasumber yang merupakan akademisi Universitas Borneo Tarakan (UBT)

Keasistenan Pencegahan

Dalam rangka memenuhi tugas pengawasan dan pencegahan maladministrasi, sepanjang tahun 2025, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara secara proaktif menjalankan sejumlah kegiatan strategis di berbagai sektor vital layanan publik. Dimulai pada bulan Januari 2025, Ombudsman RI melakukan pemantauan mendadak terhadap Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Kabupaten Nunukan menyusul munculnya kasus mencolok dugaan keracunan massal di kalangan siswa sekolah. Respons cepat ini melibatkan investigasi langsung ke lokasi kejadian, kunjungan ke Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG),

serta koordinasi intensif dengan berbagai pemangku kepentingan terkait.

Tidak berhenti di sektor pendidikan, Ombudsman beralih ke sektor energi dengan melaksanakan pemantauan menyeluruh terhadap peredaran Bahan Bakar Minyak (BBM) bermasalah di Kota Tarakan pada Maret hingga April 2025. Melalui kegiatan ini, Ombudsman mengawasi rantai distribusi, menguji kualitas layanan, serta mendorong sinergi antarinstansi terkait. Langkah ini diambil sebagai bentuk respons terhadap gelombang keluhan masyarakat yang mengalami kerusakan mesin akibat penggunaan BBM tidak sesuai standar, sekaligus untuk menegaskan hak publik atas energi yang aman dan berkualitas.

Di sektor pendidikan pula, Ombudsman memperluas cakupan pengawasan pada sejumlah proses seleksi strategis yang berdampak besar terhadap kesetaraan kesempatan. Mulai dari pengawasan UTBK-SNBT di Universitas Borneo Tarakan pada Mei, hingga pemantauan ketat terhadap Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) di sekolah-sekolah Kota Tarakan dari Februari hingga Juni 2025, baik di sekolah agama maupun negeri. Ditambah lagi dengan pengawasan Sistem Penerimaan Calon Taruna (Sipencatar) pada Agustus, Ombudsman hadir sebagai pengawal integritas agar proses seleksi berjalan transparan, objektif, dan bebas dari praktik maladministrasi seperti nepotisme, ketidakjelasan prosedur, atau penyalahgunaan kewenangan. Di sektor transportasi dan keagamaan, pemantauan arus mudik Lebaran dilakukan

sejak Maret di titik-titik krusial seperti Bandara Juata Internasional Tarakan, Pelabuhan Malundung, dan Pelabuhan Tengkyu I. Kegiatan ini menilai kesiapan sarana, pengelolaan arus penumpang, serta sinergi antarinstansi guna memastikan perjalanan masyarakat berjalan aman, lancar, dan nyaman selama periode padat mobilitas.

Tak kalah penting, Ombudsman juga mengawal penyelenggaraan ibadah haji 2025 dengan fokus pada kesiapan layanan, perlindungan hak jamaah, dan koordinasi lintas lembaga—mulai dari tahap persiapan hingga keberangkatan. Pengawasan ini menegaskan komitmen lembaga dalam menjamin pelayanan haji yang bermartabat dan bebas dari maladministrasi. Sebagai bentuk penguatan pengawasan partisipatif, pada Juli 2025 dibentuk Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPMDP), yang melibatkan berbagai unsur sosial—akademisi, tokoh pemuda, perempuan, dan organisasi masyarakat—untuk memperluas jaring deteksi dini penyimpangan layanan publik. Keterlibatan mereka menjadi instrumen penting dalam membangun ekosistem pengawasan kolektif.

Di sektor pangan, Ombudsman mengawasi Program Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan (SPHP) pada Agustus, meninjau langsung penggilingan padi, melakukan survei harga beras, serta mengevaluasi ketepatan sasaran distribusi. Langkah ini menjamin keterjangkauan pangan bagi masyarakat, terutama kelompok

rentan.

Penguatan berbasis kajian juga dilakukan melalui penelitian tata kelola penggalangan dana di satuan pendidikan dasar di Kota Tarakan dan Kabupaten Bulungan, Sebagai bentuk akuntabilitas dan dorongan terhadap perbaikan berkelanjutan, hasilnya diserahkan resmi kepada pemerintah daerah pada bulan Desember 2025. Penyerahan hasil ini dimaksudkan sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan kebijakan serta langkah perbaikan pelayanan publik di masing-masing daerah. Penutup tahun ditandai dengan Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik 2025 yang melibatkan pemerintah daerah dan instansi vertikal, sebagai pemetaan kualitas layanan dan pendorong transformasi tata kelola yang lebih akuntabel, adil, dan berorientasi masyarakat. Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2025 mencakup:

1. Pemerintah Kota Tarakan;
2. Pemerintah Kabupaten Bulungan;
3. Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara.
4. Sejumlah Instansi Vertikal diantaranya Polresta Bulungan, Polres Tarakan, Kantor Pertanahan Kota Tarakan dan Kabupaten Bulungan, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tarakan, dan Lapas Kelas IIA Tarakan.

Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik 2025 menjadi puncak dari rangkaian kegiatan, sebagai pemetaan komprehensif

terhadap kinerja instansi pelayanan publik. Semua aksi ini menegaskan komitmen Ombudsman dalam menjaga integritas pelayanan publik, bukan hanya sebagai pengawas, tetapi sebagai penggerak perbaikan sistem demi masyarakat Kalimantan Utara yang lebih adil dan sejahtera.

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan: Desa Anti Maladministrasi

Desa acapkali menjadi lokus yang dilaporkan ke Ombudsman Kalsel. Beragam substansi yang teridentifikasi sebagai permasalahan di desa, seperti infrastruktur, air minum, pendidikan, kesehatan, adminduk, hingga kelistrikan. Padahal berdasarkan UU RI Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, salah satu tujuan dari pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Dalam hal ini desa berkewajiban untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa. Faktanya, terungkap setidaknya 3 permasalahan di desa, yaitu: pemenuhan Standar Pelayanan Publik dan komitmen anti maladministrasi yang masih minim, lemahnya penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik berdasarkan AUPB (Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik), serta belum adanya interkoneksi yang kuat antara desa dan penyelenggara layanan di pusat kota, sehingga mempengaruhi kecepatan



Penempelan plat Desa Antimaladministrasi oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Prov. Kalsel Hadi Rahman, di Desa Sungai Taib, Kabupaten Kotabaru.

dan kemudahan dalam penanganan keluhan warga. Oleh karena itulah, Ombudsman Kalsel hadir dengan menginisiasi program pembangunan Desa Anti Maladministrasi. Ini merupakan program pencegahan maladministrasi yang bersifat partisipatif dan kolaboratif dalam rangka menciptakan pelayanan publik berkualitas prima di level desa sebagai unit pelayanan yang sehari-hari bersentuhan langsung dengan masyarakat dan memberikan pelayanan di tingkat dasar Program dimaksud dilaksanakan dalam bentuk pendampingan kegiatan pembangunan Desa

Anti Maladministrasi bersama jajaran SKPD terkait di internal pemda. Kegiatannya berlangsung dalam beberapa tahapan, yakni penancangan atau penandatanganan komitmen bersama, sosialisasi dan publikasi ke kecamatan-kecamatan dan desa-desa, pembinaan dan pemenuhan instrumen, pengusulan nominasi, verifikasi lapangan, hingga penetapan oleh kepala daerah. Sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2022 di Kabupaten Kotabaru, program Desa Anti Maladministrasi telah menjangkau seluruh kabupaten di Kalsel. Dari 1.871 desa di Kalsel, penetapan Desa Anti Maladministrasi

telah dilakukan di 10 Desa di Kabupaten Kotabaru (27 November 2023), 1 Desa di Kabupaten Banjar (17 September 2024), 10 Desa di Kabupaten Balangan (12 April 2025), 8 Desa di Kabupaten Kotabaru (19 Mei 2025), dan 1 Desa di Kabupaten Banjar (31 Juli 2025). Dengan demikian, total ada 30 Desa yang sudah ditetapkan sebagai Desa Anti Maladministrasi, dengan rincian 18 Desa di Kabupaten Kotabaru, 2 Desa di Kabupaten Banjar dan 10 Desa di Kabupaten Balangan. Secara nasional, program ini kemudian menjadi inspirasi dan referensi bagi daerah-daerah lain di Indonesia.

Misalnya, Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang di Provinsi Jawa Barat (Desa Ramah Pelayanan Publik), Pemkab Pasaman di Provinsi Sumatera Barat (Nagari Anti Maladministrasi), Pemkab Sorong di Provinsi Papua Barat dan Barat Daya (Kampung Anti Maladministrasi), serta Pemkab Kutai Barat di Provinsi Kalimantan Timur (Kampung Anti Maladministrasi).

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur: Success Story

Pada periode 2021–2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur di bawah ampuan Bapak Dr. Hery Susanto, S.Pi., M.Si. menapaki perjalanan yang signifikan dalam pengawasan layanan publik. Narasi ini mengisahkan hasil kerja keras para Insan Ombudsman yang optimis mendorong perubahan positif di lapangan. Mulai dari bencana banjir di Kutai Timur hingga isu aksesibilitas pelayanan perbankan bagi difabel, setiap permasalahan pelayanan publik dapat menjadi peluang bagi pembelajaran dan menggali inspirasi.

Beberapa upaya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Kaltim menorehkan kisah sukses yang nyata dan berdampak bagi masyarakat. Misalnya, pada laporan masyarakat terkait rehabilitasi rumah korban banjir di Kutai Timur. Hasil pemeriksaan menemukan bahwa telah terjadi maladministrasi pengabaian kewajiban oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Timur. Namun setelah intervensi yang dilakukan Ombudsman Kaltim, pemerintah daerah merespons dengan melakukan pendataan dan verifikasi rumah warga yang terdampak banjir. Hasil pendataan yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Permukiman kemudian diaktualisasikan dalam penganggaran kegiatan rekonstruksi rumah pasca-banjir pada APBD Perubahan tahun 2022 dan APBD murni tahun 2023. Langkah konkret tersebut memastikan warga korban bencana akhirnya mendapatkan rehabilitasi rumah yang diharapkan.

Kasus kerusakan jembatan perumahan Grha Mandiri 2 di Kota Samarinda juga menjadi contoh keberhasilan Ombudsman Kaltim dalam mendorong aksi

nyata. Laporan masyarakat terkait infrastruktur tersebut segera ditindaklanjuti dengan pemeriksaan lapangan yang kolaboratif. Tim Ombudsman bersama Dinas PUPR dan masyarakat setempat segera memverifikasi kondisi jembatan secara visual. Hasil pemeriksaan kemudian dituangkan dalam berita acara resmi yang dijadikan dasar usulan rehabilitasi jembatan untuk dimasukkan dalam rencana APBD tahun 2026. Hal tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan Ombudsman mampu menghasilkan komitmen anggaran konkret untuk infrastruktur publik.

Beranjak ke pusat kota Samarinda, dinamika penataan kawasan Pasar Pagi juga memantik beragam cerita. Permasalahan mengenai status jalan akses di pinggir pasar yang dianggap oleh Pemkot Samarinda tidak masuk sebagai jalan milik kota memang menyeruak. Namun dialog intensif dan proses mediasi Ombudsman Kaltim yang melibatkan Pihak Pemkot Samarinda dan masyarakat membawa dampak positif. Wali Kota kepada Ombudsman berkomitmen bahwa permasalahan akses jalan tersebut akan masuk dalam skema penataan dan revitalisasi fisik kawasan Pasar Pagi pada tahun anggaran 2023/2024. Dengan kata lain, pendekatan persuasif dan dialogis Ombudsman mendorong perencanaan perbaikan daerah sekaligus meningkatkan kualitas ruang publik bagi masyarakat terdampak pasar.

Kasus penertiban penggunaan listrik (P2TL) juga menunjukkan hasil pengawasan yang berdampak. Ombudsman menemukan penyimpangan prosedur yang menyebabkan rumah pelapor dianggap mencuri listrik. Melalui mediasi Ombudsman, kedua pihak akhirnya mencapai kesepakatan penyelesaian. Kendati pihak PLN pada awalnya tetap berkeras pada pendekatan pelanggaran, Ombudsman membuka ruang diskusi intensif sehingga pengadu memperoleh kejelasan dan penyelesaian atas tagihan listriknya. Kasus ini memperlihatkan praktik Ombudsman Kaltim yang tidak berhenti pada penemuan masalah semata, melainkan menggenjot penyelesaian konkret yang bertumpu pada keadilan kepada masyarakat.

Salah satu kisah sukses penting

yang patut diangkat berasal dari laporan Imam Setyawan Husaeng kepada Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Timur. Ia menyampaikan aduan terkait dugaan maladministrasi dalam proses seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Tahun Anggaran 2021. Imam mengeluhkan adanya ketidaksesuaian antara hasil verifikasi dokumen dengan transkrip dan ijazah sarjana yang dimiliki. Hasilnya, walaupun pelapor memiliki kualifikasi pendidikan yang sesuai dengan formasi, namun dia dianggap tidak lulus proses seleksi dokumen.

Menindaklanjuti laporan ini, Ombudsman melakukan klarifikasi kepada instansi terkait, termasuk panitia seleksi, serta menelusuri dokumen transkrip dan ijazah, rekaman data, dan prosedur pengumuman.

Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa terdapat pendekatan yang kurang tepat dalam proses seleksi administratif dokumen. Ombudsman Kaltim menilai bahwa proses verifikasi dokumen perlu dilakukan dengan pendekatan yang progresif, substantif, dan tidak terpaku pada kekakuan gramatikal. Verifikator bukanlah sekadar melakukan check list. Setelah intervensi Ombudsman, pihak instansi yang dalam hal ini adalah BKPSDM Kabupaten Berau melakukan perbaikan dan seleksi ulang kepada Pelapor, dengan hasil Pelapor lulus proses seleksi administratif. Hal yang cukup membanggakan adalah Pelapor pada akhirnya lolos tahapan dan seleksi dan lulus menjadi CPNS. Kasus ini memperlihatkan efektivitas peran Ombudsman dalam menjaga transparansi dan keadilan dalam proses rekrutmen aparatur sipil negara, serta menjadi contoh penyelesaian yang progresif.

Di samping keberhasilan teknis, Ombudsman Kaltim terus berupaya mengedepankan pengawasan yang berbasis visioner dan inklusif. Salah satu yang paling menonjol adalah keterlibatan aktif Ombudsman Kaltim dalam isu strategis nasional. Melalui kerangka Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), Ombudsman Kaltim memeriksa kebijakan pembatasan layanan pertanahan di wilayah Ibu Kota Negara Nusantara (IKN), sebagaimana tertuang dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal ATR/BPN



Penandatanganan Komitmen Pencanaan Kelurahan Bebas Maladministrasi se-Kota Banjarbaru, yang disaksikan langsung oleh Pimpinan Ombudsman Bapak Yeka Hendra Fatika.

Nomor 3/SE-400.HR.02/II/2022. Hasilnya, Ombudsman Kaltim menemukan pola maladministrasi yang mengungkapkan bahwa ribuan bidang tanah milik warga lokal dihentikan proses sertifikatnya (land freezing) demi kepentingan pembangunan IKN. Dampaknya, penduduk lokal kehilangan hak keperdataan untuk mengakses layanan pertanahan di kawasan IKN. Temuan ini cukup mengejutkan publik. Kebijakan yang seharusnya mengayomi malah mengorbankan hak warga negara.

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman Kaltim bersama Keasisten Utama IV yang membawahi substansi agraria merekomendasikan langkah-langkah korektif yang kongkret dan sistemik. Salah satunya adalah pembatalan Surat Edaran Nomor 3/SE-

400.HR.02/II/2022 dan penerbitan pedoman baru agar masyarakat lokal tetap bisa memperoleh sertifikat tanah. Langkah ini melibatkan pengawasan Menteri Agraria/TATR dan Otorita IKN untuk menyiapkan instrumen hukum masa transisi. Praktik ini menunjukkan Ombudsman Kaltim bukan sekadar pencatat keluhan, melainkan agen perubahan yang dapat mendorong secara intensif penyesuaian kebijakan tingkat tinggi demi kepentingan publik.

Kasus aksesibilitas bagi kaum disabilitas di Bank BRI dan Bank Kaltimara juga dapat menjadi contoh praktik terbaik. Ombudsman Kaltim sejak awal proaktif memeriksa fasilitas publik bagi penyandang disabilitas pada masing-masing 10 (sepuluh) kantor cabang BRI dan Bank Kaltimara di Kaltim. LAHP menyimpulkan bahwa terjadi maladministrasi karena tidak ada atau kurangnya sarana aksesibilitas di seluruh kantor itu. Misalnya, meja layanan rendah, jalur miring, pegangan tangan, loket khusus, area parkir, dan toilet difabel yang layak belum tersedia di banyak cabang. Temuan ini menggugah kesadaran instansi terkait bahwa pelayanan publik juga harus inklusif bagi masyarakat yang rentan.

Selanjutnya, Ombudsman Kaltim meminta tindakan korektif yang

terarah. Ombudsman mendorong Pihak BRI dan Bank Kaltimara untuk menyediakan fasilitas pendukung tersebut. Perwakilan Ombudsman juga akan memantau progresnya. Praktik pengawasan ini tidak hanya kritis terhadap ketidakpenuhan sarana pelayanan, tetapi juga langsung mendorong perubahan agar penyandang disabilitas benar-benar mendapatkan layanan setara. Pendekatan berkeadilan semacam ini memacu lembaga pelayanan publik menerapkan standar inklusif secara menyeluruh.

Di balik kisah sukses tersebut, masih banyak tantangan yang harus dihadapi. Temuan Ombudsman sering kali mengungkap kesenjangan kualitas layanan yang signifikan. Contohnya pada inspeksi layanan perbankan bagi penyandang disabilitas di sepuluh kabupaten/kota. Hasil pemeriksaan menunjukkan kegagalan menyediakan fasilitas dasar bagi penyandang disabilitas. Setiap kantor cabang kekurangan fasilitas seperti meja pelayanan rendah, ramper yang layak, pegangan tangan, antrian khusus, parkir khusus, dan toilet disabilitas. Temuan ini menyimpulkan adanya “maladministrasi tidak memberikan pelayanan” terkait fasilitas disabilitas di kantor-kantor cabang perbankan. Tantangan yang muncul adalah bagaimana mendorong pemenuhan yang tetap mempertimbangkan sisi penganggaran. Hal tersebut vital mengingat tidak semua bangunan kantor cabang perbankan adalah milik sendiri. Hal tersebut mencerminkan masih besarnya pekerjaan rumah untuk menciptakan layanan inklusif dan universal.

Tantangan lain muncul dari ketidakpastian kebijakan dan tumpang tindih regulasi, terutama terkait proyek strategis nasional. Kasus penundaan pelayanan pertanahan di wilayah calon Ibu Kota Negara (IKN) Nusantara menggambarkan hal ini. Kebijakan Pembatasan Penerbitan dan Pengalihan Hak atas Tanah berdasarkan Surat Edaran Dirjen ATR No. 3/2022 menyebabkan pelayanan di Kantor Pertanahan terhambat. Ombudsman menilai kebijakan tersebut mengakibatkan

“penundaan berlarut dan tidak memberikan pelayanan” kepada masyarakat. Untuk mengatasi kompleksitas ini, Ombudsman merekomendasikan pembatalan SE tersebut dan penyusunan pedoman baru yang jelas. Namun implementasi rekomendasi antar lembaga menghadapi kendala birokrasi yang sentralistik. Selain itu, ketidaksepakatan penafsiran aturan yang berperangaruf pada akselerasi proses juga menunjukkan bahwa akselerasi reformasi kebijakan publik kadang berjalan agak terseok-seok.

Persoalan teknis dan kapasitas juga menjadi hambatan. Seperti dalam kasus banjir Kutai Timur, Ombudsman Kaltim menemukan kendala klasifikasi bantuan rehabilitasi rumah yang belum ditetapkan dengan jelas. Hal ini mengakibatkan kebingungan di tingkat desa/dusun dalam menyalurkan bantuan. Pengaduan terkait banjir juga mencuatkan tantangan klasik mengenai politik anggaran pembangunan daerah yang turut menentukan ritme penyelesaian laporan masyarakat.

Dari rangkaian pengawasan diatas, Ombudsman Kaltim terus berupaya untuk menjadi pemantik bagi perubahan positif dalam pelayanan publik. Beberapa pencapaian di atas memberikan optimisme bahwa tantangan pelik apapun terkait pelayanan selalu terdapat solusi yang progresif. Banyak pelajaran penting muncul. Mulai dari kolaborasi lintas lembaga, keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan, hingga penetapan tindakan korektif yang terukur adalah kunci keberhasilan berbagai kasus.

Harapan ke depan adalah agar momentum ini tetap dijaga dan diperkuat. Pemerintah daerah dan pelaksana layanan publik di Kalimantan Timur diharapkan semakin menghadirkan standar-standar pelayanan publik dan pedoman yang inklusif. Dengan sikap proaktif dan semangat kolaboratif, penguatan pelayanan publik berkesinambungan dapat terwujud.

17/

Perwakilan Sulawesi

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara: Mendedah Maladministrasi dalam Pelaksanaan PPDB Jalur Afirmasi di SMP Negeri 1 Manado

Dimana, diatas segalanya, hak asasi manusia itu dimulai? Ia dimulai dari sebuah tempat sederhana, dekat rumah kita. Tempat dimana pria, wanita, serta anak-anak mendapat perlakuan sama, kesempatan sama, kehormatan sama, tanpa diskriminasi. Ungkapan pidato Eleanor Roosevelt itu rasa-rasanya masih relevan dengan kondisi saat ini, sebagaimana pula dirasakan oleh 2 (dua) orang calon murid baru berinisial RJU dan RPM yang tidak dapat bersekolah di SMP N. 1 Manado karena dianggap tidak memenuhi syarat karena jarak domisili kedua murid berada diluar daerah domisili sesuai yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Manado, padahal kedua calon murid tersebut masih dapat diakomodir melalui jalur afirmasi.

Peristiwa tersebut sontak viral di media sosial pada sekitar pertengahan bulan Juli 2025. Dalam kondisi inilah Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara hadir melalui metode pemeriksaan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) sebagaimana amanat yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang terpatir dalam Pasal 7 huruf b. Pemeriksaan inisiatif ini dilakukan guna mendedah persoalan tabir maladministrasi dalam Penerimaan Murid Baru melalui jalur afirmasi di SMP N. 1 Manado Tahun Ajaran 2025/2026.

Rapat Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)

Mendedah tabir permasalahan merupakan serangkaian tindakan pemeriksaan yang dilakukan oleh Tim Pemerisa sesuai dengan ketentuan tugas dan wewenangnya guna

mengungkap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan SPMB melalui jalur afirmasi di SMP N. 1 Manado tahun ajaran

2025/2026. Tindakan pemeriksaan dimaksud diuraikan pada tabel timeline pemeriksaan dibawah ini:

Waktu	Tahapan
15 dan 16 Juli 2025	Monitoring Pelayanan Publik di SMP N. 1 Manado dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado
28 Juli 2025	Permintaan Keterangan kepada Kepala Sekolah dan Panitia SPMB SMP N.
1 Agustus 2025	Permintaan Keterangan kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
8 Agustus 2025	Permintaan Keterangan kepada salah satu Operator Panitia SPMB SMP N.
15 Agustus 2025	Permintaan Keterangan kepada 4 orang Operator Panitia SPMB SMP N. 1
22 Agustus 2025	Permintaan Keterangan kepada Operator SPMB Dinas Pendidikan
30 September 2025	Konfirmasi Temuan
9 Oktober 2025	Penyerahan Laporan Hasil Pemeriksaan
29 Oktober 2025	Monitoring Laporan Hasil Pemeriksaan



Temuan dan Saran Korektif Tim Pemeriksa

Setelah melakukan serangkaian tindakan pemeriksaan, Tim Pemeriksa mendapati beberapa temuan, diantaranya sebagai berikut:

1. Penerbitan keputusan oleh Pejabat tidak berwenang;
2. Ketiadaan keputusan Walikota Manado dalam batas waktu yang ditentukan;
3. Keterlambatan pengumuman pendaftaran yang tidak sesuai jadwal tahapan;
4. Syarat tambahan pada jalur afirmasi saat verifikasi oleh Panitia Sekolah;
5. Dampak langsung terhadap akses pendidikan;
6. Adanya maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang;
7. Adanya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur.

Selanjutnya Tim Pemeriksa memberikan saran korektif diantaranya, sebagai berikut:

1. Kepala SMP Negeri 1 Manado untuk melakukan evaluasi pelaksanaan penerimaan murid baru jalur afirmasi Tahun Ajaran 2025/2026, disertai perbaikan prosedur dan peningkatan ketaatan pelaksanaan peraturan perundang-undangan terkait SPMB serta melaporkan pelaksanaan hasil evaluasi kepada Kepala Dinas.
2. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado melakukan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi kepada Kepala SMP N 1 Manado dalam kapasitas sebagai Penanggung jawab Kepanitiaan SPMB di SMP N 1 Manado Tahun Ajaran 2025/2026 sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
3. Sekretaris Daerah Kota Manado selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik untuk memonitoring pelaksanaan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi yang dilakukan oleh Kepala

Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado kepada Kepala SMP N 1 Manado dalam kapasitas sebagai Penanggung jawab Kepanitiaan SPMB di SMP N 1 Manado Tahun Ajaran 2025/2026.

4. Sekretaris Daerah Kota Manado selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik untuk melakukan pemantauan dan peninjauan serta mengevaluasi keberadaan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado Nomor 26 Tahun 2025 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) Jenjang Sekolah Dasar Dan Sekolah Menengah Pertama di Kota Manado Tahun Ajaran 2025/2026, terkait kewenangan dan prosedur pembentukan.
5. Sekretaris Daerah Kota Manado untuk melaporkan kepada Walikota Manado terkait hasil pemantauan dan peninjauan serta evaluasi keberadaan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado Nomor 26 Tahun 2025, serta hasil pelaksanaan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi yang dilakukan oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado kepada Kepala SMP N 1 Manado.

Upaya Penyelesaian Tereport, Atas Tereport dan Pihak Terkait

Upaya penyelesaian terhadap saran korektif tersebut telah disampaikan oleh Sekretaris Daerah Kota Manado melalui Surat Nomor: 700/09/SET-DA/3049/2025, tanggal 29 Desember 2025, yang pada intinya menjelaskan hal-hal sebagai berikut:

1. Inspektorat Kota Manado telah melaksanakan evaluasi proses penerimaan murid baru (SPMB) Jenjang SD dan SMP di Kota Manado Tahun Ajaran 2025-2026.
2. Dinas Pendidikan Kota Manado telah melakukan langkah-langkah pembinaan, pengawasan dan evaluasi sebagai tindak lanjut hasil pemeriksaan Ombudsman terkait SPMB SMP Negeri

Manado Tahun 2025. Terhadap penjelasan langkah-langkah dimaksud, terlampir dalam Surat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado, Nomor: 400.3/D.01/DIKBUD/3794/2025, tanggal 18 Desember 2025, sebagai berikut:

- a. Pembinaan
Memberikan pembinaan kepada Kepala SMP Negeri 1 Manado dan Panitia SPMB terkait pemahaman regulasi, prinsip pelayanan publik, serta etika penyelenggaraan SPMB.
 - b. Pengawasan
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado telah melakukan pengawasan langsung dan berkelanjutan terhadap penyelenggaraan SPMB di SMP Negeri 1 Manado, serta memperkuat mekanisme pengawasan internal pada satuan pendidikan.
 - c. Evaluasi
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado telah melaksanakan evaluasi secara menyeluruh terhadap kinerja Kepala SMP Negeri 1 Manado dalam pelaksanaan SPMB Tahun 2025, yang selanjutnya diikuti dengan penggantian Pelaksana Tugas (Plt.) Kepala SMP Negeri 1 Manado sebagai langkah pembinaan dan perbaikan tata kelola, termasuk evaluasi sistem, prosedur dan sumber daya manusia yang terlibat.
3. Dinas Pendidikan Kota Manado telah mengeluarkan Surat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 400.3/D.01/Dikbud/3805/2025 Tanggal 18 Desember 2025 Perihal Penegakan Larangan Gratifikasi, Penyuapan dan Pungutan Liar Menjelang Perayaan Natal dan Tahun Baru sebagai bagian dari upaya pencegahan dan pemberantasan gratifikasi, penyuapan dan pungutan liar di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo: Dari Aduan Menjadi Kepastian Hak: Ombudsman Gorontalo Tuntaskan 50 Laporan Masyarakat perihal SHM di Desa Sigaso

Harapan yang sempat tertunda akhirnya terwujud. Setelah lebih dari dua tahun menunggu, warga Desa Sigaso, Kecamatan Atinggola, Kabupaten Gorontalo Utara akhirnya menerima Sertipikat Hak Milik (SHM) mereka melalui program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Tahun 2022.

Momentum ini menjadi kisah nyata keberhasilan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo dalam memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai asas keadilan dan kepastian hukum. Sebanyak 50 laporan masyarakat terkait dugaan penundaan berlari penerbitan dan penyerahan SHM di Desa Sigaso dinyatakan tuntas.

Akar Masalah: Sertipikat yang Tak Kunjung Diserahkan

Berawal dari keresahan masyarakat yang merasa haknya tak kunjung diberikan, warga Desa Sigaso mengadu ke Ombudsman RI Provinsi Gorontalo. Melalui serangkaian pemeriksaan, Ombudsman menemukan bahwa memang benar kurang lebih 100 berkas permohonan SHM yang dimasukkan melalui Program PTSL tahun

2022 belum diterbitkan SHMnya. Hal tersebut terjadi disebabkan sebagian pemegang hak belum melengkapi berkas; beberapa alas hak digunakan sebagai agunan di bank; diaku

bahwa adanya kelalaian administratif karena penyerahan sebelumnya sering dirangkaikan dengan kegiatan seremonial Pemerintah Daerah setempat.

Respons Cepat dan Kolaboratif

Tak menunggu lama, Ombudsman Gorontalo mendorong penyelesaian konkret. Melalui komunikasi intensif dan koordinasi langsung dengan pihak Kantor Pertanahan, disepakati langkah tindak lanjut berupa inventarisasi ulang berkas permohonan yang sudah bisa diterbitkan SHMnya dan penjadwalan penyerahan SHM.

Tidak menunggu lama, hanya kurang lebih 3 (tiga) pekan, hasil nyata terlihat. Pada 14 Februari 2025, di Kantor Desa Sigaso, dilakukan penyerahan 128 sertipikat kepada masyarakat. Dari jumlah itu, sebanyak 117 sertipikat berhasil diserahkan langsung kepada pemilikinya, sementara 11 lainnya belum dapat diserahkan karena pemegang hak/kuasa pemegang hak tidak menghadiri undangan tersebut. Kegiatan ini turut dihadiri oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo, Wahiyudin Mamonto, yang menegaskan komitmen lembaganya untuk terus mengawal penyelenggaraan pelayanan publik hingga masyarakat benar-benar merasakan manfaatnya.

Hasil Nyata: Dari Laporan Menjadi Kepastian Hak

Dengan selesainya penyerahan SHM tersebut, 50 laporan masyarakat resmi diselesaikan oleh Ombudsman Gorontalo. Lebih dari sekadar angka, keberhasilan ini menunjukkan bagaimana kerja pengawasan Ombudsman mampu menggerakkan instansi pemerintah

untuk memperbaiki pelayanan dan memulihkan kepercayaan publik atau disebut *magistature of influence*.

Dampak Lebih Luas

Penyerahan sertipikat ini bukan hanya soal administrasi tanah, tetapi juga membuka jalan bagi warga Desa Sigaso untuk mengakses berbagai peluang ekonomi, seperti permodalan dan program pertanian. Lebih dari itu, peristiwa ini menegaskan bahwa pengawasan yang tegas dan kolaboratif dapat menghasilkan solusi yang cepat dan bermakna bagi masyarakat.

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan: Ombudsman Sulsel Catat 827 Akses Masyarakat, Sektor Agraria dan Pemda Mendominasi

Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan menutup buku tahun 2025 dengan catatan tebal. Sepanjang tahun tersebut, lembaga pengawas ini merekam 827 akses laporan masyarakat. Angka ini bukan sekadar statistik, melainkan cerminan tingginya ekspektasi publik sekaligus sinyal belum tuntasnya pembenahan di tubuh penyelenggara layanan negara.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, merinci bahwa dari total akses tersebut, komposisinya terdiri atas 376 Laporan Masyarakat, 250 Konsultasi Non-Laporan, 28 Respon Cepat Ombudsman (RCO), 4 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), serta 169 tembusan laporan. Komposisi ini menegaskan bahwa masyarakat kini tidak hanya sekadar mengeluh, tetapi secara aktif memanfaatkan instrumen pengawasan legal untuk menuntut hak administratif mereka.

376	Laporan Masyarakat Merupakan komponen pengaduan terbesar.	
250	Konsultasi Non-Laporan Permintaan informasi atau saran dari publik.	
169	Tembusan Laporan Laporan yang juga diteruskan ke instansi lain.	
28	Respon Cepat Ombudsman Tindak lanjut sigap atas laporan yang masuk.	
4	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Investigasi yang diinisiasi langsung oleh lembaga.	

Peta Rawan Maladministrasi: Agraria di Pucuk, Pemda Paling Disorot

Dalam bedah kinerja tahunan tersebut, Ombudsman Sulsel memetakan anatomi masalah pelayanan publik di Sulawesi Selatan. Berdasarkan klasifikasi substansi, persoalan agraria masih menjadi “juara bertahan” dengan proporsi mencapai 32 persen dari total laporan. Posisi ini disusul oleh masalah kepegawaian sebesar 17 persen, hak sipil dan politik 12 persen, pendidikan 8 persen, serta kepolisian 6 persen. Kelima sektor ini secara akumulatif menyumbang lebih dari 70 persen laporan, mengindikasikan bahwa layanan dasar masih menjadi titik paling rawan maladministrasi.

Dari sisi aktor pelayanan, Pemerintah Daerah (Pemda) menempati urutan teratas sebagai instansi yang paling banyak dilaporkan dengan angka 55,1 persen. Instansi terlapor lainnya mencakup pemerintah pusat, BUMN/BUMD, hingga lembaga pendidikan. Secara geografis, Kota Makassar tercatat sebagai wilayah dengan intensitas laporan tertinggi, baik dari sisi asal pelapor maupun lokasi instansi yang diadukan.

Dalam proses pemeriksaannya, Ombudsman menemukan modus maladministrasi yang berulang. Tiga bentuk penyimpangan yang paling dominan adalah penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan tidak memberikan pelayanan.

“Banyak masalah muncul bukan karena aturan tidak ada, tetapi karena prosedur tidak dijalankan sebagaimana mestinya,” tegas Ismu Iskandar. Ia menekankan bahwa persoalan pelayanan publik kerap kali bukan pada tataran kebijakan, melainkan pada inkonsistensi eksekusi di lapangan.

Intervensi Cepat dan Investigasi Mandiri

Di luar penanganan laporan reguler, Ombudsman Sulsel pada 2025 juga mengintensifkan mekanisme taktis melalui Respon Cepat Ombudsman (RCO) dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Pendekatan ini diambil untuk merespons kasus-kasus yang bersifat mendesak, berisiko tinggi,



dan berdampak luas.

Tercatat ada 23 laporan prioritas yang ditangani melalui jalur RCO, mayoritas berkaitan dengan sektor pendidikan dan rekrutmen aparatur. Beberapa kasus menonjol yang berhasil diintervensi antara lain dugaan penyimpangan prosedur tagihan perawatan di RSUD Labuang Baji, penahanan rapor siswa di SMAN 11 Makassar, hingga polemik verifikasi dokumen seleksi PPPK di Kabupaten Luwu.

Selain itu, Ombudsman juga mengambil langkah proaktif melalui 4 kegiatan IAPS tanpa menunggu laporan resmi masyarakat. Fokus investigasi mandiri ini menyorot isu strategis seperti ancaman ribuan siswa SMP yang tidak memperoleh ijazah akibat

kekacauan data pendidikan, hingga keterlambatan penyambungan listrik di kawasan permukiman.

“Intervensi sejak dini ini penting agar dampak kerugian dapat ditekan dan hak-hak masyarakat tetap terlindungi,” ujar Ismu menjelaskan urgensi mekanisme respons cepat tersebut.

Paradigma Pencegahan Sistemik

Tak hanya berfokus pada penyelesaian kasus Ombudsman Sulsel juga memperkuat fungsi pencegahan maladministrasi melalui pendekatan sistemik.

Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah kajian kebijakan terhadap pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan se-Sulawesi Selatan. Kajian ini mendesak dilakukan mengingat tingginya residu masalah di sektor pertanahan yang kerap bermuara pada sengketa. Hasil kajian ini melahirkan rekomendasi perbaikan sistem agar keluhan masyarakat dapat diselesaikan di hulu sebelum berkembang menjadi laporan eksternal.

Ombudsman juga memperluas basis partisipasi publik dengan menggandeng kelompok rentan, termasuk Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) dan insan pers, untuk membentuk jejaring pengawasan partisipatif. Bahkan, pada 2025, Ombudsman telah membentuk Focal Point Pengawasan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) guna memastikan program nasional tersebut berjalan tepat sasaran dan bebas dari penyelewengan.

Menatap tahun 2026, Ombudsman Sulsel berkomitmen untuk terus mendorong tata kelola yang lebih akuntabel. Fokus utama akan diarahkan pada penguatan pencegahan maladministrasi dan kolaborasi lintas sektor agar pelayanan publik di Sulawesi Selatan tidak hanya sekadar menggugurkan kewajiban, tetapi benar-benar responsif terhadap kebutuhan warga.

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah: Mengurai Derita Guru PPPK

Sepanjang tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Sulteng menerima 287 Laporan aduan masyarakat mengenai dugaan Maladministrasi dan yang terbanyak dilaporkan adalah instansi pemerintah daerah dengan jumlah aduan 186 laporan. Jika diurai jumlah laporan masyarakat atas pemerintah daerah terbanyak adalah mengenai kebijakan mutasi tenaga guru yang berstatus PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja). Pada tahun ini, sekitar 312 tenaga guru P3K Sulteng dari 1120 tenaga guru P3K melapor ke Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tengah mengenai nasib kepindahan mengajar mereka di daerah asal masing-masing.

Cerita berawal dari kebutuhan pengangkatan tenaga guru honorer pada tahun 2022. Berdasarkan DAPODIK (Data Pusat Pendidikan) Sulteng 2022, jumlah tenaga guru masih dibutuhkan di Sulteng sekitar hampir 2.000 tenaga guru. Karena sebab lain-lain akhirnya proses pengangkatan tenaga guru tersebut baru terjadi pada tahun 2024 dengan terbitnya Surat Keputusan Gubernur tentang Pengangkatan Tenaga Guru P3K pada seluruh sekolah SMA/SMK se-Sulteng. Karena terjadi kevakuman data selama 2 tahun, maka pada saat penerbitan Surat Keputusan Gubernur Sulteng tentang Pengangkatan tenaga Guru PPPK tersebut, sejumlah tenaga guru honorer sudah beralih tugas ke sekolah lain yang membutuhkan guru mata pelajaran tertentu untuk mengisi kelas-kelas SMA/SMK. Tercatat sekitar 312 tenaga guru honorer sudah berpindah tugas dari sekolah asal sebagaimana SK Gubernur pada sekolah yang baru ditahun 2024.

Kepindahan mengajar itu tidak mempengaruhi gaji yang diterima oleh para tenaga guru P3K, namun mempengaruhi status mereka sebagai tenaga guru yang dianggap tidak melaksanakan tugas di sekolah sesuai SK Gubernur. Dalam klausul perjanjian pengangkatan disebutkan bahwa, tenaga guru P3K yang tidak melaksanakan tugas di sekolah yang ditunjuk sebagaimana perjanjian pengangkatan sebagai tenaga guru P3K, maka akan dievaluasi

dan diberhentikan pada tahun berikutnya. Klausul ini pernah membuat para guru p3k itu melakukan demonstrasi kepada Pemerintah daerah Propinsi Sulawesi Tengah ditahun 2024. Mereka menuding bahwa tidak up datenya Dapodik tahun 2022 ke Dapodik 2024 menjadi sebab kesalahan tempat tugas saat pengangkatan tenaga guru honorer menjadi tenaga guru P3K. Sebagai solusinya ditahun 2024 Gubernur memerintahkan, Kepala Dinas Pendidikan Sulawesi Tengah untuk mengeluarkan Nota Dinas untuk menyesuaikan tempat tugas tenaga guru P3K dari tempat tugas sesuai SK Gubernur tahun 2022, menjadi tempat tugas sekolah yang baru dimana tenaga guru P3K bertugas pada tahun 2024.

Disinilah masalahnya muncul. Karena ternyata Nota Dinas Kepala Dinas Pendidikan tersebut tidak dapat menjadi acuan untuk merubah klausul perjanjian kerja tenaga guru P3K. Selain itu para tenaga guru P3K tersebut tetap akan mendapat sanksi pemberhentian karena dianggap tidak aktif melaksanakan tugas disekolah sebagaimana SK Gubernur tentang Pengangkatan Tenaga Guru P3K tahun 2024. Pemberhentian itu akan dilakukan pada tahun 2025. Ditahun inilah, para tenaga guru P3K itu melaporkan nasibnya ke Ombudsman RI perwakilan Sulteng. Sebanyak 10 orang perwakilannya membuat laporan dan langsung ditindak lanjuti ombudsman dengan melakukan koordinasi pada Pemda Sulteng.

Dengan kewenangannya, Ombudsman Perwakilan Sulteng melakukan pertemuan marathon dengan Dinas Pendidikan Sulteng, Inspektorat Daerah serta instansi lainnya untuk mencari solusi masalah tersebut. Berbagai koordinasi dilakukan sampai ketingkat Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia untuk mendapatkan solusi. Pihak kementerian berjanji untuk membuat regulasi dan petunjuk pelaksanaan mutasi untuk tenaga Guru P3K, namun sampai dengan akhir tahun 2025 regulasi tersebut tak kunjung ada.

Mengantisipasi pelaksanaan pemberhentian tenaga guru P3K yang sudah pindah tugas menggunakan nota dinas tersebut, akhirnya Ombudsman Sulteng menawarkan

untuk pencabutan nota dinas sebagai solusi untuk menghindari pemberhentian, dan meminta gubernur untuk menyurati sekolah-sekolah asal para tenaga guru P3K itu untuk bersedia menerima kembali tenaga guru P3K yang telah mutasi menggunakan Nota Dinas Kepala Dinas Pendidikan Sulteng tersebut. Langkah ini ternyata disambut oleh Gubernur. Kemudian melalui Dinas Pendidikan Sulteng, sekolah-sekolah dimaksud disurati untuk menerima kembali tenaga guru P3K yang mutasi berdasarkan nota dinas tahun 2024.

Para tenaga guru P3K yang telah memegang nota dinas mutasi, disarankan untuk kembali ke sekolah-sekolah asal sebagaimana SK Gubernur sam bil menunggu petunjuk pelaksanaan Kementerian DIKDASMEN untuk tata cara mutase tenaga guru P3K. kesepakatan itu diambil untuk menghindari pemberhentian massal atas tenaga guru P3K yang terlanjur pindah tugas karena nota dinas tersebut. Dengan tercapainya kesepakatan tersebut, akhirnya laporan pada kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulteng ditutup. Dan 312 tenaga guru P3K yang terancam diberhentikan memiliki kepastian tempat bertugas dan kembali aktif menjalankan profesi mengajarnya.

Peristiwa ini menjadi peristiwa paling menonjol dalam penyelesaian aduan masyarakat yang dirasakan perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulteng. Menonjol karena besarnya jumlah pelapor yang kami kecilkan sendiri menjadi 10 orang perwakilan tenaga guru P3K saja, mengingat ruang kerja kantor Ombudsman Sulteng yang belum mampu menampung pelapor dalam jumlah banyak. Ditambah lagi kegentingan yang dialami pelapor-pelapor akibat tidak berlakunya Nota Dinas serta ancaman pemberhentian yang nyata dalam Surat Perjanjian Kerja mereka. Kegentingan tersebut membuat para guru P3K itu hampir setiap saat datang ke kantor ombudsman Sulteng untuk mengecek perkembangan laporannya. Alhamdulillah berkat koordinasi yang intens dan baik dengan Pemda Sulteng, kesepakatan bisa tercapai dan para tenaga guru P3K terhindar dari sanksi pemberhentian.

18/

Perwakilan Jawa

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten: Tuntaskan Pembongkaran Pagar Laut

Hasil investigasi Ombudsman RI Perwakilan Banten tentang pagar laut ilegal di Kabupaten Tangerang menemukan adanya maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum oleh Dinas Kelautan dan Perikanan (DKP) Provinsi Banten dalam menjalankan tugas pengawasan sumber daya kelautan.

Ombudsman meminta DKP Provinsi Banten untuk segera membongkar pagar laut secara tuntas di sepanjang pesisir utara Kabupaten Tangerang, sehingga masyarakat dapat kembali beraktivitas.

Penyelesaian pembongkaran tersebut dapat dilakukan berkoordinasi dengan KKP, TNI AL, Korps Polairud Baharkam Polri, dan pihak-pihak terkait lainnya secara optimal. Sebab, Ombudsman Banten memandang secara umum pengawasan ruang laut juga diemban oleh instansi-instansi tersebut berdasarkan amanat undang-undang.

Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika mengatakan, hasil Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Banten ini telah disampaikan secara langsung kepada Kepala DKP Provinsi Banten. Tindakan Korektif yang diberikan Ombudsman berupa pembongkaran pagar laut dilaksanakan dalam kurun waktu 30 hari.



“Maladministrasi yang ditemukan terkait fungsi DKP Provinsi dalam pengawasan sumber daya kelautan dan perikanan di wilayah perairan laut sampai dengan 12 mil sesuai undang-undang. Fokus Ombudsman saat ini adalah bagaimana pagar laut segera dibongkar seluruhnya sehingga nelayan bisa kembali beraktivitas,” ujar Yeka dalam Konferensi Pers di Kantor Ombudsman, Jakarta Selatan pada Senin (3/2/2025).

Valuasi kerugian 3.888 nelayan terdampak, dihitung sejak Agustus 2024 hingga Januari 2025 mencapai Rp 24 miliar. Jumlah tersebut merupakan estimasi perkiraan dari Ombudsman RI yang mencakup bertambahnya pembelian bahan bakar perahu, hasil tangkapan ikan berkurang dan kerusakan kapal nelayan.

Selain itu, Ombudsman juga memberikan Tindakan Korektif agar DKP Provinsi Banten berkoordinasi dengan para pihak terkait maupun Aparat Penegak Hukum untuk menindaklanjuti adanya indikasi pelanggaran pemanfaatan ruang laut. Baik secara administratif maupun pidana, sebagai salah satu upaya penegakan hukum, pencegahan serta pemberian efek jera.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Fadli Afriadi mengatakan, temuan dan pendapat Ombudsman terkait potensi maladministrasi dan indikasi pidana dalam status hak atas tanah. “Berdasarkan hasil pengumpulan informasi dan pemeriksaan, Ombudsman berpendapat bahwa terdapat upaya yang dilakukan oleh pihak tertentu berkaitan dengan pemagaran laut untuk memunculkan



hak atas tanah di dalam wilayah atau ruang laut maupun perolehan lahan dari masyarakat secara ilegal atau bertentangan dengan hukum,” kata Fadli.

Untuk itu, lanjutnya, dalam rangka penegakan hukum, Ombudsman memandang perlu ada tindak lanjut dari Aparat Penegak Hukum guna mengusut tuntas indikasi pidana tersebut.

Menanggapi isu terkait Proyek Strategis Nasional (PSN) di sekitar lokasi yang menjadi perbincangan hangat, Fadli mengatakan, Ombudsman berpendapat bahwa informasi mengenai PSN hingga kini belum secara lengkap dan memadai disampaikan maupun disediakan oleh pemerintah. Sehingga terjadi praktik pemaksaan tafsir PSN oleh pihak-pihak tertentu untuk menekan masyarakat maupun pihak-pihak lainnya atas nama PSN.

“Ombudsman memandang perlu dilakukan evaluasi terhadap PSN serta upaya untuk menyampaikan kepada publik dan menyediakan informasi lengkap dan jelas mengenai kegiatan-kegiatan yang ditetapkan sebagai PSN bagi umum untuk mencegah penyalahgunaan istilah dan entitas PSN guna melakukan tindakan-tindakan melawan hukum dan merugikan masyarakat,” kata Fadli

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur: Potensi Maladministrasi pada Pending Claim BPJS Kesehatan

Sengketa klaim pembiayaan antara ratusan rumah sakit di Jawa Timur dengan BPJS Kesehatan merupakan masalah krusial pelayanan publik. Pending claim pembayaran layanan kesehatan patut dilihat dari segi potensi maladministrasi yang ditimbulkan.

“Rumah sakit dan BPJS Kesehatan merupakan pranata layanan publik yang amat vital dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional. Pending claim bisa menghambat penyediaan alat kesehatan dan kefarmasian, logistik penunjang dan jasa layanan medis terstandarisasi. Muaranya terjadi penundaan berlarut atau bahkan tidak diberikannya layanan kesehatan oleh pihak rumah sakit kepada pasien yang dapat mengancam keselamatan jiwa,” kata Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, Sabtu (1/2/2025).

Menurut Robert ada beberapa hal yang harus diperbaiki. Pertama, Pemerintah wajib mengantisipasi sengketa klaim agar tidak menimbulkan maladministrasi layanan kepada pasien. “Pemerintah harus memastikan semua pihak menjalankan kewajiban dan mendapatkan hak, merujuk Permenkes No 3 Tahun 2023. Rumah sakit mengajukan klaim sesuai ketentuan, lalu berdasarkan administrasi yang benar dan lengkap maka pihak BPJS melakukan verifikasi dan membayar klaim layanan kesehatan tepat waktu,” katanya.

Kedua, BPJS Kesehatan harus lebih transparan ke pihak pemda

dan membangun komunikasi dengan organisasi perhimpunan rumah sakit apabila ada potensi hambatan klaim rumah sakit. Ia menilai pihak BPJS saat ini cenderung pasif, kurang persuasif dan membiarkan masalah sengketa klaim ini terus menumpuk, padahal berlarutnya pembayaran klaim jelas berdampak terhadap merosotnya kualitas pelayanan kesehatan.

Ketiga, rumah sakit harus lebih akuntabel dan terus diawasi agar tidak melakukan fraud dalam klaim tarif INA-CBGs. “Pembayaran klaim itu hak setiap fasyankes yang telah melaksanakan kewajiban pelayanannya. Namun, rumah sakit juga wajib memastikan laporan administrasi layanan sudah sesuai standar dan bebas dari tindak kecurangan seperti klaim fiktif, manipulasi diagnosis dan praktik fraud lainnya,” kata Robert.

Keempat, pemda diminta untuk lebih proaktif dalam merespons pending claim ini “Pemerintah tidak semata hanya berperan sebagai mediator saat sengketa sudah terjadi. Peran sebagai pemadam kebakaran tersebut harus dilapisi dengan upaya-upaya preventif. Untuk itu, pada ranah kebijakan, kami minta Pemda memitigasi potensi sengketa dengan membuat Perkada ihwal sanksi terhadap pihak yang tidak memenuhi kewajibannya. Selanjutnya pada ranah pengawasan pihak pemda perlu melakukan pemantauan terhadap proses klaim secara rutin”.

Kelima, klaim pembayaran pelayanan kesehatan harus bebas maladministrasi dan terlaksana sesuai dengan standar tata kelola yang akuntabel. Kasus di Jatim ditengarai juga terjadi di daerah lain. Ombudsman meminta Kementerian Kesehatan melakukan evaluasi tuntas atas klaim fasyankes ke BPJS sejak laporan pelaksanaan layanan hingga penetapan status klaim. Selanjutnya dapat lebih tegas melakukan penegakan hukum dan pemberian sanksi bagi para pihak yang melakukan maladministrasi.

Ombudsman RI mengimbau masyarakat untuk menyampaikan pengaduan/laporan jika mengalami atau menyaksikan tindakan maladministrasi pada klaim pembayaran layanan kesehatan melalui berbagai kanal resmi Ombudsman yang tersedia di pusat dan kantor-kantor perwakilan di 34 provinsi.

19/

Perwakilan
Maluku & Papua**Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku: Teras Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan hak fundamental setiap warga negara dan kewajiban pemerintah untuk menyediakannya secara mudah, cepat, terjangkau, dan berkualitas. Namun, masyarakat di wilayah kepulauan, seperti di wilayah Provinsi Maluku, masih menghadapi kendala jarak, biaya, dan keterbatasan akses terhadap pelayanan dasar. Kondisi ini berdampak pada pemenuhan hak-hak administratif, kesehatan, dan sosial masyarakat.

Sebagai wujud komitmen mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku berkolaborasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten, BPJS Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, Dinas Sosial, Puskesmas, dan Pemerintah Desa di lokasi Pelaksanaan Kegiatan melalui kegiatan Teras Pelayanan Publik. Kegiatan ini dirancang sebagai saranalayanan terpadu dalam satu lokasi dan waktu, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai pelayanan publik secara lebih mudah, efisien, dan hemat biaya.

Adapun kegiatan teras pelayanan publik memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan beberapa produk layanan diantaranya administrasi kependudukan oleh Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten setempat, DTKS, DTSEN dan rekomendasi

BPJS oleh Dinas Sosial, surat keterangan tidak mampu dari desa, pelayanan konsultasi dan pengaduan oleh Ombudsman, informasi dan pelayanan BPJS Kesehatan oleh BPJS Kesehatan dari Puskesmas setempat, dan lain sebagainya. Kegiatan ini dilakukan sebagai solusi terhadap kurangnya konsultasi maupun laporan pada Ombudsman RI Perwakilan Maluku dan akses Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pemerintah sangat sulit dikarenakan membutuhkan biaya dan waktu lebih untuk mendapatkan dapat menjangkau pelayanan Kesehatan di Ibu Kota Kabupaten dengan mempertimbangkan jarak antara kecamatan dan Kabupaten yang cukup jauh.

Pada tahun 2025, kegiatan Teras Pelayanan Publik telah dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali. Kegiatan Teras Pelayanan Publik pertama

kali dilaksanakan di Negeri Hitumessking, Kec. Leihitu, Kab. Maluku Tengah pada tanggal 27 Februari 2025. Dengan adanya Teras Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Negeri Hitumessing, lebih dari 500 warga dari berbagai desa, seperti Hitumessing, Hitu Lama, Mamala, dan Morella, hadir dalam kegiatan ini. Bahkan, lebih dari 50 orang berhasil melakukan perekaman data kependudukan dan langsung menerima KTP yang diserahkan oleh Disdukcapil Kab. Maluku Tengah.

Kemudian Teras Pelayanan Publik dilaksanakan kembali di Desa Benjina, Kec. Aru Tengah, Kab. Kepulauan Tanimbar yang dilaksanakan pada tanggal 18 s.d. 19 September 2025. Hal positif juga diterima pada saat pelaksanaan Teras Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Desa Benjina, Kec. Aru Tengah, dimana hak-hak ratusan warga terpenuhi, diantaranya 415 warga



Desa Benjina menerima kepesertaan BPJS Kesehatan baru dengan status aktif, 262 warga terpenuhi hak administrasinya di Disdukcapil, dan kurang lebih 300 warga akhirnya terdaftar sebagai penerima PKH, Bantuan Sosial, DTSEN, dan sebagainya.

Kegiatan Teras Pelayanan Publik mendapat apresiasi dari Gubernur Provinsi Maluku, Hendrik Lewerissa dalam sambutannya pada Kegiatan Teras Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Desa Benjina, Kec. Aru Tengah, Kab. Kepulauan Aru. Dalam sambutannya, Gubernur Maluku mengapresiasi pelaksanaan kegiatan Teras Pelayanan Publik serta mendorong kolaborasi antar instansi pemerintah baik vertikal maupun horizontal untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua: Tindakan Tidak Patut Pejabat pada Pengunjuk Rasa

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua, Yohanes B.J. Rumsanta, menilai tindakan seorang pejabat publik terhadap seorang pe-

ngunjuk rasa di Nabire, terindikasi sebagai maladministrasi, demikian siaran pers bertanggal 21 Februari 2025.

Dalam sebuah video yang beredar luas di media sosial maupun media massa terlihat tindakan seorang pejabat kepada salah seorang peserta unjuk rasa.

Yohanes, setelah menyaksikan tayangan video tersebut menilai tindakan yang dilakukan oleh pejabat publik tersebut benar seperti yang tampak pada tayangan video tersebut, maka dapat diduga kuat merupakan maladministrasi, yaitu tindakan tidak patut.

Sangat disayangkan karena tindakan tersebut dilakukan di depan publik dalam kapasitas jabatan formal yang ditandai juga dengan seragam dinas yang dikenakan. Walaupun ada niat baik yang mungkin saja ada di dalamnya, yaitu tindakan dalam rangka pembinaan atau pendidikan dan dalam suasana kekeluargaan.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua mengimbau kepada pihak yang merasa dirugikan agar dapat menempuh jalur hukum secara konvensional ataupun dengan proses restorative justice. Selanjutnya

imbauan juga disampaikan kepada atasan langsung pejabat tersebut agar melakukan investigasi/penyelidikan guna pemberian tindakan disiplin administratif sesuai peraturan disiplin pegawai negeri.

Selain itu juga perlu untuk segera dilakukan perbaikan sistem dan mekanisme pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) termasuk Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire, Provinsi Papua Tengah.

Penegakan hukum patut dilakukan untuk menjamin kepastian hukum dan kesetaraan di hadapan hukum di mana siswa yang berunjuk rasa adalah warga negara yang memiliki hak yang sama. Upaya tindakan administratif atau pemberian tindakan disiplin pegawai negeri sipil patut dilakukan mengingat pejabat tersebut adalah pegawai negeri sipil.

Sistem dan mekanisme pengaduan di internal OPD (dalam hal ini Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire) sangat penting dilakukan agar aduan, keluhan atau aspirasi yang hendak disampaikan oleh siswa, orang tua, atau masyarakat umum dapat disalurkan.



20/

Bali dan Nusa Tenggara

Ombudsman RI Perwakilan Bali

Kolaborasi dengan Kemenkumham Tingkatkan Kualitas Pelayanan Hukum. Suasana hangat menyelimuti Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali pada Senin, 24 Februari 2025, saat Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) Bali, Wahyu Eka Putra, beserta jajarannya, melakukan audiensi dengan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, Ni Nyoman Sri Widhiyanti.

Pertemuan ini menjadi momentum penting dalam mempererat tali silaturahmi dan memperkuat kerja sama antara Kemenkumham dan Ombudsman Bali. Kedua instansi sepakat untuk terus bersinergi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Dalam audiensi tersebut, Wahyu Eka Putra, menyampaikan urgensi kolaborasi antarinstansi dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kemenkumham Bali.



Kolaborasi tersebut mencakup harmonisasi Peraturan Daerah (Perda), peningkatan pelayanan administrasi hukum umum, serta optimalisasi pendaftaran dan perlindungan Hak Kekayaan Intelektual (HKI).

Wahyu Eka Putra menegaskan komitmen Kemenkumham Bali untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan hukum kepada masyarakat. Sinergitas dengan Perwakilan Ombudsman RI

Provinsi Bali dipandang sebagai langkah strategis dalam menjamin transparansi, akuntabilitas, dan kesesuaian pelayanan dengan ekspektasi masyarakat.

Transformasi Kemenkumham mendorong kolaborasi erat dengan Ombudsman Bali. Wahyu Eka Putra meyakini, kerja sama ini akan memperkuat kemampuan Kemenkumham dalam memberikan pelayanan yang adaptif dan inovatif.

Ni Nyoman Sri Widhiyanti mengatakan komitmen Ombudsman untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat melalui pengawasan dan masukan konstruktif.

Audiensi ini diproyeksikan sebagai langkah awal dalam membangun sinergitas yang lebih kokoh antara Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali dan Ombudsman RI Provinsi Bali.

Kedua belah pihak menegaskan

komitmen untuk menjaga komunikasi dan koordinasi yang berkelanjutan, dengan tujuan mewujudkan pelayanan hukum yang lebih berkualitas, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat Bali.

Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur

Pembatasan Hari Rawat Pasien JKN. Pembatasan hari rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) banyak dikeluhkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT. Keluhan tersebut menjadi permasalahan berulang yang diinformasikan kepada Ombudsman pada Tahun 2024.

Dalam sejumlah kasus, persetujuan pemulangan pasien rawat inap dari Dokter Penanggung Jawab Pasien diterbitkan terhadap pasien JKN dalam kondisi terpasang alat bantu pernapasan dan pendarahan pasca operasi, sehingga hal ini menyulitkan pasien.

Selain itu, keberatan keluarga pasien terhadap pemulangan acapkali tidak dindahkan oleh rumah sakit.

Terhadap keluhan tersebut Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT melakukan beberapa langkah tindak lanjut berupa berkoordinasi dengan rumah sakit dan BPJS Kesehatan, menjelaskan kepada pasien/keluarga pasien bahwa pemulangan pasien merupakan pertimbangan dokter penanggung jawab berdasarkan indikasi medis



dan menyarankan pasien untuk terlebih dahulu menyampaikan keluhan kepada internal rumah sakit/ petugas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit.

Meski demikian keluhan dengan substansi yang sama terus berulang sehingga Ombudsman menggelar rapat koordinasi bersama rumah sakit, dinas kesehatan dan BPJS Kesehatan.

Untuk memenuhi harapan pasien, Ombudsman menyampaikan beberapa saran kepada rumah sakit, dinas kesehatan dan BPJS Kesehatan antara lain,

1. pertama: bahwa setiap rumah sakit agar memastikan pemenuhan hak Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) kepada pasien secara



memadai dari DPJP jika pembatasan waktu rawat berdasarkan indikasi medis yang mengharuskan pasien pulang.

2. Kedua; agar BPJS Kesehatan Cabang Kupang melakukan monitor terhadap poin-poin kesepakatan dalam Perjanjian Kerja Sama antara BPJS dan Faskes sehingga memastikan agar seluruh poin perjanjian tersebut dilaksanakan.
3. Ketiga; dalam hal terjadi komplain/pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan rumah sakit kepada Ombudsman RI Provinsi NTT, maka koordinasi akan dilakukan ke PIC pelayanan pengaduan masing-masing rumah sakit. Jika dalam kurun waktu tertentu koordinasi tersebut tidak ditanggapi maka Ombudsman RI Provinsi NTT akan meneruskan pengaduan ke direktur rumah sakit masing-masing.
4. Keempat; Dinas Kesehatan agar melaksanakan peran pembinaan dan pengawasan pelaksanaan JKN di daerah berupa melakukan monitoring dan evaluasi serta pencegahan penangan kecurangan pelaksanaan JKN di daerah.

BAG:06

*PENGUATAN
ORGANISASI*

21/

Penguatan Organisasi Terkait Sumber Daya Manusia

Mutasi, Penataan Jabatan, & Pengembangan Karir

Bagian ini menggambarkan upaya konsisten Tim Mutasi dan Pengembangan Karir Pegawai dalam mendorong transformasi dan penguatan kapasitas sumber daya manusia Ombudsman Republik Indonesia. Melalui pengelolaan mobilitas karir ASN dan Asisten Ombudsman, penyesuaian jabatan, pengembangan jenjang karier, tim berperan memastikan tersedianya komposisi pegawai yang tepat pada posisi yang tepat guna mendukung pencapaian target kelembagaan.



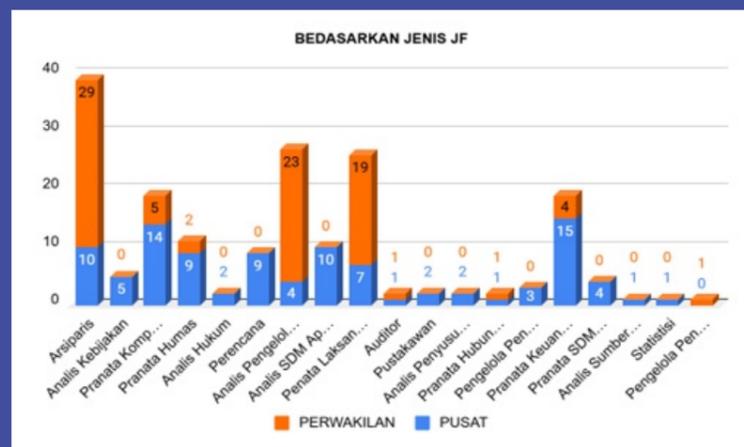
Penyesuaian jabatan terbanyak terjadi di bulan April 2025, karena pada saat ini adanya penyesuaian nomenklatur seluruh jabatan pelaksana ASN.



Sepanjang 2025, kenaikan jenjang didominasi oleh Asisten Ombudsman. Sedangkan kenaikan jenjang jabatan fungsional ASN hanya ada pada beberapa jabatan fungsional. Hal ini menunjukkan perkembangan karir yang baik bagi Asisten Ombudsman.



Kegiatan pelantikan/pengangkatan baik ASN maupun Asisten Ombudsman didominasi oleh Asisten Pratama, hal ini terjadi dalam rangkaian penerimaan Asisten Ombudsman yang terjadi pada akhir tahun 2024 lalu setelah melalui masa pelatihan kerja selama 12 (dua belas) bulan.



Pemetaan ASN Pelaksana ke Jabatan Fungsional

Bagian ini menggambarkan upaya konsisten Tim Mutasi dan Pengembangan Karir Pegawai dalam mendorong transformasi dan penguatan kapasitas sumber daya manusia Ombudsman Republik Indonesia. Melalui pengelolaan mobilitas karir ASN dan Asisten Ombudsman, penyesuaian jabatan, pengembangan jenjang karier, tim berperan memastikan tersedianya komposisi pegawai yang tepat pada posisi yang tepat guna mendukung pencapaian target kelembagaan.

Proses pemetaan ASN Pelaksana ke dalam Jabatan Fungsional didominasi oleh penempatan pada kelompok Analisis, terutama Analisis SDM Aparatur, Analisis Kepegawaian, dan Analisis Perencana.

Biro Sumber Daya Manusia menjadi unit dengan pemetaan tertinggi, dengan total penempatan lebih dari setengah keseluruhan pegawai yang beralih ke jabatan fungsional, dan di-

dominasi oleh pegawai perwakilan. Biro Hukum dan Kerja Sama serta Biro Perencanaan dan Keuangan juga menunjukkan jumlah perpindahan yang signifikan, menggambarkan kebutuhan organisasi pada fungsi pendukung utama. Pada unit administratif maupun sekretariat, perpindahan berlangsung dalam volume kecil namun tetap konsisten. Secara umum, distribusi ini menunjukkan arah strategi penguatan kapasitas organisasi melalui unit fungsional inti.

Jumlah perpindahan pegawai pelaksana ke jabatan fungsional meningkat tajam pada tahun 2024, mencapai puncaknya dibandingkan tahun sebelumnya, dan terus menunjukkan progres positif pada tahun 2025. Tren ini menunjukkan bahwa transformasi organisasi menuju struktur berbasis jabatan fungsional berjalan konsisten, dengan percepatan pada tahun 2024 dan keberlanjutan pada tahun 2025. Peningkatan ini mencerminkan hasil investasi kebijakan SDM, penataan kebutuhan jabatan, dan percepatan penyaluran dengan ketentuan kepegawaian nasional.

Pada triwulan pertama, kegiatan difokuskan pada proses mobilitas pegawai serta awal tahun pelaksanaan pengelolaan karier. Januari ditandai dengan mutasi pegawai dan masuknya ASN dari instansi lain, yang kemudian berlanjut dengan penyesuaian jabatan dan pelantikan beberapa posisi fungsional di Februari dan Maret. Aktivitas Baperjakat mulai berjalan untuk mengesahkan mutasi dan rotasi internal, sembari memfasilitasi seleksi dan rotasi pejabat perwakilan. Fokus utama triwulan ini adalah memulai penataan sumber daya manusia yang mendukung kebutuhan organisasi di tahun berjalan.

Kegiatan triwulan kedua menunjukkan peningkatan volume dan variasi aktivitas. Mutasi dan penataan jabatan berlangsung intensif, termasuk penyesuaian nomenklatur jabatan pelaksana dalam jumlah besar dan kenaikan jenjang jabatan fungsional bagi berbagai kelompok pegawai. Di sisi tata kelola SDM, Baperjakat secara konsisten menetapkan mutasi, pengangkatan jabatan, serta perpindahan pegawai, termasuk penyiapan pejabat sementara perwakilan. Selain itu, pelantikan dan

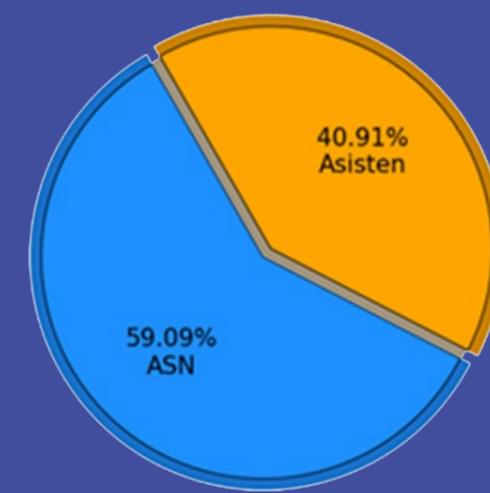
penguatan posisi strategis turut mengisi periode ini, menunjukkan pergeseran organisasi menuju formasi yang lebih efektif dan siap kerja.

Pada triwulan ketiga, kegiatan pengembangan karier tetap berlangsung stabil dengan penekanan pada mutasi internal, kenaikan jenjang, dan fasilitasi pelantikan. Baperjakat melanjutkan pembahasan pelantikan dan penetapan keputusan terkait karier pegawai, termasuk pembahasan pemberhentian pegawai. Pergerakan kebijakan

tahap akhir penyelesaian proses pembinaan karier pegawai sepanjang tahun. Kegiatan mutasi dan penataan jabatan berlanjut dengan intensitas moderat, sementara Baperjakat lebih banyak melakukan pembahasan tingkat akhir seperti usulan pemberhentian dan finalisasi rotasi. Pelaksanaan pelantikan besar, termasuk pengangkatan Jabatan Fungsional dan Asisten Pratama dalam jumlah signifikan, menjadi penanda penting triwulan ini. Selain itu, tim menyelesaikan evaluasi Kepala Perwakilan hingga penyampaian hasil dan konsep keputusan, menutup tahun dengan penguatan formasi jabatan serta penyaluran kebutuhan organisasi menuju tahun berikutnya.

Diagram ini memperlihatkan bahwa Asisten Ombudsman memiliki peran yang sangat strategis, dengan proporsi mencapai 40,91% dari total Insan Ombudsman. Persentase yang besar ini menegaskan bahwa Asisten merupakan garda terdepan dalam pelaksanaan tugas substantif, khususnya dalam penerimaan, pemeriksaan, dan tindak lanjut laporan masyarakat. Keberadaan Asisten yang hampir menyamai jumlah ASN menunjukkan bahwa efektivitas kinerja Ombudsman sangat ditopang oleh peran aktif Asisten dalam memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip keadilan, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan.

Komposisi Insan Ombudsman



SDM dalam triwulan ini semakin strategis dengan dimulainya rangkaian evaluasi Kepala Perwakilan melalui penilaian 360, tes kesehatan, dan seleksi administratif. Periode ini memperlihatkan pergeseran fokus dari penataan formasi ke evaluasi kompetensi dan kesiapan pejabat.

Triwulan terakhir mencerminkan

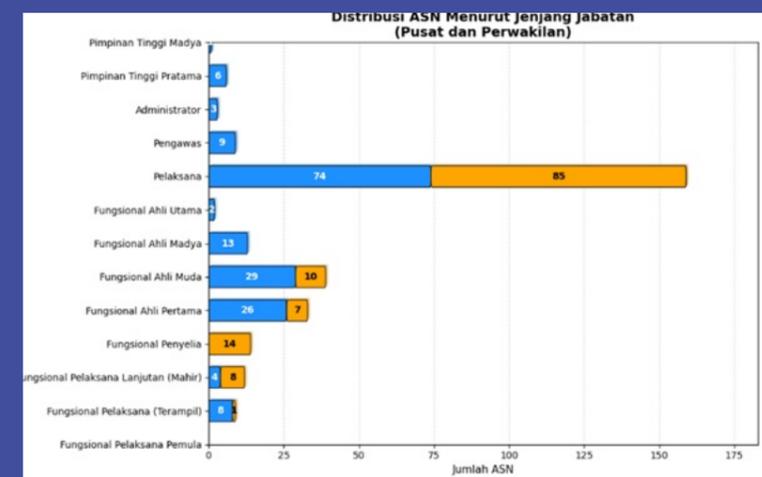


Diagram batang horizontal menunjukkan distribusi Aparatur Sipil Negara (ASN) menurut jenjang jabatan yang terbagi antara unit kerja Pusat dan Perwakilan. Secara umum, komposisi ASN didominasi oleh jenjang Pelaksana, yang merupakan kelompok terbesar baik di Pusat maupun Perwakilan. Pada jenjang ini, jumlah ASN di Perwakilan (85 orang) sedikit lebih banyak dibandingkan Pusat (74 orang), menunjukkan peran operasional yang lebih kuat di unit Perwakilan.

Pada jenjang Fungsional Ahli, distribusi ASN relatif terkonsentrasi di Pusat, khususnya pada jenjang Ahli Muda (29 orang) dan Ahli Pertama (26 orang), sementara Perwakilan memiliki jumlah yang lebih terbatas pada jenjang yang sama. Hal ini mengindikasikan bahwa fungsi-fungsi analitis dan keahlian substantif lebih banyak terpusat di unit Pusat. Sebaliknya, jenjang Fungsional Penyelia sepenuhnya berada di Perwakilan (14 orang), mencerminkan kebutuhan pengawasan teknis di tingkat wilayah.

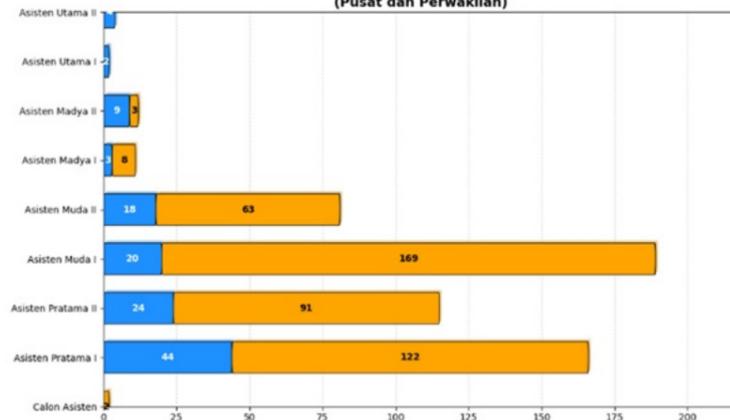
Untuk jenjang struktural, seperti Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator, dan Pengawas, jumlah ASN relatif kecil dan hampir seluruhnya berada di Pusat. Kondisi ini menggambarkan struktur organisasi yang bersifat sentralistik pada level pengambilan keputusan strategis, sementara pelaksanaan tugas operasional lebih banyak ditopang oleh jenjang pelaksana dan fungsional di Perwakilan.

Asisten sangat didominasi oleh jenjang Asisten Muda dan Asisten Pertama, khususnya di Perwakilan. Jenjang Asisten Muda I merupakan kelompok terbesar, dengan jumlah Asisten di Perwakilan (169 orang) jauh lebih tinggi dibandingkan Pusat (20 orang). Pola serupa juga terlihat pada jenjang Asisten Pratama I dan Asisten Pratama II, yang menunjukkan dominasi Perwakilan sebagai pelaksana utama fungsi operasional di wilayah.

Pada jenjang menengah, yaitu Asisten Madya I dan Asisten Madya II, jumlah Asisten relatif lebih terbatas dan masih menunjukkan perbedaan antara Pusat dan Perwakilan. Di Pusat, jumlah Asisten Madya cenderung lebih sedikit dibandingkan Perwakilan, yang mengindikasikan bahwa peran koordinatif dan supervisi jenjang ini lebih banyak ditempatkan di unit wilayah. Sementara itu, pada jenjang Asisten Utama, baik tingkat I maupun II, jumlah Asisten sangat kecil dan hampir seluruhnya berada di Pusat, mencerminkan posisi strategis jenjang ini dalam struktur organisasi.

Secara keseluruhan, grafik ini menegaskan bahwa struktur kepegawaian Asisten bersifat operasional dan berbasis wilayah, dengan konsentrasi terbesar berada di Perwakilan, khususnya pada jenjang karir awal hingga menengah. Sebaliknya, jenjang karir yang lebih tinggi cenderung terpusat di Pusat, sejalan dengan fungsi perumusan kebijakan, pembinaan, dan pengendalian organisasi.

Distribusi Asisten Menurut Jenjang Karir (Pusat dan Perwakilan)



Grafik menunjukkan distribusi Asisten menurut jenjang karir yang terbagi antara unit kerja Pusat dan Perwakilan. Secara umum, komposisi

Pengembangan karir ASN & Asisten

Bagian ini menggambarkan upaya konsisten Tim Mutasi dan Pengembangan Karir Pegawai dalam mendorong transformasi dan penguatan kapasitas sumber daya manusia Ombudsman Republik Indonesia. Melalui pengelolaan mobilitas karir ASN dan Asisten Ombudsman, penyesuaian jabatan, pengembangan jenjang karir, tim berperan memastikan tersedianya komposisi pegawai yang tepat pada posisi yang tepat guna mendukung pencapaian target kelembagaan.

Pengembangan kompetensi pegawai merupakan salah satu instrumen strategis dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Sepanjang Tahun 2025, pelaksanaan pengembangan kompetensi difokuskan pada pemenuhan standar kompetensi jabatan, penguatan profesionalisme, serta penutupan gap kompetensi melalui berbagai bentuk pelatihan dan sertifikasi, baik bagi Aparatur Sipil Negara (ASN/PNS) maupun Asisten Ombudsman. Kegiatan pengembangan kompetensi dilaksanakan melalui pelatihan teknis, pelatihan manajerial, dan pelatihan sosial kultural, serta diikuti dengan keikutsertaan pegawai dalam program sertifikasi sesuai dengan kebutuhan organisasi dan jabatan.

Pengembangan Kompetensi ASN (PNS) Ombudsman RI

Pada Tahun 2025, pengembangan kompetensi bagi ASN (PNS) difokuskan pada penguatan kompetensi teknis dan manajerial yang mendukung tata kelola pemerintahan dan pengelolaan keuangan negara. Berdasarkan data, sebanyak 5 (lima) orang ASN telah mengikuti dan memperoleh Sertifikasi Bendahara Negara Tersertifikasi (BNT). Selain sertifikasi, ASN juga mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi melalui pelatihan terdiri dari:

1. Pelatihan Teknis, yang diikuti oleh 242 orang, sebagai upaya peningkatan keahlian teknis sesuai dengan bidang tugas masing-masing;
2. Pelatihan Manajerial, yang diikuti oleh 220 orang melalui 14 kegiatan, guna memperkuat kapasitas kepemimpinan, pengambilan

keputusan, serta pengelolaan sumber daya;

3. Pada Tahun 2025 tidak tercatat pelaksanaan pelatihan sosial kultural bagi ASN.

Pengembangan Kompetensi Asisten Ombudsman RI

Pengembangan kompetensi bagi Asisten Ombudsman pada Tahun 2025 diarahkan pada penguatan kualitas pelayanan publik dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas keasistenan. Berdasarkan data, terdapat 1 (satu) orang Asisten Ombudsman yang mengikuti dan memperoleh Sertifikasi "Certified Mastery of Service Excellence (CMSE)".

Sertifikasi ini merupakan bagian dari upaya peningkatan kompetensi pelayanan prima (service excellence) yang relevan dengan peran Asisten Ombudsman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelapor, serta pemangku kepentingan lainnya.

Meskipun jumlah peserta sertifikasi Asisten pada Tahun 2025 relatif terbatas, keikutsertaan dalam sertifikasi CMSE diharapkan dapat menjadi role model dan penggerak peningkatan kualitas pelayanan di unit kerja masing-masing.

Tugas Belajar Mandiri ASN (PNS) Ombudsman RI

Pengembangan kompetensi ASN pada Tahun 2025 juga dilaksanakan melalui skema Tugas Belajar Mandiri, yang diikuti oleh ASN dari berbagai unit kerja, antara lain Biro Perencanaan dan Keuangan, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum, serta Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi.

Sebagian besar ASN peserta

Tugas Belajar Mandiri menempuh pendidikan pada jenjang Sarjana (S1) dan Magister (S2) dengan bidang studi antara lain administrasi negara, manajemen, studi pemerintahan, keuangan, hukum, teknik elektro, serta pengelolaan sumber daya pembangunan. Lembaga pendidikan yang dipilih meliputi perguruan tinggi negeri dan swasta, termasuk Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) dan Universitas Terbuka.

Masa Tugas Belajar Mandiri ASN pada umumnya berlangsung selama 2 (dua) tahun, dengan tetap memperhatikan kewajiban kedisiplinan sesuai ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan Tugas Belajar Mandiri ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi teknis dan manajerial ASN dalam mendukung pelaksanaan tugas administrasi dan tata kelola organisasi.

Pengembangan Kompetensi Asisten Ombudsman RI

Pada Tahun 2025, terdapat Asisten Ombudsman yang menjalani Tugas Belajar dan/atau Tugas Belajar Mandiri pada jenjang pendidikan Magister (S2) dan Doktor (S3), baik di perguruan tinggi dalam negeri maupun luar negeri. Bidang studi yang ditempuh antara lain kebijakan publik, hukum, administrasi publik, ilmu pemerintahan, komunikasi, hubungan internasional, hingga manajemen dan kepemimpinan.

Pelaksanaan Tugas Belajar Asisten Ombudsman ditetapkan melalui Keputusan Pleno dan Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI dengan masa tugas belajar umumnya 2 (dua) tahun untuk jenjang S2 dan hingga 4 (empat) tahun untuk jenjang S3. Penetapan TMT Tugas Belajar dilakukan secara bertahap sepanjang Tahun 2025 sesuai dengan keputusan yang berlaku.

Selain Asisten yang sedang menjalani Tugas Belajar, pada Tahun 2025 juga terdapat Asisten Ombudsman yang telah menyelesaikan Tugas Belajar pada tahun-tahun sebelumnya dan ditetapkan status penyelesaiannya melalui Surat Keputusan penetapan selesai Tugas Belajar. Penyelesaian Tugas Belajar ini menjadi bagian penting dalam pemenuhan kualifikasi pendidikan dan penguatan kapasitas keasistenan.

Pelaksanaan pengembangan kompetensi ASN (PNS) dan Asisten Ombudsman ini diharapkan mampu mendukung peningkatan kinerja individu dan organisasi, khususnya dalam aspek akuntabilitas keuangan dan efektivitas manajerial.

ASN dan Asisten yang telah menyelesaikan tugas belajar

Pada Tahun 2025, tercatat pula ASN dan Asisten Ombudsman yang telah menyelesaikan Tugas Belajar maupun Tugas Belajar Mandiri, baik yang selesai pada Tahun 2024 maupun yang ditetapkan status penyelesaiannya pada Tahun 2025. Penyelesaian Tugas Belajar tersebut ditandai dengan diterbitkannya Surat Keputusan penetapan status selesai dan pemenuhan kelengkapan berkas administrasi.

Pegawai yang telah menyelesaikan Tugas Belajar diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu dan kompetensi yang diperoleh ke dalam pelaksanaan tugas dan fungsi di unit kerja masing-masing, serta berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia.

22/

Penguatan Organisasi Terkait Hukum

Mutasi, Analisis dan Penyusunan Produk Hukum

Peraturan Ombudsman yang diundangkan pada tahun 2025

1. Pelatihan Teknis, yang diikuti oleh 242 orang, sebagai upaya peningkatan keahlian teknis sesuai dengan bidang tugas masing-masing;
2. Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Ombudsman Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029.
4. Peraturan Ombudsman Nomor 63 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran Internal.

Peraturan Ombudsman yang diundangkan pada tahun 2025

1. Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 1 tahun 2025 tentang Administrasi Pengelolaan Hibah.
2. Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 2 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 1 tahun 2025 tentang Administrasi Pengelolaan Hibah.
3. Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2025 tentang Petunjuk Teknis Pengendalian mutu Pengawasan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 4 Tahun 2025 tentang

Petunjuk Teknis Perencanaan Pengawasan Intern Berbasis Risiko.

5. Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 5 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Akses Pengaduan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 6 Tahun 2025 tentang Rencana Pengendalian Kecu-

rangan.

7. Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 7 Tahun 2025 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025.
8. Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 8 Tahun 2025 tentang Pedoman Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik.

Advokasi Hukum

Kasus	Jumlah Kasus
Gugatan di PTUN Jakarta	1
Banding di PTTUN Jakarta	1
Kasasi di MA	1
Gugatan di PN	1
Panggilan Saksi di Kejaksaan Agung RI	2
Laporan di Kepolisian	
Laporan di Kepolisian terkait LHP Ombudsman	2
Laporan di Kepolisian terkait pemalsuan surat Ombudsman	4
Pemeriksaan dugaan pelanggaran kode etik dan kode perilaku Insan Ombudsman RI	1
Sengketa Informasi di Komisi Informasi Pusat	5
Sengketa Informasi di Komisi Informasi Provinsi	2
Tindak lanjut Rekomendasi Komnas HAM	1
Tindak lanjut permintaan keterangan dari Pengad	1
Tindak lanjut permintaan keterangan dari BPK RI terkait gugatan asset	1

Diseminasi & Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum

Berdasarkan Hasil penilaian pengelolaan JDIHN yang dikelola Badan Pembinaan Hukum Nasional Republik Indonesia melakukan penilaian JDIH untuk tingkat Daerah, Kementerian/Lembaga setiap tahunnya. Diketahui dalam pengelolaan JDIH Ombudsman RI selama 3 (tiga) tahun berturut-turut memperoleh Nilai, sebagai berikut:

1. Hasil Penilaian Kinerja Pengelolaan JDIH Tahun 2022 memperoleh peringkat 2 pada kategori Eka Acalapati dengan nilai 95;
2. Hasil Penilaian Kinerja Pengelolaan JDIH Tahun 2023 memperoleh peringkat 4 pada kategori Eka Acalapati dengan nilai 96;
3. Hasil Penilaian Kinerja Pengelolaan JDIH Tahun 2024 memperoleh peringkat 3 dengan nilai 93;
4. Pada tahun 2025 JDIHN melaksanakan penilaian JDIH dengan tahapan penginputan Sememter dan Laporan Tahun melalui pengisian E-report dengan batas akhir penginputan tanggal 31 Januari 2026 untuk penilaian tahun 2025.

Kegiatan Dokumentasi dan Diseminasi Hukum yang sudah dilaksanakan:

1. Sosialisasi Peraturan Ombudsman Nomor 60 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Ombudsman Republik Indonesia (Selasa 11 Februari 2025);
2. Sosialisasi Pemberian Tugas Belajar bagi Insan Ombudsman RI (Peraturan Ombudsman Nomor 47 Tahun 2020 tentang Pemberian Tugas Belajar bagi Asisten Ombudsman Republik Indonesia (Rabu 14 Maret 2025);
3. Pelaksanaan Sosialisasi Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (20 Juni 2025);
4. Sosialisasi Peraturan Ombudsman Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis

Ombudsman Tahun 2025-2029 (10 November 2025).

Penilaian Nasional Bidang Hukum & Kebijakan

Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi mengoordinasikan 2 (dua) penilaian di bidang hukum dan kebijakan yang terdiri atas:

Indeks Reformasi Hukum (IRH)

IRH merupakan bagian dari agenda besar Reformasi Birokrasi Nasional yang dikoordinasikan oleh Kementerian Hukum. IRH adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur kemajuan pelaksanaan reformasi di bidang hukum pada instansi pemerintah, baik di tingkat pusat (Kementerian/Lembaga) maupun Pemerintah Daerah (Provinsi/Kabupaten/Kota). Pada tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia yang dikoordinasikan oleh Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi mendapatkan nilai 99,76 dengan kategori AA (Istimewa). Capaian ini naik dari tahun 2024 yaitu 99,6 dengan kategori AA (Istimewa).

Indeks Kualitas Kebijakan (IKK)

IKK adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas proses pembuatan kebijakan di instansi pemerintah. Jika IRH berfokus pada produk hukum (regulasi), maka IKK lebih fokus pada proses atau siklus hidup kebijakan itu sendiri. Instrumen ini dikembangkan dan dikoordinasikan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) sebagai bagian dari penilaian Reformasi Birokrasi (RB) secara nasional. Pada tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia yang dikoordinasikan oleh Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi mendapatkan nilai 84,25. Capaian ini naik dari tahun 2024 yaitu 83,11.

Keterlibatan Dalam Proses Akses OECD

Keterlibatan Biro HKO dalam proses akses OECD ke Indonesia di tahun 2025:

1. Lokakarya (workshop) berjudul "Capacity building Modernisation Public Adm-

nistration and Service Delivery";

2. Rapat Tindak Lanjut Koordinasi Teknis Pengisian Kuesioner Tahapan Reviu Teknis Akses OECD pada Komite Bidang Perdagangan (leading sector oleh Kementerian Perdagangan), diikuti dengan pengiriman masukan tertulis pada kuesioner.
3. Pertemuan dengan OECD Expert dan PROSPERA terkait Akses Indonesia ke OECD;
4. Workshop Reviu Teknis dan Strategi Akselerasi Akses Indonesia ke OECD pada Komite Bidang Perdagangan;
5. Peluncuran OECD - Government at a Glance Southeast Asia 2025.

Keterlibatan Dalam Kerjasama Untuk Pencegahan penyiksaan (KUPP)

Keterlibatan Biro HKO dalam proses akses OECD ke Indonesia di tahun 2025:

1. Koordinasi awal Perencanaan Sosialisasi Kegiatan KuPP dihadiri 6 Lembaga
2. Rapat Persiapan Pembahasan Program Kerja KuPP yang dihadiri oleh Pimpinan Ombudsman RI dan Pimpinan Komnas Perempuan
3. Penandatanganan Berita Acara Lepas Terima Pimpinan Kerja sama untuk KuPP. Penandatanganan oleh Ketua Ombudsman RI dan Ketua Komisi Nasional Anti Kekerasan Terhadap Perempuan (Komnas Perempuan), disaksikan oleh Wakil Ketua Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK), Komisioner Komisi Nasional Hak Asasi Manusia RI (Komnas HAM), Komisioner Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) dan Komisioner Komisi Nasional Disabilitas RI (KND) di Gedung Ombudsman RI, Jakarta.
4. Audiensi Pembahasan Rencana Sosialisasi KuPP dengan Wakil Menteri Hak Asasi Manusia dan Pimpinan Ombudsman RI di dampingi oleh tim KuPP

5. Seminar Hari Anti Penyiksaan dan Hari Pelayanan Publik Internasional dengan Tema "Menanam Nilai, Menuai Integritas: Pencegahan Penyiksaan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik" oleh Tim Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri yang tergabung dalam Tim Transisi Kerja Sama Untuk Pencegahan Penyiksaan. Kegiatan seminar dilaksanakan di Ruang Aula Serbaguna Lt.1, Gedung Ombudsman RI. Kegiatan diawali dengan Konferensi Pers bertajuk Mengakhiri Penyiksaan sebagai Prasyarat Keadilan oleh seluruh anggota Kerja Sama untuk Pencegahan Penyiksaan (KuPP) dan dilanjutkan dengan Seminar Hari Anti Penyiksaan dan Hari Pelayanan Publik Internasional.

Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri

Kerja sama internasional Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan instrumen strategis dalam memperkuat kapasitas kelembagaan, meningkatkan kualitas pengawasan pelayanan publik, serta memperluas peran ORI dalam percaturan tata kelola pemerintahan global. Sepanjang Tahun 2025, ORI aktif menjalin dan mengelola kerja sama bilateral, regional, dan multilateral. Pada level bilateral, ORI memiliki kemitraan aktif dengan lembaga Ombudsman dari berbagai negara, antara lain Australia, Selandia Baru, Thailand, Denmark, Belanda, Belgia, Rusia, Pakistan, Jepang, dan Sarawak (Malaysia). Kerja sama ini mencakup penguatan kapasitas SDM, pertukaran praktik baik, dukungan pengembangan kebijakan, serta respons terhadap isu lintas negara seperti HAM, disabilitas, dan pencegahan penyiksaan (OPCAT).

Pada level regional dan multilateral, ORI berperan aktif dalam forum International Ombudsman Institute (IOI), Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOFF), Asian Ombudsman Association (AOA), dan Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA). Keikutsertaan ini menempatkan ORI tidak hanya sebagai peserta, namun juga sebagai aktor pengambil keputusan dan

kontributor substansial dalam perumusan agenda kerja sama.

Evaluasi Kelembagaan

Hasil Pengisian Evaluasi Kelembagaan Unit Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman RI sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2017 Pedoman Evaluasi

Pemda) menyusun Rencana Aksi RB Tahun 2025 dalam rangka menindaklanjuti rekomendasi hasil evaluasi tahun 2024

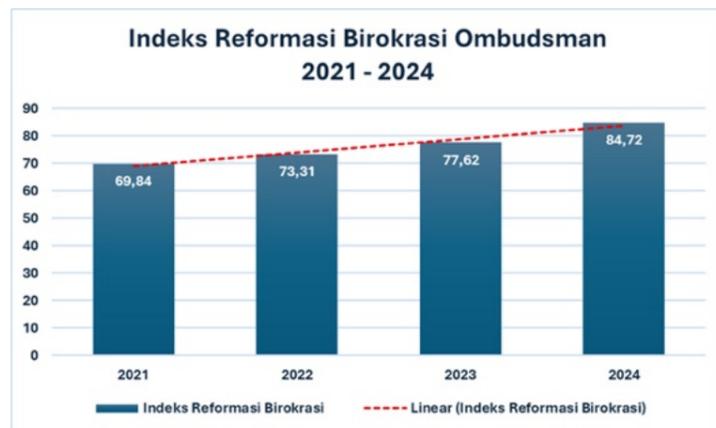
3. Pengisian Rencana Aksi tahun 2025 dimulai pada bulan Juni 2025
4. Untuk Kementerian-Kementerian baru, dapat menggunakan indeks RB dari Kementerian sebelumnya sebagai

KETERANGAN		P-4	
Mencerminkan bahwa dari sisi struktur dan proses, organisasi dinilai tergolong efektif. Struktur dan proses organisasi yang ada dinilai mampu mengakomodir kebutuhan internal organisasi dan mampu beradaptasi terhadap dinamika perubahan lingkungan eksternal organisasi. Namun struktur dan proses organisasi masih memiliki beberapa kelemahan minor yang dapat segera diatasi segera apabila diadakan perbaikan melalui tindakan rutin yang bersifat marginal.			
Kondisi Dimensi Struktur dan Proses		Efektif	
Kemampuan akomodasi kebutuhan internal dan adaptasi lingkungan eksternal		Tinggi	
Kekurangan		Kelemahan kecil	

Kelembagaan Instansi Pemerintah.

Reformasi Birokrasi

Fasilitasi Penyusunan Rencana Aksi Reformasi Birokrasi General



Tahun 2025

Mekanisme penyusunan rencana aksi tahun 2025 pada masing-masing indikator diharapkan mencakup beberapa hal sebagaimana berikut:

1. Pelaksanaan Evaluasi RB Tahun 2025 adalah Monitoring Tindak Lanjut atas evaluasi Tahun 2024
2. Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (K/L dan

nilai dasar (baseline), namun akan dilakukan rekonsiliasi atas penerapan indikator-indikator RB oleh Kementerian/Lembaga (K/L) Meso. Mekanisme rekonsiliasi, akan

diatur oleh masing-masing K/L Meso. Fasilitasi Penyusunan Rencana Aksi RB Tematik

Pemerintah sedang menyusun regulasi RB Nasional yaitu Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional (GDRBN) 2025-2045 dan Road Map Reformasi Birokrasi Nasional (RMRBN) 2025-2029 dalam bentuk Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri PANRB, Maksud dan tujuan

dari penetapan SE MenPANRB No. 6/2025 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Periode Transisi Tahun 2025.

Berikut hasil pemetaan pelaksanaan RB Tematik pada unit kerja yang menjadi PIC:

1. Pengentasan Kemiskinan : KU VII
2. Peningkatan Investasi : KU MPM
3. Mendorong Hilirisasi : KU V
4. Mendorong Peningkatan Kualitas dan Akses Layanan Kesehatan : KU VI
5. Mendukung Ketahanan Pangan Nasional : KU III
6. Mendorong Peningkatan Akses, Kualitas dan Mutu Pendidikan : KU VII

Tata Laksana: Evaluasi Kebijakan Penederhanaan Birokrasi

Fasilitasi Penyusunan Rencana Aksi Reformasi Birokrasi General Tahun 2025

Mekanisme penyusunan rencana aksi tahun 2025 pada masing-masing

indikator diharapkan mencakup beberapa hal sebagaimana berikut Sehubungan dengan pelaksanaan evaluasi kebijakan penderhanaan birokrasi, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menetapkan beberapa Instansi Pemerintah menjadi target responden dalam pengisian kuesioner. Adapun Ombudsman menjadi salah satu instansi terpilih yang merupakan representasi Lembaga Non Struktural. Berkenaan hal tersebut, Ombudsman telah mengisi kuesioner evaluasi kebijakan penderhanaan birokrasi sesuai dengan Surat Kementerian PAN RB Nomor: B/11/KT.02/2025 Tanggal: 23 Januari 2025, yang merupakan hasil kesepakatan minimal dari 3 (tiga) unit kerja, yaitu unit yang menangani Organisasi (Biro HKO), unit yang menangani SDM (Biro SDMU), dan unit yang menangani Kinerja (Biro Renkeu), dengan menyertakan bukti dukung. Hal tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan pelaksanaan wawancara pendalaman sesuai dengan Surat Kementerian PAN RB Nomor: B/30/KT.02/2025

5 Tanggal: 19 Februari 2025, yang dilaksanakan pada Senin, 24 Februari 2025.

Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pedoman Sistem Kerja

Dalam rangka mewujudkan tata kelola kelembagaan yang efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan birokrasi modern, Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia telah menetapkan Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pedoman Sistem Kerja sebagai acuan pelaksanaan sistem kerja yang mengedepankan prinsip kolaborasi, integrasi, dan fleksibilitas antar unit kerja. Untuk memastikan efektivitas implementasinya, dilakukan evaluasi pelaksanaan peraturan tersebut guna menilai tingkat penerapan dan kepatuhan, mengidentifikasi kendala serta kelemahan di unit kerja, dan merumuskan rekomendasi penyempurnaan. Kegiatan evaluasi ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja organisasi sekaligus sebagai wujud akuntabilitas dan transparansi dalam mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi.

23/

Penguatan Organisasi Terkait Pengawasan Internal

Pengelolaan Whistle Blowing System (WBS) di Lingkungan Ombudsman RI

Untuk penguatan pengawasan internal melalui penguatan pengelolaan WBS di lingkungan Ombudsman RI, Pimpinan Ombudsman memberikan arahan, selain untuk menerapkan aturan aduan internal dengan baik dan benar, juga untuk melakukan revisi aturan aduan internal secara bertahap. Pertama-tama melakukan perubahan pada sistem pelaporan pelanggaran (Whistleblowing System/WBS), dan nanti dilanjutkan dengan merubah aturan mengenai kebijakan lainnya, misalnya peraturan mengenai kode etik dan kode perilaku Insan Ombudsman. Penerapan Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, sudah berjalan dan terdokumentasi dengan baik, dimana Inspektorat menjadi pintu masuk untuk semua aduan internal. Inspektorat bertugas menerima, memverifikasi dan melakukan pendokumentasian aduan internal.

Pada tahun 2025, dalam rangka pengelolaan WBS yang lebih akuntabel dan efektif sebagai upaya memperkuat integritas dan tata Kelola lembaga, inisiasi untuk melakukan perubahan Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) di Lingkungan Ombudsman RI. Pembahasan secara intensif

dilakukan sehingga menghasilkan perbaikan di beberapa aspek, diantaranya:

1. Pergeseran istilah dari “pelaporan dan penanganan” menjadi “pengelolaan pengaduan” untuk menekankan aspek sistematis dan berkelanjutan
2. Penambahan bab-bab baru (Pelaporan dan Evaluasi, Sistem Informasi, dan Ketentuan Peralihan).
3. Pendekatan penyelesaian aduan lebih proaktif dan berorientasi pada governance dan risk management
4. Mendukung continuous improvement dan accountability loop melalui mekanisme pelaporan berkala (triwulan) kepada penanggung jawab, evaluasi untuk peningkatan kualitas dan pelayanan serta integrasi hasil pengawasan dan data pengaduan ke sistem digital.
5. Perlindungan pelapor lebih komprehensif dari sisi identitas, hukum, fisik, dan administrative.

Selain itu agar penyelesaian aduan internal dapat terintegrasi dengan baik, Wakil Ketua mendorong pengembangan Aplikasi Pengaduan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) versi 2.0 menjadi versi 2.1 sebagai alat kerja Inspektorat dan Keasistenan Manajemen Mutu dalam pengelolaan aduan WBS. Beberapa perbaikan dan penyempurnaan pada aplikasi WBS dilakukan sehingga alur proses dapat disesuaikan dengan prosedur yang ada. Melalui Peraturan Ombudsman Nomor 63 Tahun 2025

tentang Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran Internal, Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. Namun, seluruh ketentuan pelaksanaan Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (Whistleblowing System) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1036), dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diubah berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 63 Tahun 2025 ini. Implementasi pengelolaan WBS di Ombudsman RI, Ketua Ombudsman berperan langsung sebagai penanggung jawab, dan secara operasional pengelolaannya dilaksanakan oleh Wakil Ketua Ombudsman.

Pengelolaan WBS bertujuan untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong pelaporan atas berbagai dugaan pelanggaran yang berpotensi menimbulkan kerugian negara, baik secara finansial maupun non-finansial, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra dan integritas institusi. Pengelolaan WBS diharapkan mampu mendukung manajemen dalam meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan internal secara menyeluruh, menjaga kerahasiaan identitas pelapor, serta memberikan perlindungan yang memadai terhadap pelapor dan informasi yang disampaikan. Dengan demikian, sistem ini menjadi bagian penting dalam penegakan nilai-nilai integritas

dan pencegahan maladministrasi di lingkungan Ombudsman RI.

Pengadu (whistleblower) dapat menyampaikan laporan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung kepada Ombudsman Republik Indonesia melalui berbagai saluran pengaduan yang difasilitasi oleh Inspektorat. Saluran tersebut meliputi telepon, faksimile, layanan pesan singkat (SMS), call center, media sosial resmi, maupun situs daring di alamat www.wbs2.ombudsman.go.id. Setiap pengaduan akan diverifikasi kebenaran dan kelengkapannya oleh Tim Inspektorat berdasarkan data atau dokumen pendukung yang dilampirkan.

Pengaduan internal yang diterima melalui saluran WBS akan terlebih dahulu diregistrasi dan ditelaah oleh Inspektorat untuk menentukan arah tindak lanjutnya. Hasil telaah tersebut disusun dalam bentuk laporan hasil telaah yang kemudian digunakan sebagai dasar pertimbangan bagi pengampu WBS dalam memutuskan langkah penanganan selanjutnya. Berdasarkan hasil tersebut, pengaduan dapat ditindaklanjuti melalui pemeriksaan internal apabila ditemukan indikasi pelanggaran yang signifikan. Jika pengaduan terkait pelanggaran terhadap kode etik, maka penyelesaiannya akan diarahkan melalui mekanisme penegakan kode etik. Dalam kasus tertentu, penyelesaian juga dapat dilakukan melalui pembinaan oleh atasan langsung, atau melalui supervisi dari pengampu WBS untuk pengaduan yang memerlukan pembinaan khusus. Namun demikian, apabila dari hasil telaah tidak ditemukan cukup alasan atau bukti, maka pengaduan dapat diputuskan untuk tidak dilanjutkan ke tahap pemeriksaan lebih lanjut.

Grafik Jumlah Aduan yang diterima selama Tahun 2025



Seluruh kegiatan dalam proses pengelolaan WBS dilaksanakan secara sistematis, menjunjung tinggi prinsip kerahasiaan dan memberikan perlindungan kepada pelapor. Identitas pelapor dijaga dengan ketat, dan setiap pelapor memiliki hak untuk menyampaikan keterangan secara bebas tanpa tekanan maupun paksaan, sepanjang sesuai dengan norma serta prosedur penyampaian pengaduan yang berlaku.

Monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan internal dilakukan secara berkala setiap bulan. Kegiatan ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelaksanaan sistem, mengidentifikasi faktor pendukung maupun hambatan, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan ke depan demi optimalisasi fungsi pengawasan internal. Selama kurun waktu 2025, Ombudsman RI menerima 146 aduan baik dari eksternal maupun internal. Aduan tersebut terdiri dari 133 aduan terkait laporan masyarakat dan 13 aduan terkait kode etik dan kode perilaku. Dari 133 aduan terkait laporan masyarakat yang ditangani, sebanyak 23 aduan tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan dikarenakan tidak memenuhi persyaratan yang didasarkan pada Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Internal atas Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat, Investigasi atas Prakarsa Sendiri, dan Pencegahan Maladministrasi. Dalam prosesnya pengelolaan WBS di Ombudsman RI bukan tanpa hambatan. Hambatan-hambatan yang ditemui dalam Pengelolaan WBS di Lingkungan Ombudsman RI dalam selama tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan jumlah SDM yang ditugaskan sebagai tim pengelola pengaduan internal, sehingga beban kerja belum seimbang dengan volume aduan yang diterima.
2. Sebagian besar pengaduan internal tidak disertai data atau dokumen pendukung yang memadai, sehingga memperlambat proses telaah aduan dan berpotensi mengurangi kualitas hasil telaah.
3. Aplikasi WBS yang tersedia masih memerlukan penyempurnaan fitur agar lebih opti-

mal digunakan oleh pelapor maupun pengelola.

Tindak lanjut dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut, untuk perbaikan ke depan adalah dengan mengambil langkah-langkah dan strategi sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas aduan dengan menyusun pedoman sederhana bagi pelapor mengenai kelengkapan dokumen yang perlu dilampirkan, serta menyediakan fitur validasi awal pada aplikasi WBS untuk mengurangi aduan yang tidak memenuhi syarat.
2. Pengembangan aplikasi WBS secara berkelanjutan, khususnya dalam hal kemudahan akses, keamanan data, serta integrasi dengan sistem pengawasan lain di Ombudsman RI.
3. Sosialisasi dan edukasi berkelanjutan kepada seluruh Insan Ombudsman dan pemangku kepentingan agar pemanfaatan aplikasi WBS meningkat, sekaligus mendorong budaya pelaporan yang sehat, aman, dan akuntabel.

Hasil evaluasi pengelolaan WBS menunjukkan seluruh pihak telah berpartisipasi aktif dalam penyelesaian pengaduan internal, mencerminkan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan. Inspektorat akan terus melakukan perbaikan sistem pelaporan, mengoptimalkan saluran pengaduan online, serta memperkuat pengawasan yang melindungi dan menjaga kerahasiaan pengadu. Pengembangan WBS secara berkelanjutan merupakan upaya pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme di lingkungan Ombudsman RI. WBS menjadi instrumen penting untuk menjaga integritas dan akuntabilitas Insan Ombudsman. Dengan dukungan pimpinan, pegawai, dan pemangku kepentingan, serta penerapan Peraturan Ombudsman Nomor 63 Tahun 2025 secara optimal, Ombudsman RI diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan internal serta mendeteksi dan mencegah potensi kecurangan sejak dini.

24/

Penguatan Organisasi Terkait Anggaran

	PAGU EFEKTIF	REALISASI	%
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	218.539.510.000	215.502.936.482	98,61 %
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	19.268.441.000	18.626.711.660	96,67%
Program Dukungan Manajemen	199.271.069.000	196.876.224.822	98,80%

Berdasarkan data realisasi anggaran Tahun Anggaran 2025, Ombudsman Republik Indonesia mengelola pagu anggaran efektif sebesar Rp218.539.510.000,- dengan realisasi sebesar Rp215.502.936.482,- atau 98,61% dari total pagu. Capaian tersebut menunjukkan tingkat penyerapan anggaran yang sangat optimal, mencerminkan kualitas perencanaan anggaran yang memadai, pengendalian pelaksanaan yang baik, serta komitmen organisasi dalam mendukung prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan pengelolaan keuangan negara yang bertanggung jawab. Realisasi anggaran tersebut didukung oleh capaian pada 2 (dua) program anggaran, yaitu:

1. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Program ini memiliki pagu anggaran efektif sebesar Rp19.268.441.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp18.626.711.660,- atau mencapai 96,67%. Tingkat realisasi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah berjalan sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan. Capaian penyerapan anggaran yang tinggi mengindikasikan bahwa output program

pengawasan telah terealisasi secara optimal.

2. Program Dukungan Manajemen. Program Dukungan Manajemen memiliki pagu efektif sebesar Rp199.271.069.000,- dengan realisasi sebesar Rp196.876.224.822,- atau 98,80%. Capaian ini menunjukkan bahwa dukungan administrasi, kelembagaan, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana telah terlaksana secara sangat optimal guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia.

Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2025–2029

Gambaran Umum

Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025–2029 disusun sebagai pedoman strategis dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI selama lima tahun ke depan. Renstra ini diselenggarakan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2025–2029 serta agenda Reformasi Birokrasi Nasional, dengan fokus utama pada penguatan kualitas pengawasan pelayanan publik dan peningkatan kepercayaan masyarakat.

Visi, Misi, dan Tujuan Strategis

Visi Ombudsman RI dalam Renstra 2025–2029 diarahkan pada terwujudnya pengawasan pelayanan publik yang efektif, berintegritas, dan berkeadilan. Untuk mewujudkan visi tersebut, ditetapkan misi yang mencakup penguatan pencegahan maladministrasi, peningkatan kualitas penyelesaian laporan masyarakat, serta penguatan kelembagaan dan sumber daya manusia.

Tujuan strategis Renstra difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik, serta peningkatan kapasitas organisasi Ombudsman RI secara berkelanjutan.

Visi

Menjadi Lembaga Pengawas Pelayanan Publik yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan Guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas.

Misi

1. Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Inklusif dan Partisipatif
2. Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia
3. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan
Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan.

Sistem Pengawasan Pelayanan Publik.
Arah Kebijakan dan Strategi

Sasaran Strategis
Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan

Renstra Ombudsman RI 2025–2029 menetapkan arah kebijakan utama berupa penguatan fungsi pencegahan maladministrasi, optimalisasi pengawasan berbasis risiko, serta peningkatan sinergi dengan ke-

menterian, lembaga, dan pemerintah daerah. Strategi pelaksanaan diarahkan pada pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan, penguatan sistem penilaian maladministrasi, serta peningkatan kapasitas Asisten Ombudsman dan ASN melalui pengembangan kompetensi yang terencana.

Arah Kebijakan	Strategi
Arah Kebijakan 1: “Meningkatkan Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik”	Strategi 1 “Meningkatkan Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat terhadap Layanan Publik Berkualitas”
	Strategi 2 “Meningkatkan Akses Masyarakat terhadap Pelayanan Ombudsman”
Arah Kebijakan 2: “Meningkatkan Kualitas Instansi Pelayanan Publik”	Strategi 1 “Mengawal Program Prioritas Pemerintah melalui Pengawasan Ombudsman”
	Strategi 2 “Meningkatkan Penyelesaian Permasalahan Pelayanan Publik”
	Strategi 3 “Meningkatkan Efektivitas Pengukuran Penyelenggaraan Pelayanan Publik”
Arah Kebijakan 3: Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik”	Strategi 1 “Optimalisasi Peran Ombudsman”
	Strategi 2 “Meningkatkan Jejaring Pengawasan Pelayanan Publik”
	Strategi 3 “Meningkatkan Kolaborasi dengan Instansi Internasional”
	Strategi 4 “Penguatan Struktur Organisasi Ombudsman”
	Strategi 5 “Meningkatkan Kompetensi SDM Ombudsman RI”
	Strategi 6 “Mendorong Penguatan Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital”
	Strategi 7 “Meningkatkan Implementasi Reformasi Birokrasi”
	Strategi 8 “Penguatan Pengawasan Internal dan Penerapan Manajemen Risiko Pembangunan Nasional”
	Strategi 9 “Standarisasi dan Peningkatan Mutu Produk Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik”

PROGRAM/KEGIATAN/KRO/RO	Target		PN/PP/KP/ProP
	2025	2029	
Program: Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
Kegiatan: Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			
KRO: Pelayanan Publik kepada Masyarakat			
RO: Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Pusat	700 Orang	800 Orang	07.08.01.03
RO: Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	7.000 Orang	7.400 Orang	07.08.01.03
RO: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	7 Orang	43 Orang	02.09.06.03
			07.08.01.03
RO: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	34 Orang	209 Orang	02.09.06.03
			07.08.01.03
Kegiatan: Pencegahan Maladministrasi			
KRO: Pengawasan dan Pengendalian Lembaga			
RO: Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga	85 Lembaga	98 Lembaga	02.09.06.03
			07.08.01.03
KRO: Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah			
RO: Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	552 Pemerintah Daerah	609 Pemerintah Daerah	02.09.06.03
			07.08.01.03

Program Prioritas

Program prioritas dalam Renstra ini meliputi peningkatan kualitas penanganan laporan masyarakat, penguatan pengawasan tematik pelayanan publik, peningkatan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik, serta penguatan dukungan manajemen dan tata kelola kelembagaan. Setiap program dirancang dengan indikator kinerja yang terukur guna memastikan pencapaian sasaran strategis secara efektif dan akuntabel.

Indikator Kinerja dan Target

Renstra 2025–2029 menetapkan Indikator Kinerja Utama Dan Indikator Kinerja Kegiatan sebagai alat ukur pencapaian sasaran strategis. Penetapan target dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan kapasitas organisasi dan dinamika lingkungan strategis.

Rencana Anggaran Ombudsman RI Tahun 2025

Dalam rangka mendukung tercapainya Sasaran Strategis Terwujudnya Pelayanan Publik yang Berkualitas, Ombudsman Republik Indonesia menetapkan dua Program yaitu Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen. Pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat kegiatan yang termasuk dalam Prioritas Nasional (PN) yang diarahkan untuk mendukung pelaksanaan fungsi utama Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pelaksanaan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), serta penyusunan opini pengawasan terhadap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Melalui penganggaran Prioritas

Nasional tersebut, kegiatan-kegiatan diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, memperkuat akuntabilitas penyelenggara negara, serta memberikan perlindungan yang efektif terhadap hak-hak masyarakat. Pada Tahun Anggaran 2025, pelaksanaan kegiatan Prioritas Nasional Ombudsman Republik Indonesia, baik pada unit kerja pusat maupun perwakilan, menunjukkan kinerja pelaksanaan anggaran yang sangat baik dan akuntabel. Seluruh kegiatan pada masing-masing Output strategis mencatat tingkat realisasi di atas 90%, yang menandakan perencanaan dan pelaksanaan program berjalan efektif. Kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, baik oleh Ombudsman RI Pusat (5618.QAA.001) maupun Perwakilan (5618.QAA.002), memiliki tingkat realisasi yang sangat tinggi, masing-masing sebesar 97,72% dan 98,47%, mencerminkan optimalnya dukungan anggaran terhadap fungsi utama penanganan

pengaduan masyarakat.

Kegiatan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), baik di tingkat pusat (5618.QAA.003) maupun perwakilan (5618.QAA.004), menunjukkan realisasi sebesar 92,00% dan 92,24%, yang meskipun lebih rendah dibanding kegiatan lainnya, capaian itu tetap berada dalam kategori baik dan menunjukkan pelaksanaan

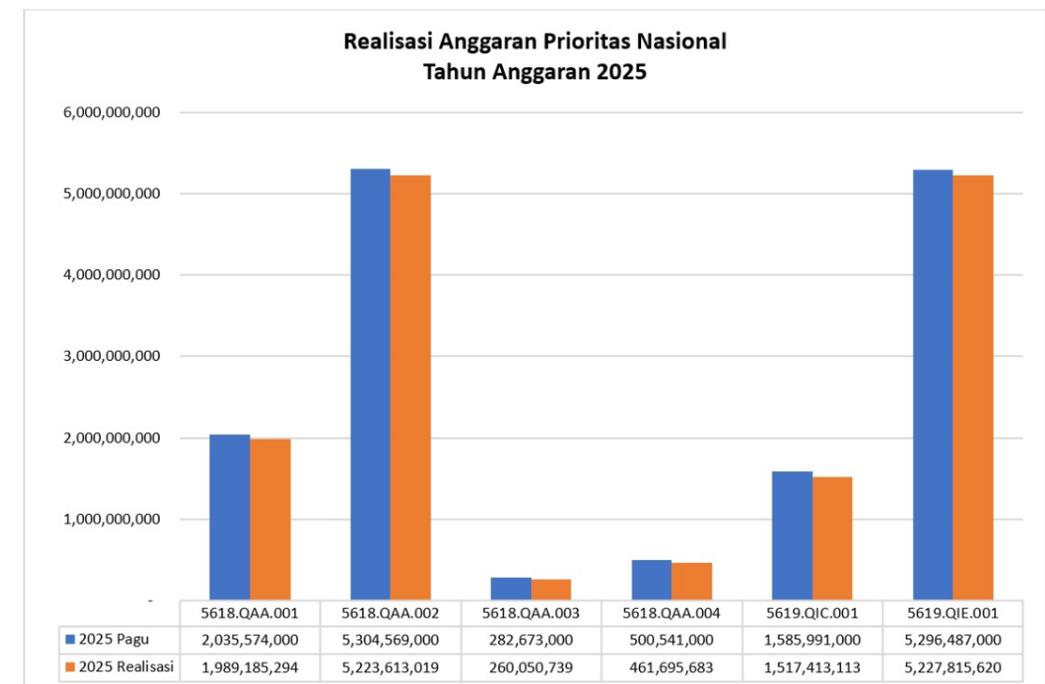
kegiatan yang berjalan sesuai rencana. Sementara itu, kegiatan penyusunan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga (5619.QIC.001) dan Pemerintah Daerah (5619.QIE.001) mencatat tingkat realisasi yang tinggi, masing-masing sebesar 95,68% dan 98,70%, menegaskan efektivitas penggunaan anggaran dalam mendukung

fungsi pengawasan Ombudsman RI. Secara keseluruhan, realisasi anggaran kegiatan Prioritas Nasional (PN) Ombudsman Republik Indonesia pada Tahun Anggaran 2025 mencerminkan pengelolaan anggaran yang efisien, tepat sasaran dan akuntabel serta memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendukung pencapaian kinerja organisasi secara optimal.

Tujuan	Indikator Kinerja Tujuan	Satuan	Target				
			2025	2026	2027	2028	2029
Meningkatnya Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan	Indeks kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	Nilai (skala 4)	3,46	3,47	3,48	3,49	3,50

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Sasaran Strategis	Satuan	Target				
			2025	2026	2027	2028	2029
Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	%	38,15	41,44	44,58	47,57	50,55
	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	3	3	3	3	3

Kode Output Strategis	Uraian Output Strategis	2025		% Realisasi
		Pagu	Realisasi	
5618.QAA.001	Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Pusat	2.035.574.000	1.989.185.294	97,72 %
5618.QAA.002	Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	5.304.569.000	5.223.613.019	98,47 %
5618.QAA.003	Laporan IAPS Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	282.673.000	260.050.739	92,00 %
5618.QAA.004	Laporan IAPS Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	500.541.000	461.695.683	92,24 %
5619.QIC.001	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga	1.585.991.000	1.517.413.113	95,68 %
5619.QIE.001	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	5.296.487.000	5.227.815.620	98,70 %



25/

Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Evaluasi Pengelolaan Arsip dan AoRA

Evaluasi Pengelolaan Arsip Laporan masyarakat, Monitoring Aplikasi Ekspedisi Elektronik dan Aplikasi AoRA di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan

Sosialisasi PEKPPP Mandiri

Melaksanakan Sosialisasi Peman-tauan dan Evaluasi Kinerja Pelaksa-naan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri untuk pertama kalinya, berikut penilaian PEKPPP tahun se-belumnya:

Prestasi

Prestasi Biro AP4 di tahun 2025 kembali meraih peringkat ke-2 dalam Pengawasan Internal Kearsipan dengan nilai 85,85

Telaah Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi

Biro AP4 melakukan telaah data laporan masyarakat secara periodik sebagai bahan pleno dan monitoring unit terkait. Klasifikasi laporan masyarakat adalah penetapan kategori laporan masyarakat yang didasarkan atas perolehan total nilai setiap laporan. Kategori klasifikasi ditetapkan dalam Keputusan Ketua

Ombudsman Nomor 38 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Klasifikasi Laporan Masyarakat di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Indikator dalam menentukan klasifikasi terdiri atas: jumlah Terlapor dan/atau pihak terkait; jumlah permasalahan pelayanan publik; lokasi instansi terlapor, pihak terkait dan/atau objek laporan masyarakat tempat terjadinya dugaan maladministrasi; dan penerima manfaat atau masyarakat yang terdampak langsung.

Klasifikasi laporan masyarakat dibagi dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: laporan sederhana, laporan sedang, dan laporan berat.

Tahun	Unit Lokus Evaluasi	Ruang Lingkup	Indeks Pelayanan Publik
2021	KU Dumas	Core business	3,67 (B)
2022	KU Dumas	Core business	4,28 (A-)
2023	Biro HMTI, SDMU dan Inspektorat	Administrasi Barang Jasa	2,59 (C), 1,85 (D), 3,09 (B-)
2024	KU Dumas	Core business	4,16 (A-)
2025	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah (PEKPPP Nasional)	6 aspek pelayanan publik dan SKM	4,72 (A)
	18 unit kerja (PEKPPP Mandiri)	6 aspek pelayanan publik dan SKM	Rata-rata 4,21 (A-)**

** hasil penilaian Tim evaluator internal

Pengolahan Data Capaian Laporan Masyarakat

Penyelesaian Laporan Masyarakat merupakan salah satu kegiatan pada program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat 2 (dua) Rincian Output (RO) pada kegiatan Penyelesaian Laporan yang merupakan RO prioritas nasional yaitu RO laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI pusat dan RO laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan. Untuk mendukung capaian terhadap kedua RO prioritas tersebut, Biro AP4 melakukan pengolahan data capaian penyelesaian laporan berdasarkan data SIMPeL secara berkala.

Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat Berstatus Backlog

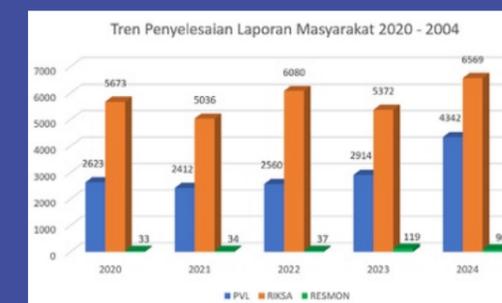
Dalam rangka mendorong capaian target penutupan laporan, diperlukan percepatan penyelesaian laporan berstatus backlog. Berdasarkan Nota Dinas Ketua Ombudsman Nomor 200/LM/III/2024 tanggal 1 Maret 2024, laporan backlog adalah laporan masyarakat yang tercatat di SIMPeL sejak 1 Januari 2014 sampai dengan 31 Agustus 2023 dan belum diselesaikan atau ditutup oleh Ombudsman RI. Untuk mendukung percepatan tersebut, Biro AP4 bertugas memantau penurunan jumlah laporan backlog secara berkala.

Sosialisasi PEKPPP Mandiri

Data Penyelesaian Laporan Masyarakat tahun 2020 sampai dengan 2024:

Tahap Penutupan	2020	2021	2022	2023	2024	Jumlah
Penerimaan & Verifikasi Laporan	2.623	2.412	2.560	2.914	4.342	12.228
Pemeriksaan	5.673	5.036	6.080	5.372	6.569	23.057
Resolusi dan Monitoring	33	34	37	119	90	280
Jumlah	8.329	7.482	8.677	8.405	11.001	35.565

Grafik dan trend Penyelesaian Laporan Masyarakat tahun 2020 sampai dengan 2024



Grafik ini menunjukkan tren penyelesaian laporan masyarakat periode 2020 hingga 2024 yang terbagi dalam tiga kategori, yaitu PVL, RIKSA, dan RESMON. Secara umum terlihat bahwa kinerja penyelesaian laporan mengalami dinamika, namun menunjukkan kecenderungan meningkat pada tahun 2024.

mengalami penurunan dari 5.673 laporan pada tahun 2020 menjadi 5.036 laporan di tahun 2021, kinerja kembali meningkat pada tahun 2022 hingga mencapai 6.080 laporan. Meskipun sempat turun di tahun 2023 menjadi 5.372 laporan, pada tahun 2024 terjadi lonjakan signifikan hingga mencapai 6.569 laporan, yang merupakan capaian tertinggi selama rentang periode 2020 sampai dengan 2024.

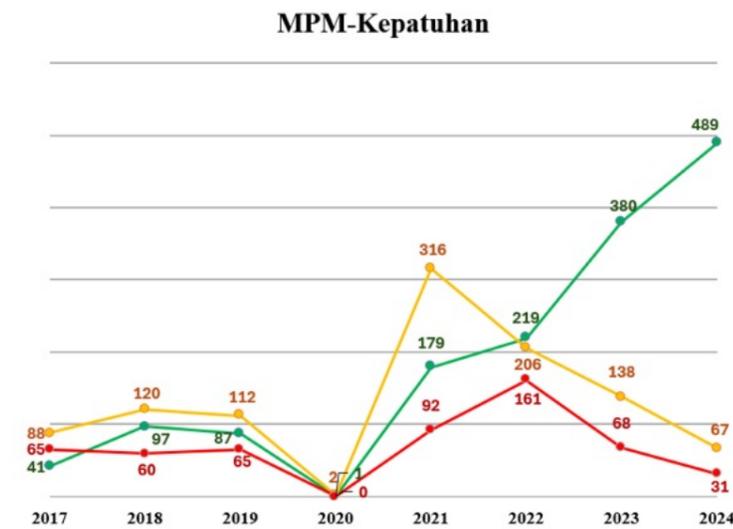
Pada tahap RIKSA, jumlah penyelesaian laporan menjadi yang paling dominan setiap tahunnya. Setelah

Sementara itu, pada tahap PVL menunjukkan tren peningkatan yang cukup konsisten. Dari 2.623 laporan pada tahun 2020 sempat menurun di tahun 2021, namun secara bertahap meningkat hingga mencapai 4.342 laporan pada tahun 2024. Hal ini mengindikasikan adanya penguatan kapasitas layanan atau peningkatan efektivitas dalam proses penanganan laporan pada tahap PVL. Adapun tahap RESMON, memiliki jumlah laporan yang relatif kecil dibandingkan dua kategori lainnya, namun menunjukkan dinamika yang menarik. Dari 33 laporan pada tahun 2020 meningkat secara bertahap hingga mencapai puncaknya pada tahun 2023 dengan 119 laporan, sebelum sedikit menurun menjadi 90 laporan pada tahun 2024. Meskipun jumlahnya tidak besar, tren ini mencerminkan adanya peningkatan aktivitas kinerja. Secara keseluruhan, grafik ini menggambarkan bahwa kinerja penyelesaian laporan masyarakat menunjukkan tren positif, khususnya pada tahun 2024, yang ditandai dengan peningkatan signifikan pada tahap RIKSA dan PVL. Hal ini dapat menjadi indikator keberhasilan strategi peningkatan layanan serta optimalisasi proses penanganan laporan yang telah dilakukan.

Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik

Sesuai perintah undang-undang, Ombudsman RI mengambil peran strategis untuk mencegah dan mengatasi maladministrasi dalam pelayanan publik. Salah satu yang dilakukan adalah kegiatan penilaian kepatuhan terhadap lembaga-lembaga pelayanan publik. Penilaian kepatuhan merupakan penggabungan atas hasil kinerja empat dimensi penilaian. Hasil tersebut kemudian dikategorisasikan menjadi zona warna berdasarkan nilai rentang (zona hijau, kuning dan merah). Penilaian kepatuhan pelayanan publik selama tahun 2017 sampai dengan 2024 dapat dilihat pada tabel pencegahan maladministrasi versi 1 pada halaman 138.

Data kepatuhan pencegahan maladministrasi menunjukkan dinamika yang cukup signifikan sepanjang periode 2017-2024.



Grafik Pencegahan Maladministrasi-Kepatuhan (zona merah-hijau-kuning) dari Tahun 2017-2025 (versi 1)

Pada awal periode, jumlah zona hijau relatif rendah (41 pada 2017), sementara zona kuning dan merah masih mendominasi.

Namun, tren positif mulai terlihat sejak 2018 dengan peningkatan zona hijau menjadi 97, meski zona kuning tetap tinggi. Tahun 2020 menjadi anomali dengan hanya 3 total entitas yang diukur, sehingga tidak mencerminkan tren umum.

Mulai 2021, capaian meningkat tajam: zona hijau melonjak ke 179, meski zona kuning juga tinggi (316). Tahun 2022 memperlihatkan keseimbangan baru, dengan hijau 219, kuning 206, dan merah 161. Tren perbaikan berlanjut di 2023 dan 2024, di mana zona hijau mendominasi (380 dan 489), sementara zona merah turun drastis (68 dan 31).

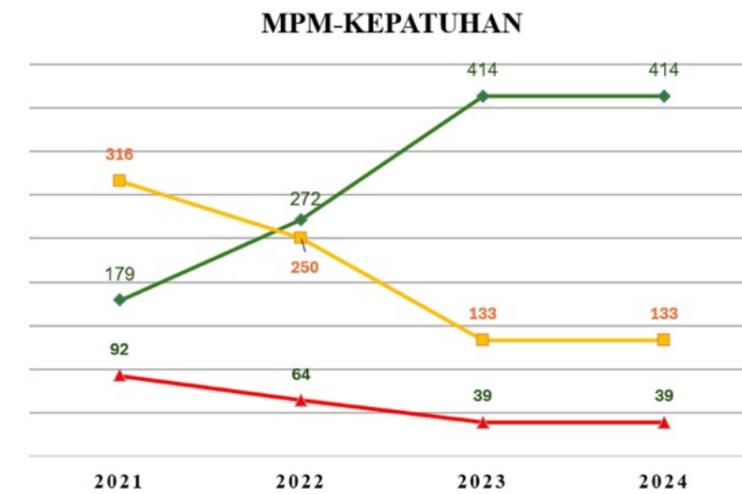
Secara keseluruhan, grafik versi 1 menegaskan adanya transformasi kepatuhan: dari dominasi kuning-merah menuju dominasi hijau, sejalan dengan penguatan mutu layanan publik dan implementasi strategi pencegahan maladministrasi. Penilaian kepatuhan pelayanan publik selama tahun 2021 sampai dengan 2024 dapat dilihat pada tabel pencegahan maladministrasi versi 2 pada halaman 138. Grafik versi 2 menyoroti periode Renstra terbaru, dengan fokus pada 2021-2024. Pola yang ditampilkan lebih konsisten dan jelas: zona hijau meningkat dari 179 (2021) menjadi 272 (2022), lalu

melonjak ke 414 (2023 dan 2024). Sebaliknya, zona kuning menurun dari 316 (2021) menjadi 250 (2022), lalu turun drastis ke 133 (2023-2024). Zona merah juga menunjukkan penurunan signifikan, dari 92 (2021) menjadi 39 (2023-2024).

Narasi ini memperlihatkan keberhasilan strategi pencegahan maladministrasi yang lebih terarah. Dominasi zona hijau pada 2023-2024 menandakan bahwa mayoritas entitas telah mencapai standar kepatuhan tinggi, sementara zona merah berhasil ditekan hingga titik minimal. Versi 2 memberikan gambaran yang lebih fokus pada capaian Renstra 2025-2029, dengan bukti nyata bahwa intervensi Ombudsman RI menghasilkan perbaikan berkelanjutan.

Untuk Tahun 2025, penilaian kepatuhan telah bertransformasi dari kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, atas dasar Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil penilaian maladministrasi ini Ombudsman mengeluarkan Opini Ombudsman.

Note: Untuk data pengendalian mutu (Biro AP4 tidak memiliki datanya)



Grafik Pencegahan Maladministrasi-Kepatuhan (zona merah-hijau-kuning) dari Tahun 2021-2024 (versi 2)

Tahun	Hijau	Kuning	Merah	Total
2021	179	316	92	587
2022	272	250	64	586
2023	414	133	39	586
2024	414	133	39	586

Tabel Pencegahan Maladministrasi-Kepatuhan (zona merah-hijau-kuning) dari Tahun 2021-2025 (versi 2)

Tahun	Hijau	Kuning	Merah	Total
2017	41	88	65	194
2018	97	120	60	277
2019	87	112	65	264
2020	1	2	0	3
2021	179	316	92	587
2022	219	206	161	586
2023	380	138	68	586
2024	489	67	31	587

Tabel Pencegahan Maladministrasi-Kepatuhan (zona merah-hijau-kuning) dari Tahun 2017-2024 (versi 1)

26/

Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi



Kelas Literasi: Sharing Knowledge Penulisan Jurnal Ilmiah

Peningkatan Literasi Insan Ombudsman RI melalui Kelas Literasi, Sharing Knowledge, & Peningkatan Terbitan Ombudsman RI

Kelas Literasi adalah program yang diusung oleh Perpustakaan Ombudsman RI dibawah Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi dan memiliki tujuan untuk meningkatkan literasi kontekstual, pengetahuan dan wawasan secara khusus untuk Insan Ombudsman RI.

Secara perdana program ini diimplementasikan dengan pelaksanaan kegiatan Cerdas Cermat Ombudsman RI yang secara antusias diikuti oleh Insan Ombudsman RI di Kantor Pusat secara luring dan Kantor Perwakilan secara daring. Juara 1 (satu) Cerdas Cermat luring diraih oleh Perwakilan Jakarta Raya, dan juara 1 (satu) Cerdas Cermat daring diraih oleh Kantor Perwakilan Bengkulu.

Selain itu Kelas Literasi juga diwujudkan dalam kegiatan Sharing Knowledge terkait penulisan jur-

nal ilmiah. Kegiatan ini merupakan salah satu inisiasi awal dalam upaya penerbitan jurnal ilmiah yang sebelumnya telah diwujudkan dengan penyelenggaraan Sharing Knowledge Open Journal System (OJS) dan Rapat pendampingan awal pengelolaan Open Journal System (OJS).

Dengan adanya 3 (tiga) kegiatan ini, diharapkan pada tahun selanjutnya Ombudsman RI dapat mewujudkan penerbitan jurnal ilmiah dan dapat secara aktif memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu kebijakan pelayanan publik, dan pengawasan pelayanan publik serta memperluas pengaruh Ombudsman RI dalam diskursus akademik.

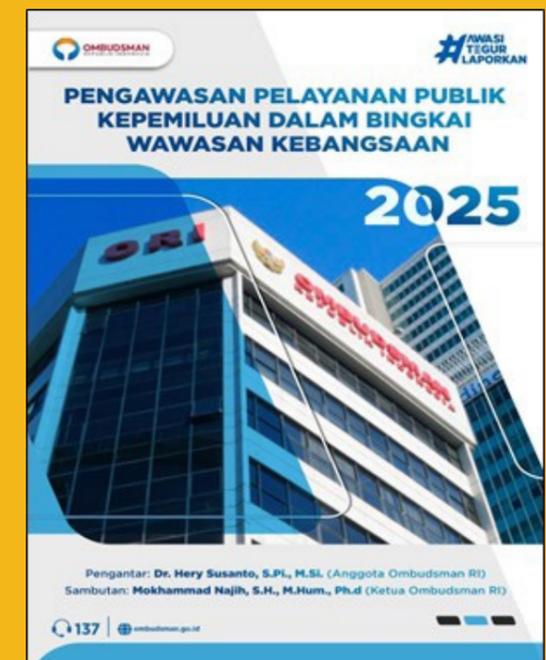
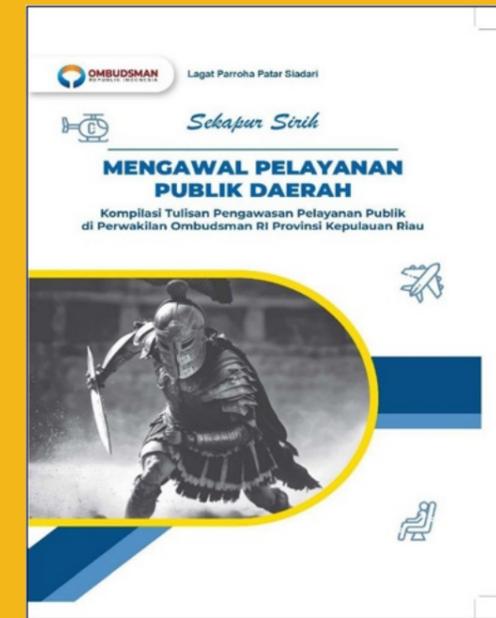
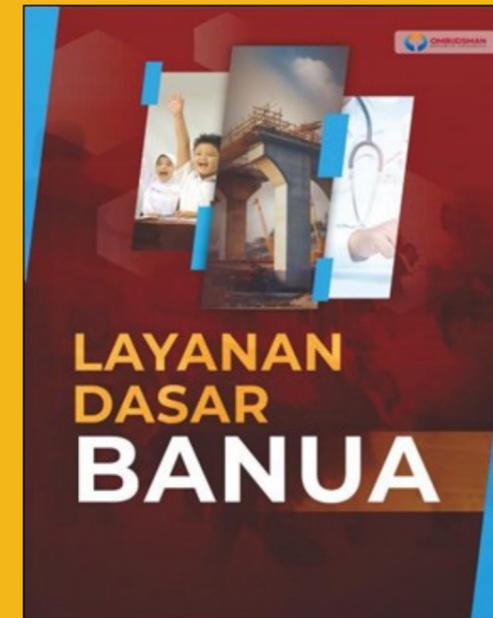
Pada tahun 2025, Perpustakaan Ombudsman juga mencatat tingginya permintaan permohonan ISBN. Terdapat sejumlah 8 (delapan) judul koleksi buku telah diterbitkan dengan nomor ISBN. Hal ini menggambarkan tingkat minat menulis pada Insan Ombudsman cukup tinggi pada tahun 2025. Berikut adalah buku karya Ombudsman RI yang terbit dengan ISBN

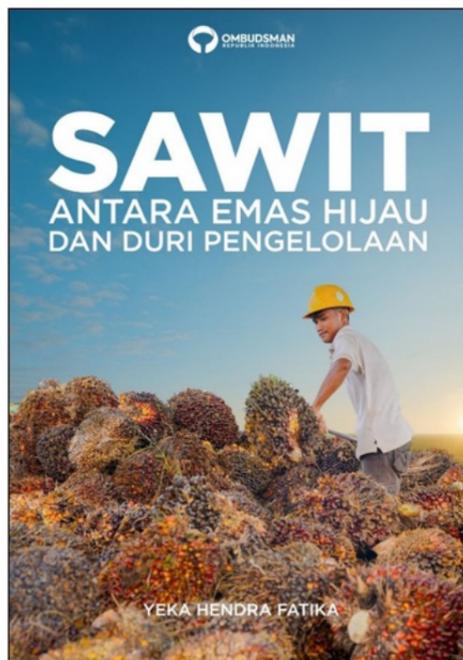
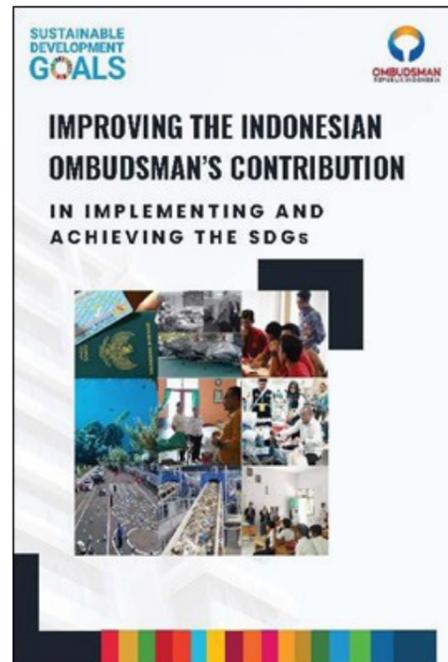
Dorong Produksi Konten Cepat, Ombudsman RI Gelar Pelatihan Medsos

Perkembangan dunia digital membuat masyarakat mendapat informasi dengan mudah dan cepat melalui gawai di tangan mereka. Informasi yang dikemas sebagai konten beredar di berbagai platform media sosial tanpa henti. Masyarakat dapat memilih sendiri konten yang disukai dan menarik perhatian mereka.

Berlimpahnya informasi tersebut menuntut humas pemerintah untuk dapat memproduksi informasi secara lebih cepat, tetap akurat dan juga menarik. Publikasi Ombudsman RI di media sosial membutuhkan ketepatan strategi dalam setiap unggahan.

Di samping itu, perkembangan tools digital seperti Canva, CapCut, Google Trends, ChatGPT, hingga Meta Business Suite membuka peluang untuk bekerja lebih cepat dan terstruktur. Dengan alur kerja yang tepat, proses produksi konten dapat dilakukan secara lebih praktis, ide





ditemukan lebih cepat, desain dan video dibuat lebih efisien, dan proses publikasi bisa diadwalkan otomatis.

Memperhatikan kebutuhan akan produksi konten yang lebih cepat, Kelompok Kerja Hubungan Masyarakat menggelar dua kegiatan peningkatan kapasitas tentang pemanfaatan tools digital pada tahun 2025. Kegiatan pertama bertajuk “Pengelolaan Media Sosial Berbasis AI” yang diselenggarakan 28-29 Juli 2025 di Kota Depok.

Menghadirkan Wicaksono atau yang lebih dikenal dengan nama Ndro Kakung sebagai pegiat media sosial, kegiatan ini memberikan pelatihan praktis kepada tim Kehumasan Ombudsman RI mengenai pemanfaatan teknologi AI Assistant guna meningkatkan efisiensi, kreativitas, dan efektivitas dalam menjalankan fungsi strategis komunikasi publik. Peserta berjumlah 20 orang yang berasal dari Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi.

Peningkatan kapasitas kedua bertema Social Media Smart Workflow: Strategi Kreatif untuk Produksi Konten yang Efektif pada tanggal 8-9 Desember 2025. Hadir menjadi narasumber Eno Bening sebagai content creator dan social media strategist, Ijoel sebagai content creator, Rizky sebagai video editor, Rahman sebagai graphic designer, dan Amri Zikri sebagai praktisi media social.

Kegiatan ini diadakan secara luring dan daring di Ruang Antonius Sujata. Peserta berasal dari Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi serta pengelola media sosial dan website di Ombudsman Perwakilan dari seluruh Indonesia dengan jumlah 70 peserta.

Dengan diadakannya kedua peningkatan kapasitas ini diharapkan peserta terutama pengelola media sosial dapat memahami konsep dasar desain visual yang efektif untuk media sosial, mendapat keterampilan praktis dalam menggunakan canva untuk membuat konten, mendapat keterampilan teknis editing video dasar untuk video pendek, meningkatkan kemampuan menghasilkan konten yang konsisten, kreatif dan sesuai kebutuhan komunikasi.



Wajah Humanis Transparansi: Saat PPID Ombudsman RI “Turun Gunung” Menyapa Warga

Di Tahun 2025 Era Baru Pelayanan Informasi yang Tak Sekadar Digital, teknologi digital telah menjadi tulang punggung birokrasi. Namun, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Ombudsman Republik Indonesia menyadari satu hal fundamental: teknologi tidak boleh menggantikan sentuhan manusia.

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI mengambil langkah progresif dengan mengubah paradigma layanan informasinya. Tidak lagi sekadar menunggu permohonan masuk melalui portal e-PPID, Ombudsman kini hadir secara fisik di tengah keramaian masyarakat melalui partisipasi aktif dalam berbagai pameran dan festival pelayanan publik nasional. Ombudsman RI mengubah Booth Pameran Menjadi Kantor Layanan Mini. Dalam setiap pameran pelayanan publik di tahun 2025, Booth Ombudsman RI tidak lagi sekadar membagikan brosur. Booth tersebut telah bertransformasi menjadi Unit Layanan Informasi Terpadu.

Beberapa hal berbeda di tahun ini diantaranya, Layanan On-the-Spot: Warga yang berkunjung ke Booth dapat mengajukan permohonan informasi publik dan mendapatkan jawaban seketika (real-time) untuk kategori informasi serta-merta dan tersedia setiap saat; Klinik Konsultasi Informasi: Petugas PPID hadir langsung untuk memandu

masyarakat membedakan antara “Laporan Maladministrasi” dan “Permohonan Informasi Publik”. Edukasi ini krusial agar masyarakat tahu jalur mana yang harus ditempuh untuk masalah mereka; Demonstrasi Transparansi: Pengunjung dapat melihat langsung dasbor kinerja pengawasan pelayanan publik Ombudsman secara transparan di layar interaktif Booth.

Salah satu Testimoni Warga, menyampaikan bahwa: “Dulu saya bingung cara minta data hasil kajian pelayanan publik. Di pameran ini, saya dipandu petugas PPID Ombudsman langsung di tempat, scan QR, dan datanya masuk ke email saya dalam 5 menit. Sangat membantu.”

Hal ini menunjukkan mengapa penting kehadiran fisik PPID Ombudsman RI di ruang publik menunjukkan bahwa lembaga ini tidak eksklusif. Dengan turun langsung ke lapangan, Ombudsman RI membuktikan bahwa hak atas informasi adalah milik semua orang, bukan hanya peneliti atau jurnalis. Ini adalah bentuk layanan terbaik: mempermudah yang sulit, mendekatkan yang jauh.

Ombudsman RI Bukukan Citra Positif di Media Sepanjang 2025, Efisiensi Anggaran Dorong Optimalisasi Strategi Publikasi

Melalui kegiatan Media Monitoring, Ombudsman RI berhasil muncul dalam pemberitaan di media massa sebanyak 38.572 artikel berita selama periode Januari hingga Desember 2025. Sebaran pemberitaan didomi-



nasi oleh media online dengan total 36.528 ekspos, diikuti oleh media cetak (1.561 ekspos), dan tayangan berita televisi (483 tayangan).

Dari total eksposur tersebut, citra Ombudsman RI di mata media sangat baik, dengan 94% (36.690 ekspos) pemberitaan bernarasi positif. Sementara itu, 5% (1.768 ekspos) bersifat netral, dan hanya 1% (114 ekspos) yang bersifat negative.

Lima topik pemberitaan tertinggi yang mendapat sorotan media Adalah, Anugerah Kepatuhan 2024, Hasil Kajian Tata Kelola Kelapa Sawit, Saran Ombudsman terkait penundaan seleksi CASN, Pertemuan Ombudsman dengan BP Tapera serta Temuan pengawasan PPDB 2025

Di bidang Media Relations, sepanjang 2025, Tim Hubungan Antar Lembaga, Komunikasi Publik dan Media Handling, melaksanakan 41 kegiatan yang mengundang media, termasuk Konferensi Pers, Diskusi Publik, dan Coffee Morning Ombudsman RI. Namun, laporan ini juga mencatat adanya penyesuaian strategi komunikasi akibat kebijakan efisiensi anggaran, yang mendorong Humas untuk memaksimalkan penyebaran siaran pers dibandingkan kegiatan yang mengundang media ke kantor. Sebagai hasilnya, Tim Publikasi Kehumasan berhasil memublikasikan 65 Siaran Pers terkait kegiatan Ombudsman RI selama tahun 2025 (64 internal dan 1 rilis bersama). Sepanjang tahun 2025, Subbagian Hubungan Antar Lembaga, Komunikasi Publik dan Media Handling telah melaksanakan 23 kegiatan fasilitasi hubungan antar lembaga. Kegiatan ini mencakup fasilitasi menerima audiensi, baik

yang berasal dari instansi lain maupun media massa, juga partisipasi dalam undangan kegiatan Forum Bakohumas.

Secara keseluruhan, capaian kinerja kehumasan menunjukkan bahwa Ombudsman RI mendapat citra yang baik dalam persepsi media, terutama saat merespons isu-isu



penting. Topik-topik yang mendapat perhatian terbesar dari media adalah yang menunjukkan keberhasilan kinerja Ombudsman RI dalam menindaklanjuti potensi maladministrasi di berbagai penyelenggara pelayanan publik.

Dari Fondasi Tim Baru hingga Pengakuan Nasional

Tahun 2025 menjadi tonggak penting bagi Kelompok Kerja (Pokja) Pengelolaan Website, Desain Grafis, dan Pemberitaan Ombudsman Republik Indonesia. Sebagai kelompok kerja yang baru dibentuk pada awal tahun 2025, Pokja ini dihadapkan pada tantangan besar: memastikan kebutuhan komunikasi publik Ombudsman RI tetap terpenuhi secara profesional, konsisten, dan adaptif di tengah keterbatasan sumber daya dan tingginya ekspektasi publik.

Namun, melalui kerja kolaboratif, pendekatan berbasis data, serta semangat inovasi, Pokja ini berha-

sil menunjukkan kinerja signifikan yang tidak hanya berdampak secara internal, tetapi juga memperoleh pengakuan di tingkat nasional.

Pokja Pengelolaan Website, Desain Grafis, dan Pemberitaan mencatat capaian strategis melalui perancangan Logo 25 Tahun Ombudsman Republik Indonesia. Logo ini disiapkan sebagai bagian dari peringatan Hari Ulang Tahun Ombudsman RI ke-25, sekaligus menjadi medium diseminasi nilai dan kiprah Ombudsman RI dalam mengawasi pelayanan publik di Indonesia.

Proses perancangan logo diawali dengan eksplorasi tema besar HUT ke-25 Ombudsman RI, yaitu "Memperkuat Pengawasan, Menghadirkan Keadilan dalam Pelayanan Publik." Dari tema tersebut, tim merumuskan konsep visual yang tidak hanya estetis, tetapi juga sarat makna kelembagaan.

Logo menampilkan dua bulatan menyerupai sepasang mata yang mengawasi secara utuh dan seimbang, sebagai simbol nilai integritas, profesionalitas, dan keadilan. Penggabungan angka 2 dan 5 membentuk simpul ikatan yang kuat, merepresentasikan perjalanan 25 tahun Ombudsman RI yang solid dalam menjalankan mandat pengawasan pelayanan publik.

Warna biru dan oranye sebagai warna dasar Ombudsman RI dipertahankan untuk menegaskan kesinambungan identitas visual lembaga. Desain logo yang dinamis dan modern mencerminkan kesiapan Ombudsman RI menghadapi tantangan zaman, termasuk transformasi digital menuju Indonesia Emas 2045.

Logo ini tidak berhenti sebagai identitas visual semata, tetapi diimplementasikan secara luas pada berbagai media publikasi, seperti banner, media sosial, merchandise, backdrop kegiatan, hingga materi resmi kelembagaan. Keberhasilan ini menunjukkan peran strategis Pokja dalam menghubungkan nilai-nilai lembaga dengan publik melalui visual komunikasi yang kuat dan konsisten.

Sepanjang Tahun 2025, Pokja Pengelolaan Website, Desain Grafis, dan Pemberitaan menjadi garda terdepan dalam pengelolaan website resmi Ombudsman RI, www.ombudsman.go.id, sebagai pusat

informasi publik lembaga.

Dari sisi pemberitaan, capaian kinerja menunjukkan produktivitas yang signifikan. Pada tingkat Kantor Pusat, Pokja berhasil menayangkan 244 Kabar Ombudsman, 64 Siaran Pers, dan 16 Artikel Opini, serta mengelola 429 slider website yang menampilkan aktivitas pimpinan Ombudsman RI.

Sementara itu, pada tingkat Kantor Perwakilan, Pokja melakukan editorial dan kurasi terhadap 722 Kabar Perwakilan, 198 Siaran Pers Perwakilan, 1.400 Kliping Berita, serta 121 Artikel Opini Perwakilan. Capaian ini menunjukkan konsistensi Pokja dalam memastikan suara Ombudsman RI tersampaikan secara merata hingga ke daerah, sekaligus memperkuat citra kelembagaan secara nasional.

Di bidang desain grafis dan video, Pokja menunjukkan daya kerja yang tinggi. Sepanjang Tahun 2025, tim menghasilkan 200 desain grafis, mulai dari flyer, poster, backdrop, logo, hingga materi laporan dan publikasi lainnya. Selain itu, Pokja juga menyelesaikan 113 produk video, termasuk video kegiatan, bumper acara, dan backdrop LED.

Produktivitas ini menjadi bukti bahwa Pokja mampu menjawab kebutuhan komunikasi visual Ombudsman RI secara cepat, relevan, dan selaras dengan identitas lembaga, meskipun dengan keterbatasan jumlah tim inti.

Puncak capaian kinerja Pokja pada Tahun 2025 tercermin pada ketika website Ombudsman RI berhasil meraih nominasi Anugerah Media Humas (AMH) 2025 kategori Website. Nominasi ini menjadi pengakuan nasional atas upaya berkelanjutan Pokja dalam memperkuat keterbukaan informasi publik dan layanan digital Ombudsman RI.

Salah satu inovasi utama yang menjadi sorotan adalah penyediaan akses cepat informasi laporan keuangan melalui banner shortcut di halaman utama website. Inisiatif ini mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi strategis tanpa harus melalui navigasi yang kompleks, sekaligus menunjukkan komitmen Ombudsman RI terhadap transparansi dan akuntabilitas.

Pokja juga memastikan optimal-

isasi tampilan website di berbagai perangkat, baik desktop maupun smartphone, serta menjaga konsistensi desain, kejelasan navigasi, dan integrasi widget layanan pemerintah (GPR). Pendekatan berbasis website analytics turut digunakan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan berkelanjutan, sehingga setiap perubahan dilakukan secara terarah dan



berbasis kebutuhan pengguna.

Serangkaian success story sepanjang Tahun 2025 menegaskan bahwa Kelompok Kerja Pengelolaan Website, Desain Grafis, dan Pemberitaan telah berhasil membangun fondasi kuat dalam mendukung komunikasi publik Ombudsman RI. Dari pembentukan identitas visual 25 Tahun Ombudsman RI hingga pengakuan nasional melalui nominasi AMH 2025, Pokja membuktikan bahwa kerja kolaboratif, konsisten, dan berbasis data mampu menghasilkan dampak strategis bagi lembaga.

Ke depan, capaian ini menjadi pijakan untuk terus meningkatkan kualitas konten, pengalaman pengguna, serta integrasi layanan digital, sejalan dengan komitmen Ombudsman RI dalam mengawal pelayanan publik yang adil, transparan, dan berintegritas.

Assessment & Pembenahan Jaringan Kantor Pusat

Ruang server dan ruang switch merupakan infrastruktur vital dalam mendukung operasional teknologi informasi suatu instansi. Seluruh layanan digital, jaringan internal, sistem aplikasi, serta keamanan data sangat bergantung pada kondisi fisik dan lingkungan ruang ini. Oleh kare-

na itu, ruang server dan ruang switch harus dikelola secara tertib, aman, dan sesuai dengan standar operasional.

Seiring dengan bertambahnya perangkat, perubahan jaringan, dan kebutuhan layanan yang terus berkembang, kondisi ruang server dan ruang switch mengalami

penurunan kualitas. Assesment dan pembenahan menyeluruh tentunya diperlukan untuk memastikan keandalan sistem, meminimalkan risiko gangguan layanan, serta meningkatkan efisiensi pemeliharaan dan pengembangan di masa depan.

Berdasarkan hasil pengamatan, terdapat beberapa permasalahan pada kondisi jaringan di kantor pusat Ombudsman RI, antara lain: 1. Manajemen Kabel yang tidak teratur; 2. Perangkat yang sudah tidak aktif namun masih terpasang di Rak Server dan sebaliknya terdapat perangkat aktif yang berada di luar Rak Server; 3. Banyak kabel yang sudah tidak digunakan diruang Switch; 4. Sistem Pendingin yang tidak optimal; 5. Banyak barang tidak terkait yang berada di dalam ruangan. Dengan adanya permasalahan tersebut diatas, dibutuhkan assesment dan pembenahan jaringan, terutama di Ruang Server dan Ruang Switch.

Solusi dari permasalahan tersebut adalah pada tanggal 17 November 2025, dimulailah pekerjaan Assesment Jaringan di kantor pusat Ombudsman RI yang dilakukan oleh Nexa. Setelah itu di lanjutkan dengan pembenahan jaringan di Ruang Server dan Ruang Switch sampai tanggal 8 Desember 2025

Hasil dan Manfaat dengan adanya pembenahan ini, maka ruang server dan ruang Switch bukan hanya terlihat rapih namun juga menjamin keberlangsungan layanan TI, keamanan data dan efisiensi kerja dari Tim Teknis TI. Dengan lingkungan yang tertata dan sesuai standar, risiko gangguan dapat ditekan, serta kesiapan infrastruktur TI dalam mendukung kebutuhan organisasi dapat terjaga dengan baik.

Refleksi 2025: Akselerasi Tata Kelola Data & Penguatan Statistik Ombudsman RI

Tahun 2025 menjadi momentum bagi Ombudsman RI dalam memperkuat fondasi pengambilan kebijakan berbasis data (data-driven policy). Tim Data dan Statistik telah mengawal berbagai inisiatif strategis yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akurasi, dan integrasi data pengawasan pelayanan publik.

Pengembangan Dashboard Monitoring Penyelesaian Laporan Masyarakat menyajikan visualisasi data yang setiap hari ter-update. Sistem ini telah memvisualisasikan data dari Sistem Informasi Laporan Masyarakat (SIMPeL) ke dalam satu platform, yang mencakup realisasi penyelesaian laporan di Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan. Inovasi ini tidak hanya mempermudah akses data bagi internal melalui portal Satu Data Ombudsman, tetapi juga dapat menjadi alat bantu strategis bagi pimpinan dalam mengambil keputusan yang lebih cepat dan akurat.

Selain aspek teknologi, tim juga memperkuat validitas metodologis melalui koordinasi intensif dengan Badan Pusat Statistik (BPS) dalam penerbitan Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik. Langkah ini memastikan bahwa setiap survei dan pengumpulan data yang dilakukan oleh Ombudsman telah memenuhi standar kaidah statistik sektoral yang ketat. Upaya standarisasi ini berbuah manis pada capaian Indeks Satu Data Indonesia (SDI), dimana Ombudsman RI berhasil mencatatkan lompatan skor yang signifikan dari 35,17 (Predikat Kurang) menjadi 57,31 (Predikat Cukup), mencerminkan perbaikan nyata dalam tata kelola metadata dan standarisasi data nasional.

Melengkapi capaian tersebut, Tim Data dan Statistik juga mengoptimalkan fungsi layanan teknis melalui perbaikan kualitas data dan responsivitas terhadap permintaan informasi. Selama tahun 2025, terdapat 141 permintaan data dan 37,145 perbaikan data. Proses pembersihan data (data cleansing) dilakukan secara berkala untuk menjaga integritas database dari anomali, sehingga informasi yang dihasilkan tetap konsisten dan tepercaya. Komitmen ini dibuktikan dengan keberhasilan tim dalam melayani berbagai permintaan data dari pihak akademisi, lembaga mitra, hingga unit kerja internal, yang mendukung penuh kebutuhan riset, penyusunan laporan tahunan, serta evaluasi kinerja organisasi secara menyeluruh.

Rangkaian kegiatan selama tahun 2025 ini membuktikan bahwa Ombudsman RI terus bertransformasi menuju lembaga yang modern dan akuntabel. Dengan kenaikan indeks SDI yang signifikan dan penguatan infrastruktur dashboard, Ombudsman RI semakin siap memberikan pelayanan pengawasan yang lebih efektif dan berbasis fakta di masa depan.

Penguatan Keamanan Siber sebagai Pilar Transformasi Digital Ombudsman RI Tahun 2025

Sepanjang Tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia secara konsisten memperkuat keamanan sistem informasi dan ketahanan siber sebagai bagian dari dukungan terhadap transformasi digital pemerintahan. Berbagai upaya dilakukan secara terintegrasi, mulai dari respons cepat terhadap potensi insiden keamanan, peningkatan kesiapsiagaan kelembagaan, hingga penguatan tata kelola keamanan siber yang berkelanjutan.

Pada awal tahun 2025, Ombudsman RI menerima notifikasi dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) terkait adanya indikasi dugaan data exposure pada aset digital Ombudsman RI. Informasi tersebut mencakup indikasi akun terkompromi dan kredensial yang bocor dari domain ombudsman.go.id. Menindaklanjuti hal tersebut, Tim Keamanan Sistem Informasi

dan SPBE segera melakukan analisis terhadap data yang diterima dengan memprioritaskan data terbaru di tahun berjalan. Sebagai langkah mitigasi cepat, tim melakukan koordinasi dengan pengguna terkait untuk pengamanan akun melalui penggantian kata sandi, pemberian panduan pengecekan keamanan perangkat, serta pemantauan lanjutan guna memastikan tidak terdapat aktivitas anomali pada sistem.

Selain penanganan potensi insiden, Ombudsman RI juga terus memperkuat kesiapsiagaan organisasi dalam menghadapi ancaman siber melalui peran aktif Ombudsman-CSIRT. Pada pertengahan tahun 2025, Ombudsman-CSIRT mengikuti kegiatan uji komunikasi yang diselenggarakan oleh BSSN melalui Gov-CSIRT. Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur kecepatan dan ketepatan respons tim terhadap notifikasi insiden siber sebagai simulasi ancaman nyata. Melalui koordinasi internal yang baik, kesiapan teknis, serta alur komunikasi yang efektif, Ombudsman-CSIRT berhasil menyelesaikan uji komunikasi dengan baik, yang mencerminkan kesiapan operasional tim dalam merespons insiden siber.

Di sisi lain, dukungan terhadap keberlangsungan layanan teknologi informasi internal juga terus diperkuat. Tim Kerja Pengelolaan Keamanan Sistem Informasi dan SPBE memberikan bantuan teknis pemulihan data pada media penyimpanan eksternal milik salah satu pegawai di lingkungan Ombudsman RI. Melalui analisis teknis dan langkah pemulihan yang tepat, data penting yang sebelumnya tidak dapat diakses berhasil dikembalikan dan kembali digunakan untuk mendukung pelaksanaan tugas, sehingga aktivitas kerja dapat tetap berjalan dengan baik.

Seluruh rangkaian upaya tersebut bermuara pada capaian strategis di akhir tahun, di mana Ombudsman RI berhasil meraih Sertifikasi Tingkat Kematangan Keamanan Siber dan Penyelenggara Persandian dari BSSN. Berdasarkan hasil pengukuran pada sektor administrasi pemerintahan, Ombudsman RI dinyatakan terverifikasi dan mencapai Level 2 (Berulang) untuk Indeks Kematangan

Keamanan Siber maupun Indeks Penyelenggara Persandian. Capaian ini menunjukkan bahwa proses dan mekanisme keamanan siber serta persandian telah diterapkan secara konsisten dan menjadi bagian dari tata kelola kelembagaan.

Keberhasilan sepanjang Tahun 2025 ini mencerminkan komitmen Ombudsman RI dalam menjaga keamanan ruang siber serta mendukung agenda transformasi digital nasional melalui penguatan tata kelola teknologi informasi yang aman, andal, dan berkelanjutan, sejalan dengan semangat #JagaRuangSiber.

Penguatan Sistem Aplikasi dalam Mendukung Tata Kelola dan Kualitas Layanan Ombudsman Republik Indonesia

Tahun 2025 menjadi periode penting bagi Ombudsman Republik Indonesia dalam memperkuat peran teknologi informasi sebagai pendukung utama pelaksanaan tugas dan fungsi kelembagaan. Seiring dengan dinamika kebijakan dan meningkatnya tuntutan kualitas layanan publik, diperlukan sistem aplikasi yang tidak hanya andal secara teknis, tetapi juga selaras dengan regulasi dan mampu mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Dalam konteks tersebut, Tim Pengelolaan Aplikasi dan Helpdesk melaksanakan dua inisiatif strategis di bidang teknologi informasi, yaitu pengembangan Aplikasi SIMPeL 4 serta pengembangan Aplikasi

Helpdesk. Kedua inisiatif ini menjadi bagian dari upaya peningkatan tata kelola dan kualitas layanan Ombudsman Republik Indonesia.

Sepanjang tahun 2025, dilakukan pengembangan dan penerapan SIMPeL 4 yang telah digunakan dalam mendukung proses penanganan laporan masyarakat. Fokus pengembangan diarahkan pada penyesuaian alur kerja dan fitur aplikasi agar sesuai dengan ketentuan Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 serta kebutuhan operasional unit kerja diantaranya adalah: Penyesuaian alur penanganan laporan sesuai dengan ketentuan peraturan pada modul PVL, RIKSA, dan RESMON; Penyempurnaan fitur cetak dokumen pada seluruh tahapan penyelesaian laporan; Perubahan desain antar muka menjadi lebih menarik dan nyaman di mata pengguna.

Selain pengembangan Aplikasi SIMPeL 4, Tim Pengelolaan Aplikasi dan Helpdesk juga melakukan pengembangan Aplikasi Helpdesk untuk mengatasi peningkatan kebutuhan layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi, yang mana diperlukan sistem pengelolaan yang mampu mencatat, mengelola, dan menyajikan informasi layanan secara terstruktur. Sebelum dilakukan pengembangan, pengelolaan permohonan layanan belum sepenuhnya terdokumentasi secara terpusat, sehingga menyulitkan pemantauan kinerja dan pemanfaatan data untuk perencanaan kegiatan.

Sepanjang tahun 2025, dilakukan pengembangan Aplikasi Helpdesk yang dirancang untuk mulai

digunakan pada awal tahun 2026. Fokus utama pengembangan adalah membangun sistem yang mampu mendukung penataan layanan secara menyeluruh, mulai dari pencatatan permohonan hingga penyediaan data pendukung pengambilan keputusan. Adapun hasil yang telah dicapai adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi Helpdesk telah dikembangkan dan siap digunakan pada awal tahun 2026.
2. Proses layanan telah terdokumentasi dengan lebih jelas dan sistematis.
3. Tersedianya struktur data layanan yang dapat digunakan sebagai baseline kinerja.
4. Meningkatnya kesiapan tim dalam mengelola layanan secara lebih terukur dan transparan.

Meskipun aplikasi helpdesk direncanakan untuk mulai digunakan pada awal tahun 2026, pengembangan yang dilakukan pada tahun 2025 telah memberikan dampak strategis berupa tersedianya fondasi pengelolaan layanan yang lebih tertib dan berbasis data. Data yang dihasilkan Aplikasi Helpdesk akan dimanfaatkan sebagai bahan pengambilan keputusan, khususnya dalam penyusunan strategi kegiatan Tim Pengelolaan Aplikasi dan Helpdesk Tahun 2026. Disamping itu, aplikasi ini juga menjadi sarana penting dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat koordinasi internal, serta mendukung peningkatan akuntabilitas layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi.

BAG:07

LAMPIRAN
KEGIATAN PIMPINAN
OMBUDSMAN RI 2025









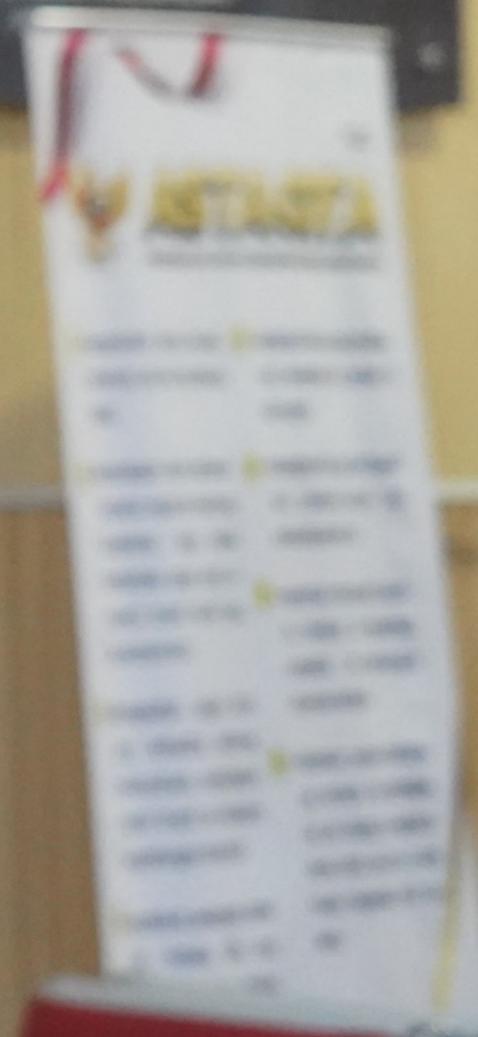
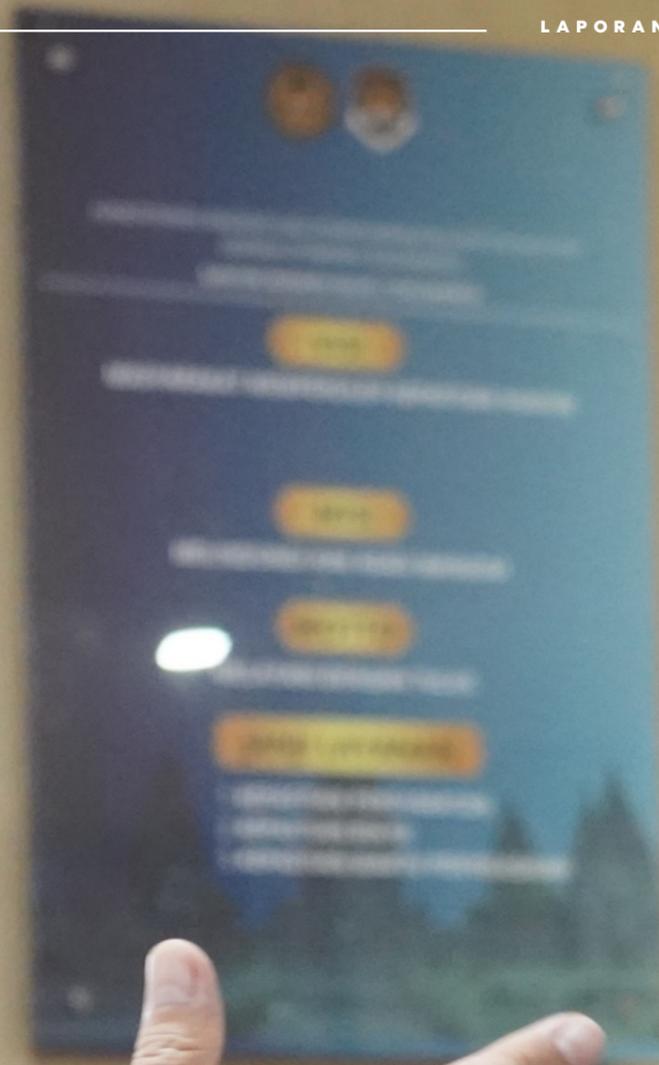




OMBUDS REPUBLIK IN













PELATIHAN
LAPORAN TAHUNAN
KEMAMPUAN KEPADA
KEMAMPUAN SABILITAS

2025

Ombudsman Republik Indonesia



LAPORAN TAHUNAN

2025

Ombudsman Republik Indonesia

















SARAWAK OMBUDS DAY 2025

Officiated by

The Right Honourable
Datuk Abang Haji Abdul Rahman Zohari
Datuk Abang Haji Openg
Premier of Sarawak

Wednesday, 5 November 2025

iverside Maestri Hotel, Kuching, Sarawak
Mal







OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA















PENUTUP

Laporan Tahunan 2025 mengambil tema “25 Tahun Ombudsman RI Mengawasi Pelayanan Publik: Dari Penyelesaian Pengaduan ke Pengawasan Berdampak”. Tema ini menjelaskan transformasi pelaksanaan tugas Ombudsman RI sejak berdiri 25 tahun yang lalu. Pada awalnya fokus pada penyelesaian laporan masyarakat yang diterima sesuai dengan sumber daya yang terbatas. Sejalan dengan perkembangan sumber daya dan harapan pemangku kepentingan dan masyarakat, Ombudsman melangkah melaksanakan Investigasi atas Prakarsa Sendiri, Kajian Sistemik dan Survey Kepatuhan. Koordinasi dalam rangka membangun jejaring kerja terus dikembangkan didalam negeri maupun di luar negeri. Dengan transformasi ini maka kedepan fungsi pengawas eksternal pelayanan publik akan semakin berdampak peningkatan kualitas pelayanan publik menuju Indonesia emas 2045.

Sepanjang tahun 2025, Ombudsman RI terus menjalankan fungsi pengawasan melalui penanganan laporan masyarakat, pengawasan tematik, kajian sistemik, serta penguatan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Terutama, kepatuhan pada standar pelayanan publik pada 2025 berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Mulai tahun 2025, penilaian kepatuhan telah bertransformasi menjadi Opini Ombudsman RI yang berfokus pada penilaian maladministrasi pelayanan publik. Transformasi ini mengisyaratkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik tidak hanya terpaku pada 14 komponen standar dasar penyelenggaraan pelayanan publik yang dimuat di dalam Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melainkan juga harus bebas dari segala bentuk maladministrasi serta memberikan kepuasan masyarakat dan kepatuhan terhadap hukum.

Laporan Tahunan 2025 ini memuat hasil temuan pengawasan sepanjang 2025 yang menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat tantangan yang memerlukan perhatian serius. Terutama terkait kepastian layanan, transparansi proses, dan kualitas tata kelola administrasi pemerintahan. Adapun hasil pengawasan pada 2025, Ombudsman RI menerima 23.596 Laporan Masyarakat yang terdiri dari Respons Cepat Ombudsman (RCO) 1.756, Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) 148, Laporan Masyarakat Reguler 9.365, Konsultasi 9.607 dan Tembusan 2.720. Dari total penerimaan yang ada, Ombudsman berhasil menyelesaikan 8.970 LM dengan rincian Respon Cepat Ombudsman (RCO) 1.674, IAPS 145, Laporan Masyarakat Reguler 7.151. Sedangkan konsultasi dan tembusan tidak dihitung sebagai laporan masuk karena sudah diselesaikan pada tahapan penerimaan laporan. Sementara itu, valuasi potensi kerugian pada sektor ekonomi I di kantor pusat dan beberapa kantor perwakilan Ombudsman yang berhasil diselamatkan pada 2025 adalah Rp 130,26 miliar. Jika dijumlahkan selama periodisasi 2021-2025, maka total penyelamatan kerugian masyarakat sebesar Rp1,603 triliun.

Pada tahun 2025, Opini Ombudsman RI dilaksanakan pada 310 lokus penilaian, yang mencakup 38 kementerian, 8 lembaga, 38 pemerintah provinsi, 56 pemerintah kota dan 170 pemerintah kabupaten. Atas Opini Ombudsman 2025, Ombudsman RI memberikan sejumlah saran penyempurnaan untuk perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi. Saran penyempurnaan Ombudsman disampaikan kepada Presiden, MENTAN serta Menteri Dalam Negeri,

yaitu: a. Mendorong setiap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik; b. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disamping itu Ombudsman juga menyampaikan saran kepada Menteri Sektor, Kepala Lembaga, Gubernur, Bupati dan Walikota sebagai berikut:

- a. Memberikan apresiasi (award) kepada pimpinan unit layanan yang memperoleh nilai kualitas pelayanan 78-100;
- b. Memberikan pembinaan, teguran dan mendorong pemahaman atas konsep pelayanan publik yang baik serta penguatan unit pengelola pengaduan dan
- c. Menjamin tindakan korektif yang terkandung dalam Laporan Akhir Pemeriksaan (LHP) dan rekomendasi.

Memasuki tahun 2026, selain melanjutkan kegiatan yang telah berlangsung di tahun 2025, direncanakan beberapa kegiatan yang ditujukan untuk mendorong peningkatan mutu produk dan jasa layanan pada seluruh unit kerja Ombudsman RI. Kegiatan peningkatan mutu, pelaksanaan mutu serta penilaian mutu akan terus dikembangkan dalam rangka pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu. Selain itu juga akan dikembangkan rangkaian kegiatan pengawasan terpadu lintas unit kerja Ombudsman RI dalam rangka mendukung program direktif Presiden, seperti Makan Bergizi Gratis, Koperasi Merah Putih, dan Sekolah Rakyat. Ombudsman akan terus mendorong tata kelola pemerintahan yang baik.



BAG:08

LAMPIRAN
STATISTIK PENYELESAIAN
LAPORAN MASYARAKAT

LAMPIRAN 1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	1495
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	310
Lain-Lain	205
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	199
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	158
Permasalahan Objek Tanah	153
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	142
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	105
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	75
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/ atau masyarakat untuk mengetahui luas)	70
Pengelolaan Pengaduan	52
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	15
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	7
Pelayanan Pengaduan Instansi	1
Permintaan Data dan Informasi	1
Ganti Kerugian/Kompensasi	1
AMDAL	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Kepegawaian	1452
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	443
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	297
Honorer/Pegawai Tidak Tetap	230
Administrasi Pegawai	145
Lain-Lain	72
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	65
Disiplin Pegawai	61
Pensiun	38
Pengisian Jabatan/Open Bidding	32
Perceraian	17
Kenaikan Pangkat dan Golongan	15
Jabatan Fungsional	14
Kinerja Pegawai	12
Pelaksanaan Putusan	5
Informasi Kepegawaian	4
Hubungan Industrial	1
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Hak Sipil dan Politik	717
Pelayanan Pengaduan Instansi	355
Keterbukaan Informasi	153
Lain-Lain	135
Transparansi Keuangan	27
Permintaan Data	20
Pemilu dan Pilkada	11
Administrasi Hukum Umum	9
Peningkatan dan Pengembangan Sistem Penyelenggaraan Layanan Public	7

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Kepolisian	713
Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	433
Lain-Lain	116
Penerimaan Laporan (Krimum, KrimSus, Propam)	87
SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)	30
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	23
Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan)	14
Penegakan Lalu Lintas	8
Penindakan Huru-Hara	1
Pembayaran Kredit	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Perhubungan dan Infrastruktur	622
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	287
Penerangan Jalan, Siring Jalan	118
Lain-Lain	103
Jembatan penyebrangan & Pedestrian	42
Keamanan Transportasi	24
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	18
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	16
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	8
Perizinan Kelautan	3
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	2
Pelayanan PELINDO	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Perdesaan	505
Pelayanan Desa	310
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	62
Lain-Lain	50
Dana Desa	30
Pilkades	25
Pengelolaan Desa	25
Fasum-Fasos	1
Lain Lain	1
Disiplin Pegawai	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Administrasi Kependudukan	490
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	286
KK (Kartu Keluarga)	73
Lain-Lain	72
Akte Kelahiran	42
Akte Kematian	7
Akte Perkawinan	7
Akte Perceraian	2
Perubahan Kewarganegaraan	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Perbankan	486
Pelunasan Kredit	157
Lain-Lain	116
Pembayaran Kredit	66
Pengawasan OJK	42
Lelang Jaminan	32
Pengajuan Kredit	25
Penggunaan Rekening	24
Eksekusi Jaminan	12
Pengalihan Kredit	9
Pembuatan Rekening	3

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Jaminan Sosial	445
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	394
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	45
Lain-Lain	6

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Energi dan Kelistrikan	381
Lain-Lain	153
Pemasangan Listrik	82
Pemadaman Listrik	48
Pembangunan Jaringan	34
Distribusi BBM	24
Permasalahan Tagihan Listrik	13
P2TL/Penertiban listrik	11
Ganti Kerugian/Kompensasi	8
Pencabutan Aliran Listrik	7
Distribusi Gas	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Kesehatan	320
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	157
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	136
Lain-Lain	27

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Kesejahteraan Sosial	310
Bantuan Sosial (PKM, dll)	293
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	12
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	5

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Peradilan	258
Eksekusi Putusan	88
Lain-Lain	35
Proses Persidangan	32
Hakim	29
Keberatan atas Putusan Hakim	26
Pengawasan Peradilan	18
Salinan Putusan	18
Kinerja Panitera	9
Kenotariatan	2
Ekstrak Vonis	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Ketenagakerjaan	246
Hak Pekerja	95
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	62
Hubungan Industrial	42
Lain-Lain	24
Kontrak Kerja	9
Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll)	8
Pemulangan TKI	3
Hak-hak TKI	2
Pelayanan Pengaduan Instansi	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Air	244
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	78
Distribusi Air	78
Tagihan Air Minum	42
Lain-Lain	24
Pemasangan Meter Air	10
Kelayakan Air	5
Pemutusan	3
Pencabutan	2
Denda	1
Sanksi	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Perizinan	175
Penerbitan Izin	113
Pengawasan Izin	28
Lain-Lain	13
Perpanjangan Izin	12
Pencabutan Izin	8
Penerbitan IUP	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Pemukiman dan Perumahan	172
Fasum-Fasos	80
Lain Lain	35
Rumah Negara	27
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	8
Izin Lokasi	8
Pengelolaan Rumah Susun	5
Pelayanan Hak Milik Satuan Rumah Susun	3
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	3
Sertifikat Kelayakan Bangunan dan Gedung	2
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Lingkungan Hidup	148
Pengelolaan Sampah	80
Lain-Lain	43
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air	8
Perizinan Lingkungan Hidup	7
AMDAL	4
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	4
Pelayanan Informasi Status Kerusakan Lahan dan/atau Tanah untuk Produksi Biomassa	1
Pelayanan Pengaduan Instansi	1
Sertifikat Kelayakan Bangunan dan Gedung	2
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Pajak	111
Lain-Lain	41
PBB	33
Pemungutan Pajak	30
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	4
Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar	2
Penerbitan SKPLB/Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	111
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	39
Proses Lelang	37
Lain-Lain	30
Eksekusi Lelang	4
Lelang Jaminan	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Perdagangan, Industri dan Logistik	78
Pengelolaan Pasar dan Lapak	25
Ekspor & Impor	23
Lain-Lain	11
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	10
Perdagangan Online	5
Revitalisasi Pasar	3
Harga Sembako	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Lain-Lain	62
Lain-Lain	62

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Telekomunikasi dan Informatika	62
Permintaan Data dan Informasi	25
Lain-Lain	10
Telekomunikasi	9
Internet	9
Ganti Kerugian/Kompensasi	3
Selular/PSTN	2
Keamanan Siber	2
Menara BTS	2

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Kejaksaan	61
Lain-Lain	31
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	11
Dakwaan/Penuntutan	9
Eksekusi Pidana	4
Barang Bukti Kejaksaan	2
Penahanan Kejaksaan	2
Eksekusi Putusan	1
Barang Sitaan Kejaksaan	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Perikanan	48
Kartu Kusuka atau Kartu Nelayan	40
Subsidi Nelayan	3
Lain-Lain	3
Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan	2

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Imigrasi	44
Paspor	26
Lain-Lain	10
Kartu Ijin Tinggal Sementara/KITAS	3
Kartu Ijin Tinggal Tetap/KITAP	3
Penerbitan Visa	2

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Agama	31
Haji	12
Layanan KUA	9
Umroh	4
Tempat Ibadah	4
Lain-Lain	1
Layanan Organisasi Keagamaan	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Asuransi	29
Pelayanan Pengaduan Asuransi	15
Lain-Lain	9
Pelayanan OJK	5

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Pertanian dan Pangan	27
Kelompok Tani (Akses Bantuan, Kouta Impor, Bantuan Alat)	11
Lain Lain	6
Tanah Garapan Pertanian	4
Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll)	3
Bantuan Pangan Non Tunai	2
Subsidi	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	25
Lain-Lain	13
Pengawasan	8
Pembentukan	3
Pembinaan	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Kehutanan	22
Lain-Lain	7
Perubahan, Peruntukan dan Fungsi Kawasan Hutan	6
Konflik Tenurial Kehutanan	3
Perhutanan Sosial	2
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	2
Pelepasan Kawasan Hutan	1
Hutan Tanaman Industri	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Lembaga Masyarakat	17
Hak Warga Binaan	5
Pungutan Liar	4
Masa Penghukuman	3
Kinerja Petugas LAPAS	3
Lain-Lain	2

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Tentara Nasional Indonesia	15
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	15

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Pertambangan	14
Lain-Lain	7
Penerbitan IUP	3
Tumpang Tindih IUP	2
Perpanjangan IUP	2

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Penanaman Modal	7
Lain-Lain	6
Perdagangan Saham	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Bea dan Cukai	6
Prosedur Pemeriksaan Barang	3
Layanan Petugas	2
Lain-Lain	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Kedaruratan	6
Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam	3
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	2
Pelayanan Pencarian dan Pertolongan	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Hak Kekayaan Intelektual	5
Hak Cipta	2
Hak Merek	2
Lain-Lain	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Pertahanan	4
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	2
Kabtimnas (Keamanan, Ketertiban masyarakat)	1
Penegakan/Kode Etik Disiplin Prajurit	1

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Penggadaian	3
Pelayanan Pegadaian	3
Administrasi Hukum Umum	1
Legalisasi-Apostille	1
Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi	1
Lain-Lain	1

Grand Total	11289
--------------------	--------------

LAMPIRAN 2

OPINI OMBUDSMAN RI: PENILAIAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025

1. Lokus dan Batasan Penilaian

Penilaian tahun 2025 dilakukan dalam rentang waktu September hingga November 2025. Cakupan penilaian meliputi instansi di tingkat pusat maupun daerah dengan rincian sebagai berikut:

- Instansi Pusat:** 38 Kementerian dan 8 Lembaga.
- Pemerintah Daerah:** 38 Pemerintah Provinsi, 56 Pemerintah Kota, dan 168 Pemerintah Kabupaten. Fokus penilaian pada tingkat daerah diarahkan pada unit kerja kesehatan (Dinas Kesehatan/Puskesmas), pendidikan (Dinas Pendidikan/Sekolah), dan sosial (Dinas Sosial).
- Instansi Vertikal:** Meliputi unit layanan di tingkat kabupaten/kota seperti Kepolisian Resort (Polres), Kantor Pertanahan (Kantah), Kantor Imigrasi (Kanim), serta lembaga pemasyarakatan (Lapas/Rutan/Bapas).

2. Dimensi dan Indikator Penilaian

Sesuai dengan mandat UU No. 37 Tahun 2008 dan UU No. 25 Tahun 2009, serta mengadopsi kerangka trust survey dari OECD, penilaian dilakukan melalui dua pilar utama:

A. Kualitas Pelayanan Terdiri dari empat dimensi krusial:

- Dimensi Input:** Menilai kesiapan SDM (pengetahuan) dan sarana prasarana pendukung.
- Dimensi Proses:** Menilai pelaksanaan standar pelayanan dan potensi maladministrasi.
- Dimensi Output:** Mengintegrasikan hasil Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Capaian Prioritas Nasional, dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- Dimensi Pengaduan:** Menilai efektivitas penyelenggara dalam mengelola keluhan masyarakat.

B. Kepercayaan masyarakat Menilai aspek kompetensi (keandalan dan responsivitas) serta nilai perilaku (keterbukaan, integritas, dan keadilan) dari penyelenggara layanan.

3. Klasifikasi dan Penentuan Opini

Opini Ombudsman merupakan hasil penggabungan antara skor Kualitas Pelayanan (KP) dan Tingkat Kepatuhan

Kualitas Pelayanan	Skor	Tingkat Kepatuhan	Skor
Sangat Baik	88.00 – 100.00	Tinggi	10
Baik	78.00 – 87.99	Sedang	5 – 9
Sedang	54.00 – 77.99	Rendah	0 – 4
Kurang	32.00 – 53.99		
Sangat Kurang	0.00 – 31.99		

Kualitas Pelayanan (KP) /Tingkat Kepatuhan	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Sangat Kurang
Tinggi	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi	Kualitas Rendah Tanpa Maladministrasi	Kualitas Terendah Tanpa Maladministrasi
Sedang	Kualitas Tertinggi dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Tinggi dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Sedang dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Rendah dengan Potensi Maladministrasi	Kualitas Terendah dengan Potensi Maladministrasi
Rendah	Kualitas Tertinggi dengan Maladministrasi	Kualitas Tinggi dengan Maladministrasi	Kualitas Sedang dengan Maladministrasi	Kualitas Rendah dengan Maladministrasi	Kualitas Terendah dengan Maladministrasi
Tidak ada produk pengawasan	Kualitas Tertinggi	Kualitas Tinggi	Kualitas Sedang	Kualitas Rendah	Kualitas Terendah

No	Kementerian / Lembaga / Pemerintah	Opini
1	Agama	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
2	Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional	Tidak Diberikan Opini
3	Badan Usaha Milik Negara	Kualitas Sedang
4	Dalam Negeri	Kualitas Tertinggi Dengan Potensi Maladministrasi
5	Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi
6	Ekonomi Kreatif/Badan Ekonomi Kreatif	Kualitas Sedang
7	Hak Asasi Manusia	Kualitas Tinggi
8	Hukum	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
9	Imigrasi dan Pemasyarakatan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi

10	Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal	Kualitas Tinggi
11	Kebudayaan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
12	Kehutanan	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
13	Kelautan dan Perikanan	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
14	Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional	Kualitas Sedang
15	Kesehatan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
16	Ketenagakerjaan	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
17	Keuangan	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
18	Komunikasi dan Digital	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
19	Koperasi	Kualitas Tinggi
20	Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
21	Luar Negeri	Kualitas Tertinggi
22	Pariwisata	Kualitas Rendah
23	Pekerjaan Umum	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
24	Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
25	Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Kualitas Rendah
26	Pemuda dan Olahraga	Kualitas Sedang
27	Pendidikan Dasar dan Menengah	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
28	Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
29	Perdagangan	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
30	Perhubungan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
31	Perindustrian	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi
32	Pertahanan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
33	Pertanian	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi
34	Perumahan dan Kawasan Permukiman	Kualitas Sedang
35	Sekretariat Negara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
36	Sosial	Kualitas Tinggi
37	Transmigrasi	Kualitas Tertinggi
38	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah	Kualitas Tertinggi

No	Lembaga	Opini
1	Badan Gizi Nasional	Kualitas Terendah
2	Badan Kepegawaian Negara	Kualitas Tertinggi
3	Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika	Kualitas Sedang
4	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	Kualitas Sedang
5	Badan Pangan Nasional	Kualitas Sedang
6	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Kualitas Tertinggi
7	Badan SAR Nasional/Badan Nasional Pencarian Pertolongan	Kualitas Sedang
8	Kepolisian Negara Republik Indonesia	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi

No	Pemerintah Provinsi	Opini
1	Aceh	Kualitas Rendah
2	Bali	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
3	Banten	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
4	Bengkulu	Kualitas Tinggi
5	D.I. Yogyakarta	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
6	DKI Jakarta	Kualitas Tertinggi Dengan Potensi Maladministrasi
7	Gorontalo	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi

8	Jambi	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
9	Jawa Barat	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
10	Jawa Tengah	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
11	Jawa Timur	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
12	Kalimantan Barat	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
13	Kalimantan Selatan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
14	Kalimantan Tengah	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
15	Kalimantan Timur	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
16	Kalimantan Utara	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
17	Kepulauan Bangka Belitung	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
18	Kepulauan Riau	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
19	Lampung	Kualitas Tertinggi
20	Maluku	Kualitas Sedang
21	Maluku Utara	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
22	Nusa Tenggara Barat	Kualitas Rendah
23	Nusa Tenggara Timur	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
24	Papua	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi
25	Papua Barat	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi
26	Papua Barat Daya	Kualitas Rendah
27	Papua Pegunungan	Kualitas Terendah
28	Papua Selatan	Kualitas Rendah
29	Papua Tengah	Kualitas Rendah
30	Riau	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
31	Sulawesi Barat	Kualitas Sedang
32	Sulawesi Selatan	Kualitas Tinggi
33	Sulawesi Tengah	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
34	Sulawesi Tenggara	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
35	Sulawesi Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
36	Sumatera Barat	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi
37	Sumatera Selatan	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
38	Sumatera Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi

No	Pemerintah Kota	Opini
1	Ambon	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
2	Banda Aceh	Kualitas Sedang
3	Bandung	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
4	Banjarbaru	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
5	Batam	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
6	Batu	Kualitas Sedang
7	Baubau	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
8	Bengkulu	Kualitas Tinggi
9	Binjai	Kualitas Sedang
10	Blitar	Kualitas Tertinggi
11	Bontang	Kualitas Tinggi
12	Cilegon	Kualitas Tinggi
13	Cirebon	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
14	Denpasar	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
15	Depok	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
16	Gorontalo	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
17	Administrasi Jakarta Barat	Kualitas Tertinggi
18	Administrasi Jakarta Pusat	Kualitas Tertinggi
19	Administrasi Jakarta Utara	Kualitas Tertinggi
20	Jambi	Kualitas Tinggi
21	Jayapura	Kualitas Sedang Dengan Maladministrasi
22	Kotamobagu	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi

23	Kupang	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
24	Langsa	Kualitas Tinggi
25	Lubuklinggau	Kualitas Tinggi
26	Makassar	Kualitas Tinggi Dengan Potensi Maladministrasi
27	Malang	Kualitas Tertinggi
28	Mataram	Kualitas Sedang
29	Medan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
30	Metro	Kualitas Tinggi
31	Mojokerto	Kualitas Tertinggi
32	Padang Panjang	Kualitas Tinggi
33	Padangsidempuan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
34	Pagar Alam	Kualitas Tinggi
35	Palangka Raya	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
36	Palembang	Kualitas Tertinggi Dengan Maladministrasi
37	Palopo	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
38	Palu	Kualitas Tinggi
39	Pangkal Pinang	Kualitas Tinggi
40	Parepare	Kualitas Tinggi
41	Pekalongan	Kualitas Tinggi
42	Pekanbaru	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
43	Pontianak	Kualitas Tinggi
44	Salatiga	Kualitas Tinggi
45	Sawahlunto	Kualitas Sedang
46	Solok	Kualitas Sedang
47	Sorong	Kualitas Sedang
48	Sukabumi	Kualitas Tinggi
49	Surakarta	Kualitas Tertinggi
50	Tangerang	Kualitas Tinggi
51	Tanjung Pinang	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
52	Tarakan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
53	Tasikmalaya	Kualitas Tinggi
54	Tidore Kepulauan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
55	Tomohon	Kualitas Sedang
56	Yogyakarta	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi

No	Pemerintah Kabupaten	Opini
1	Aceh Besar	Kualitas Sedang
2	Aceh Tamiang	Kualitas Rendah
3	Aceh Tenggara	Kualitas Tinggi
4	Aceh Utara	Kualitas Rendah
5	Agam	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
6	Asahan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
7	Asmat	Kualitas Rendah
8	Badung	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
9	Balangan	Kualitas Tinggi
10	Bandung Barat	Kualitas Sedang
11	Banggai	Kualitas Tertinggi
12	Banggai Laut	Kualitas Tertinggi
13	Bangka Tengah	Kualitas Tinggi
14	Banjar	Kualitas Tinggi
15	Bantaeng	Kualitas Tinggi
16	Bantul	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
17	Banyumas	Kualitas Tinggi
18	Barito Selatan	Kualitas Rendah
19	Bekasi	Kualitas Tinggi

20	Belitung Timur	Kualitas Tinggi
21	Bengkulu Selatan	Kualitas Tinggi
22	Bengkulu Utara	Kualitas Tinggi
23	Biak Numfor	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
24	Bintan	Kualitas Sedang
25	Blora	Kualitas Tinggi
26	Boalemo	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
27	Bojonegoro	Kualitas Tertinggi
28	Bolaang Mongondow	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
29	Bolaang Mongondow Utara	Kualitas Sedang
30	Bombana	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
31	Bone	Kualitas Tinggi
32	Boven Digoel	Kualitas Terendah
33	Brebes	Kualitas Tinggi
34	Buleleng	Kualitas Tinggi
35	Bulukumba	Kualitas Tinggi
36	Bulungan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
37	Bungo	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
38	Buru	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
39	Buton Selatan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
40	Cianjur	Kualitas Sedang
41	Cilacap	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
42	Demak	Kualitas Tertinggi
43	Ende	Kualitas Rendah Dengan Potensi Maladministrasi
44	Enrekang	Kualitas Sedang
45	Fakfak	Kualitas Sedang
46	Flores Timur	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
47	Garut	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
48	Gorontalo	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
49	Gresik	Kualitas Tertinggi
50	Halmahera Utara	Kualitas Sedang
51	Hulu Sungai Selatan	Kualitas Tinggi
52	Hulu Sungai Utara	Kualitas Sedang
53	Humbang Hasundutan	Kualitas Sedang
54	Indragiri Hilir	Kualitas Sedang
55	Indragiri Hulu	Kualitas Tinggi
56	Jayapura	Kualitas Sedang
57	Jayawijaya	Kualitas Rendah
58	Jember	Kualitas Tertinggi
59	Jombang	Kualitas Tinggi
60	Kapuas	Kualitas Sedang
61	Karanganyar	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
62	Karangasem	Kualitas Tinggi
63	Karawang	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
64	Karimun	Kualitas Sedang
65	Katingan	Kualitas Sedang
66	Keerom	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi
67	Kepulauan Meranti	Kualitas Sedang
68	Kepulauan Siau Tagulandang Biaro	Kualitas Sedang
69	Kepulauan Sula	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
70	Kepulauan Tanimbar	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
71	Kepulauan Yapen	Kualitas Rendah
72	Ketapang	Kualitas Tinggi
73	Kolaka Timur	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi

74	Kolaka Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
75	Konawe Selatan	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
76	Kotawaringin Barat	Kualitas Sedang
77	Kotawaringin Timur	Kualitas Sedang
78	Kuningan	Kualitas Tinggi
79	Kupang	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi
80	Kutai Timur	Kualitas Tinggi
81	Labuhan Batu	Kualitas Sedang
82	Labuhan Batu Utara	Kualitas Sedang
83	Labuhanbatu Selatan	Kualitas Sedang
84	Lamongan	Kualitas Tinggi
85	Lampung Selatan	Kualitas Tinggi
86	Lampung Tengah	Kualitas Tinggi
87	Lampung Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
88	Lingga	Kualitas Sedang
89	Lombok Tengah	Kualitas Rendah
90	Lombok Timur	Kualitas Sedang
91	Lombok Utara	Kualitas Rendah
92	Madiun	Kualitas Sedang
93	Majene	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
94	Malaka	Kualitas Rendah
95	Malang	Kualitas Tinggi
96	Maluku Tenggara	Kualitas Sedang
97	Mamuju	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
98	Manggarai	Kualitas Sedang
99	Manokwari Selatan	Kualitas Rendah
100	Maros	Kualitas Tinggi Dengan Maladministrasi
101	Maybrat	Kualitas Rendah
102	Melawi	Kualitas Sedang
103	Merangin	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
104	Merauke	Kualitas Rendah
105	Mesuji	Kualitas Tinggi
106	Mimika	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
107	Minahasa Selatan	Kualitas Tinggi
108	Minahasa Utara	Kualitas Sedang
109	Muara Enim	Kualitas Tinggi
110	Muaro Jambi	Kualitas Tinggi
111	Musi Banyuasin	Kualitas Tinggi
112	Musi Rawas Utara	Kualitas Tinggi
113	Nabire	Kualitas Rendah
114	Nagan Raya	Kualitas Rendah
115	Nias Barat	Kualitas Sedang Dengan Maladministrasi
116	Ogan Ilir	Kualitas Tinggi
117	Ogan Komering Ilir	Kualitas Tinggi
118	Ogan Komering Ulu Timur	Kualitas Sedang
119	Padang Lawas Utara	Kualitas Tinggi
120	Padang Pariaman	Kualitas Sedang
121	Pandeglang	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
122	Parigi Moutong	Kualitas Tinggi
123	Paser	Kualitas Sedang
124	Pasuruan	Kualitas Tinggi
125	Pemalang	Kualitas Tinggi
126	Penajam Paser Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
127	Pesisir Selatan	Kualitas Sedang
128	Pidie Jaya	Kualitas Sedang

129	Polewali Mandar	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
130	Poso	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
131	Pringsewu	Kualitas Tinggi
132	Pulau Morotai	Kualitas Rendah
133	Purwakarta	Kualitas Tinggi
134	Rejang Lebong	Kualitas Tinggi
135	Rokan Hulu	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
136	Sambas	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
137	Samosir	Kualitas Sedang
138	Sampang	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
139	Sanggau	Kualitas Sedang
140	Sarmi	Kualitas Rendah Dengan Maladministrasi
141	Semarang	Kualitas Tinggi
142	Seram Bagian Barat	Kualitas Rendah
143	Seram Bagian Timur	Kualitas Sedang
144	Sidenreng Rappang	Kualitas Tinggi
145	Sidoarjo	Kualitas Tertinggi
146	Sigi	Kualitas Tinggi
147	Sikka	Kualitas Rendah
148	Simalungun	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
149	Sintang	Kualitas Sedang
150	Solok	Kualitas Tinggi
151	Sukoharjo	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
152	Sumba Barat	Kualitas Rendah
153	Sumba Timur	Kualitas Rendah
154	Sumenep	Kualitas Sedang
155	Tambrauw	Kualitas Sedang
156	Tanah Datar	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
157	Tangerang	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
158	Tanjung Jabung Timur	Kualitas Tinggi
159	Tapanuli Selatan	Kualitas Sedang
160	Tapanuli Tengah	Kualitas Sedang
161	Tegal	Kualitas Tinggi
162	Teluk Wondama	Kualitas Rendah
163	Timor Tengah Selatan	Kualitas Rendah Dengan Potensi Maladministrasi
164	Tulang Bawang Barat	Kualitas Tinggi
165	Wajo	Kualitas Tinggi
166	Wakatobi	Kualitas Sedang Dengan Potensi Maladministrasi
167	Wonogiri	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
168	Wonosobo	Kualitas Tinggi