



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN KINERJA 2025

BIRO ADMINISTRASI
PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Laporan Kinerja (LKj) Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan laporan kinerja tahunan yang berisi pertanggungjawaban kinerja Biro dalam mencapai tujuan/sasaran. LKj tahun 2025 disusun sebagai pelaksanaan amanat Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Kinerja Biro diukur berdasarkan indikator dalam dokumen Perjanjian Kinerja Kepala Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Laporan Kinerja (LKj) sebagai sarana evaluasi mandiri atas pencapaian kinerja Biro dalam upaya penyempurnaan kinerja di tahun mendatang.

Semoga pencapaian kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdampak positif guna memberikan dukungan administratif prima kepada Ombudsman Republik Indonesia bagi perbaikan pelayanan publik.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Jakarta, 31 Januari 2026
Kepala Biro Administrasi Pengawasan
Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

#

Syahrul Bayan
NIP. 197906071998101002

IKHTISAR LAPORAN

Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (AP4) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk itu, kinerja Biro AP4 didasarkan pada tujuan, sasaran strategis, dan target kinerja yang tertuang dalam Rencana Strategis Ombudsman RI 2025-2029 serta Perjanjian Kinerja Kepala Biro AP4 2025. Tahun 2025, merupakan kinerja tahun pertama Rencana Strategis Ombudsman RI.

Secara umum, Laporan Kinerja Biro AP4 2025 menyajikan capaian kinerja atas Perjanjian Kinerja Biro AP4 2025. Biro AP4 pada tahun 2025 memiliki sasaran strategis “Terwujudnya layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas” yang diukur dengan 4 (empat) indikator: a) jumlah dokumen layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang disusun, b) jumlah dokumen layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, c) jumlah dokumen arsip yang dikelola dan; d) jumlah layanan pengelolaan operasional.

Dari hasil pengukuran realisasi terhadap 4 (empat) target indikator kinerja tersebut, dapat disimpulkan realisasi kinerja Biro AP4 tahun 2025 melampaui target (105,38%), dengan rincian masing-masing indikator capaian kinerja biro AP4:

- a. Jumlah dokumen layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang disusun dari target 11 dokumen terealisasi 100%;
- b. Jumlah dokumen layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dari target 3 dokumen juga terealisasi 100%;
- c. Jumlah dokumen arsip laporan masyarakat yang dikelola dari target 1.100 dokumen terealisasi 1.337 dokumen (121,54%); dan
- d. Jumlah layanan pengelolaan operasional terealisasi 100% dari target 1 (satu) layanan.

Untuk mencapai sasaran tersebut berbagai upaya telah dilakukan seperti penyusunan perencanaan yang lebih baik, koordinasi pelaksanaan dan monitoring evaluasi atas pelaksanaan kegiatan tersebut, dan peningkatan kompetensi pegawai yang telah dilakukan sehingga terwujudnya aparatur yang berkepribadian, bersih, kompeten dan berkinerja tinggi untuk memberikan pelayanan yang baik.

Kinerja keuangan Biro AP4 2025 menunjukkan realisasi sebesar Rp928.198.492 (99,49%) dari total pagu anggaran sebesar Rp932.939.000.

Capaian kinerja Biro AP4 diharapkan dapat terus meningkat di tahun berikutnya, untuk itu diperlukan upaya bersama untuk dapat mewujudkan harapan tersebut.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
IKHTISAR LAPORAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR GRAFIK	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi	10
1.3 Sumber Daya Manusia	11
BAB II RENCANA KINERJA	15
2.1 Perjanjian Kinerja	15
2.2 Penetapan Kinerja	16
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	18
3.1 Pengukuran Capaian Kinerja	18
3.2 Capaian Kinerja	29
3.3 Realisasi Anggaran	34
BAB IV PENUTUP	37
LAMPIRAN	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Struktur Organisasi Berdasar Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 tahun 2020	11
Gambar 3.1.	Sosialisasi PEKPPP Mandiri di Lingkungan Ombudsman RI	22
Gambar 3.2.	Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Penyelesaian Laporan Masyarakat	23
Gambar 3.3.	Hasil Reviu Standar Pelayanan Penyelesaian Laporan Masyarakat	24
Gambar 3.4.	Kegiatan Monitoring Kearsipan Laporan Masyarakat Pada Perwakilan Bali	26
Gambar 3.5.	Piagam Penghargaan Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2025	27
Gambar 3.6.	Peningkatan Kapasitas Pegawai	28

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1.	Perbandingan Realisasi Indikator Kinerja Tahun Berjalan Dengan Tahun-Tahun Sebelumnya	30
-------------	--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Rincian Data Laporan Masyarakat Berstatus <i>Backlog</i>	9
Tabel 1.2.	Komposisi Sumber Daya Manusia Berdasar Pangkat, Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Penempatan	12
Tabel 1.3.	Komposisi Sumber Daya Manusia Berdasar Jabatan	12
Tabel 1.4.	SDM Pada Tim Kerja Administrasi Kegiatan Pencegahan Maladministrasi dan Manajemen Mutu	13
Tabel 1.5.	SDM pada Kelompok Kerja Administrasi Kegiatan Penyelesaian Laporan Masyarakat	13
Tabel 1.6.	SDM pada Kelompok Kerja Pengelolaan Arsip Laporan Masyarakat	14
Tabel 2.1.	Sasaran Kegiatan dan Indikator Kinerja 2025-2029	15
Tabel 2.2.	Perjanjian Kinerja Kepala Biro AP4 Tahun 2025	16
Tabel 3.1.	Capaian Kinerja Biro AP4 Tahun 2025	18
Tabel 3.2.	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM	23
Tabel 3.3.	Hasil Survei Layanan Biro AP4	27
Tabel 3.4.	Realisasi Anggaran Tahun 2025	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan tugas dan fungsi, setiap instansi pemerintah berkewajiban menyusun laporan hasil capaian kinerja sebagaimana diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Salah satu alat untuk menilai akuntabilitas kinerja instansi pemerintah adalah Laporan Kinerja (LKj), yang diatur dalam Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Salah satu instrumen utama dalam menerapkan manajemen kinerja adalah pengukuran kinerja dalam menjamin peningkatan pelayanan publik dan meningkatkan akuntabilitas dengan melakukan klarifikasi *output* dan *outcome* yang akan dicapai untuk memudahkan terwujudnya organisasi yang akuntabel. Pengukuran kinerja dilakukan dengan membandingkan antara kinerja yang terjadi dengan kinerja yang diharapkan.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewenangan Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dalam melaksanakan kewenangan tersebut, Keasistenan merupakan unit kerja pelaksana tugas dan fungsi Ombudsman di bidang penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu. Dalam rangka mendukung kegiatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2018 dibentuk Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Pada bulan Oktober 2020, nomenklatur Biro diubah menjadi Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (selanjutnya disebut Biro AP4). Perubahan nomenklatur tersebut ditetapkan dengan Peraturan Sekretaris Jenderal

Ombudsman Nomor 5 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 2 Tahun 2022.

Biro AP4 memiliki mandat strategis untuk melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, monitoring, evaluasi, pendokumentasian, dan pengarsipan. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sepanjang tahun 2025, terdapat sejumlah isu strategi yang dihadapi Biro AP4, antara lain:

1. Pengelolaan Laporan Masyarakat dan *Backlog*

- a. Masih terdapat laporan masyarakat berstatus *backlog* tahun 2014 sampai dengan 2024 per tanggal 31 Desember 2025 sebagai berikut:

Tabel 1.1. Rincian Data Laporan Masyarakat Berstatus Backlog

KANTOR	Jumlah Laporan Backlog		
	Backlog Awal	Selesai	Proses
Pusat	453	311	142
Perwakilan	1,678	1,157	521
Total	2,131	1,468	663

KANTOR	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Grand Total
Pusat	4		2	1	6	8	10	26	51	58	102	268
Aceh					1				7	1	15	24
Bali												0
Banten								1	3	3	12	19
Bengkulu										1	1	2
DI Yogyakarta											1	1
Gorontalo										1	4	5
Jakarta Raya	1					1	2	14	18	37	77	150
Jambi								1			1	2
Jawa Barat			1	1	6	4		11	16	27	21	87
Jawa Tengah							1				2	3
Jawa Timur									2	5	20	27
Kalimantan Barat											3	3
Kalimantan Selatan												0
Kalimantan Tengah											1	1
Kalimantan Timur											4	4
Kalimantan Utara										1	8	9
Kepulauan Bangka Belitung								1		1	6	8
Kepulauan Riau					1			1	2	3	5	12
Lampung										12	1	13
Maluku	1	1				2			4	9	52	69
Maluku Utara										1	3	4
Nusa Tenggara Barat								1			1	2
Nusa Tenggara Timur	1			5	1		2	1	29	8	10	57
Papua					2	6	2	2	11	6	8	37
Papua Barat											4	4
Riau											1	1
Sulawesi Barat												0
Sulawesi Selatan								2	8	17	61	88
Sulawesi Tengah	2				5	1				3	12	23
Sulawesi Tenggara			1		3	7	3	4	9	21	22	70
Sulawesi Utara										2	25	27
Sumatera Barat										5	12	17
Sumatera Selatan						1	1		2	12	39	55
Sumatera Utara						1	3	5	10	7	41	67
Grand Total	9	1	4	7	25	31	24	70	172	241	575	1159

- b. Tantangan utama Adalah intensifikasi penutupan laporan di tahap penerimaan, verifikasi, pemeriksaan, dan resolusi agar target penutupan dapat tercapai sesuai Nota Dinas Ketua Ombudsman Nomor 200/LM/III/2024 tanggal 1 Maret 2024 tentang Percepatan penyelesaian laporan berstatus *backlog*.
2. Kualitas Pengelolaan Arsip dan Kearsipan Digital
 - a. Meningkatnya volume arsip laporan masyarakat menimbulkan keterbatasan kapasitas ruang penyimpanan.
 - b. Penggunaan aplikasi *Archives of Reports Application (AoRA)* telah membantu pemuktahiran dan dokumentasi, namun masih diperlukan penguatan integrasi sistem dan peningkatan kepatuhan unit kerja terhadap standar kearsipan.
 3. Kapasitas dan distribusi Sumber Daya Manusia (SDM)
 - a. Jumlah SDM relatif terbatas sebanyak 21 (dua puluh satu) orang pada tahun 2025 dengan komposisi fungsional yang beragam.
 - b. Distribusi penugasan pada kelompok kerja (penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan maladministrasi, manajemen mutu dan pengelolaan arsip) menuntut optimalisasi kapasitas, peningkatan kompetensi, serta inovasi kerja untuk mendukung beban administrasi yang semakin kompleks.
 4. Kepuasan Pengguna Layanan dan Penjaminan Mutu
 - a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan perlunya tindaklanjut perbaikan layanan penyelesaian laporan masyarakat.
 - b. Reviu standar pelayanan dan rencana tindaklanjut SKM menjadi agenda penting untuk memastikan kualitas layanan publik yang lebih baik.

1.2 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi

Biro AP4 mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Tugas pengelolaan meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, monitoring, evaluasi, pendokumentasian, dan pengarsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Biro AP4 menyelenggarakan fungsi:

1. Koordinasi dan pengelolaan administrasi perencanaan dan pengolahan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Koordinasi dan pengelolaan administrasi pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Koordinasi dan pengelolaan administrasi pelaporan dan kearsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
4. Pelaksanaan administrasi Biro.

Wewenang Biro AP4 bersumber dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia serta Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 jo. Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 2 Tahun 2022. Dengan dasar hukum tersebut, Biro AP4 berperan sebagai penghubung administratif yang memastikan seluruh proses pengawasan pelayanan publik berjalan tertib, terukur, dan akuntabel.

1.3 Sumber Daya Manusia

Biro AP4 dipimpin oleh seorang Kepala Kepala Biro setingkat Eselon II.a yang membawahi satu unit eselon IV dan kelompok jabatan fungsional sebagai berikut:

1. Subbagian Tata Usaha; dan
2. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kelompok Jabatan Fungsional memberikan pelayanan tugas dan fungsi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan.

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Berdasar Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 tahun 2020



Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, Biro AP4 didukung sumber daya manusia sebanyak 21 (dua puluh satu) Orang baik di Kantor Pusat maupun Perwakilan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.2. Komposisi Sumber Daya Manusia Berdasar Pangkat, Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Penempatan

NO.	PANGKAT GOL/RUANG	JUMLAH	NO.	PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	Pembina Utama Muda (IV/c)	1	1.	S2	1
2.	Pembina (IV/a)	1	2.	S1/D4	11
3.	Penata Tk. I (III/d)	4	3.	D3	5
4.	Penata Muda Tk. I (III/b)	4	4.	SMA/SMK	-
5.	Penata Muda (III/a)	5			
6.	Pengatur Tk. I (II/d)	2			
	Jumlah	17			

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1.	Laki-laki	13
2.	Perempuan	8

NO.	PEGAWAI PUSAT	JUMLAH
1.	PNS	17
2.	Pramubakti	4

NO.	PEGAWAI PERWAKILAN	JUMLAH
1.	PNS	3

Tabel 1.3. Komposisi Sumber Daya Manusia Berdasar Jabatan

NO.	URAIAN	PERSEKJEN 2 TAHUN 2025
Jabatan Struktural:		
1.	Kepala Biro	1
2.	Kepala Bagian	0
3.	Kepala Subbagian	1
Jabatan Fungsional:		
4.	Perencana Ahli Madya	1
5.	Perencana Ahli Muda	2
6.	Penelaah Teknis Kebijakan	5
7.	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi	2
8.	Pengolah Data dan Informasi	5
	Jumlah	17

Distribusi jabatan menunjukkan adanya kombinasi antara jabatan struktural (Kepala Biro Subbagian) serta jabatan fungsional (Perencana Ahli Madya, Perencana Ahli Muda, Penelaah Teknis Kebijakan, Penata Kelola Sistem Informasi, dan Pengolah Data).

Untuk mendukung pelaksanaan tugas, SDM dikelompokkan dalam 3 (tiga) tim kerja utama yaitu:

a. Tim Kerja Administrasi Kegiatan Pencegahan Maladministrasi dan Manajemen Mutu

Tim kerja ini menjalankan fungsi Biro AP4 yaitu koordinasi dan pengelolaan administrasi pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Penugasan Tim Kerja Administrasi Kegiatan Pencegahan Maladministrasi dan Manajemen Mutu ditetapkan dalam Surat Tugas Kepala Biro AP4 Nomor 40/KP.12/IV/2025 ditandatangani pada 23 April 2025. SDM pada tim kerja ini berjumlah 2 (dua) orang dengan penempatan di Kantor Pusat, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.4. SDM pada Tim Kerja

Administrasi Kegiatan Pencegahan Maladministrasi dan Manajemen Mutu

NO.	URAIAN	JUMLAH
1.	Perencana Ahli Muda	1
2.	Penelaah Teknis Kebijakan	1
	Jumlah	2

b. Tim Kerja Administrasi Kegiatan Penyelesaian Laporan Masyarakat

Tim kerja ini menjalankan fungsi Biro AP4 yaitu koordinasi dan pengelolaan administrasi perencanaan dan pengolahan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Penugasan Tim Kerja Administrasi Kegiatan Penyelesaian Laporan Masyarakat ditetapkan dalam Surat Tugas Kepala Biro AP4 Nomor 28/KP.12/IV/2025 ditandatangani pada 21 April 2025. SDM pada tim kerja ini berjumlah 7 (tujuh) orang, dengan penempatan 6 (enam) orang di Kantor Pusat dan 1 (satu) orang di Kantor Perwakilan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.5. SDM pada Tim Kerja

Administrasi Kegiatan Penyelesaian Laporan Masyarakat

NO.	URAIAN	JUMLAH
1.	Perencana Ahli Muda	1
2.	Penelaah Teknis Kebijakan	1
3.	Pengolah Data dan Informasi	4
4.	Tenaga Pendukung	1
	Jumlah	7

c. Tim Kerja Pengelolaan Arsip Laporan Masyarakat

Tim kerja ini menjalankan fungsi Biro AP4 yaitu koordinasi dan pengelolaan administrasi pelaporan dan kearsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Penugasan Kelompok Kerja Administrasi Kegiatan Penyelesaian Laporan Masyarakat ditetapkan dalam Surat Tugas Kepala Biro AP4 Nomor 27/KP.12/IV/2025 ditandatangani pada tanggal 21 April 2025. SDM pada kelompok kerja ini berjumlah 8 (delapan) orang, dengan penempatan 7 (tujuh) orang di Kantor Pusat dan 1 (satu) orang di Kantor Perwakilan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.6. SDM pada Tim Kerja Pengelolaan Arsip Laporan Masyarakat

NO.	URAIAN	JUMLAH
1.	Perencana Ahli Madya	1
2.	Penelaah Teknis Kebijakan	2
3.	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi	1
4.	Pengolah Data dan Informasi	1
5.	Tenaga Pendukung	3
Jumlah		8

Kondisi SDM ini mencerminkan tantangan strategis berupa keterbatasan jumlah personel dibandingkan beban kerja yang terus meningkat, sehingga diperlukan optimalisasi kapasitas, peningkatan kompetensi, serta inovasi kerja untuk menjaga kualitas layanan administrasi pengawasan pelayanan publik.

BAB II

RENCANA KINERJA

2.1. Perjanjian Kinerja

Visi Ombudsman yang telah ditetapkan dengan Peraturan Ombudsman Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029 adalah:

VISI **Menjadi Lembaga Pengawas Pelayanan Publik yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan Guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas**

Dalam rangka mewujudkan visi Ombudsman menetapkan misi sebagai berikut:

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.

Berdasarkan penjabaran visi dan misi, tujuan Ombudsman 2025-2029 adalah meningkatkan efektivitas pengawasan pelayanan publik yang berkeadilan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Biro AP4 menetapkan sasaran yaitu: "Terwujudnya layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas". Indikator kinerja Biro AP4 tahun 2025-2029 untuk mengukur capaian sasaran tersebut sebagai berikut:

Tabel 2.1. Sasaran Kegiatan dan Indikator Kinerja 2025-2029

Sasaran	Indikator Kinerja	Satuan	Target				
			2025	2026	2027	2028	2029
Terwujudnya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks kinerja Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Indeks (skala 1-4)	3,46	3,47	3,48	3,49	3,50

Program dan kegiatan Biro AP4 pada tahun 2025 sebagai pendukung untuk pencapaian target indikator yang telah ditetapkan, berupa program dukungan manajemen dengan kegiatan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik melaksanakan 3 (tiga) jenis layanan yaitu: layanan umum, layanan data dan informasi serta layanan penyelenggaraan kearsipan.

2.2. Penetapan Kinerja

Dalam rangka pengukuran kinerja, Biro AP4 telah menetapkan perjanjian kinerja yang harus dicapai pada tahun 2025 dengan memperhatikan sumber daya dan sumber dana yang ada. Sasaran, indikator, dan target kegiatan Biro AP4 tahun 2025 ditetapkan dalam perjanjian kinerja sebagai berikut:

Tabel 2.2. Perjanjian Kinerja Kepala Biro AP4 Tahun 2025

Sasaran	Indikator Kinerja	Target
Terwujudnya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Jumlah dokumen layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang disusun	11 Dokumen
	Jumlah dokumen layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3 Dokumen
	Jumlah dokumen arsip yang dikelola	1.100 Dokumen
	Jumlah layanan pengelolaan operasional	1 Layanan

KRO/RO/KOMPONEN		ANGGARAN
KRO1	: Layanan Manajemen Kinerja Internal	Rp932.939.000
RO1	: Layanan Umum	Rp394.241.000
RO2	: Layanan Data dan Informasi	Rp484.704.000
RO3	: Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	Rp53.994.000
KRO2	: Layanan Dukungan Manajemen Kinerja Internal	Rp124.272.000
RO1	: Layanan Perkantoran	Rp124.272.000
Komp1	: Penyelenggaraan Operasional Perkantoran	Rp98.000.000
Komp2	: Jamuan tamu/delegasi pimpinan	Rp12.000.000
Komp3	: Operasional pimpinan	Rp14.272.000
TOTAL		Rp1.057.211.000

*anggaran setelah perubahan

Berdasarkan Perjanjian Kinerja yang ditetapkan Biro AP4 memiliki indikator kinerja yaitu indeks kinerja Biro dengan target **3,46** dari indeks 4.

Perjanjian kinerja ini kemudian akan dievaluasi dan pada akhir tahun anggaran, realisasi perjanjian kinerja ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan perjanjian kinerja pada tahun anggaran berikutnya.

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1. Pengukuran Capaian Kinerja

Pengukuran tingkat capaian kinerja Biro AP4 tahun 2025 dilakukan dengan cara membandingkan antara target dengan realisasi masing-masing indikator kinerja, secara umum realisasi masing-masing indikator kinerja telah berhasil dicapai dengan maksimal. Capaian kinerja Biro AP4 selama tahun 2025 ditampilkan dalam matriks sebagai berikut:

Tabel 3.1. Capaian Kinerja Biro AP4 Tahun 2025

Indikator	Target	Satuan	Realisasi	Capaian (%)
Layanan Umum	11	Dokumen	11	100
Layanan Data dan Informasi	3	Dokumen	3	100
Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	1.100	Dokumen	1.337	121,54
Layanan Perkantoran	1	Layanan	1	100

Output layanan umum berupa 11 (sebelas) dokumen layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari dokumen masing-masing unit kerja keasistenan (Unit Kerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat, Keasistenan Utama I s.d. VII, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, Keasistenan Utama Manajemen Mutu, dan keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi) baik berupa dokumen administrasi, dokumen perencanaan, dan dokumen lainnya. Output layanan data dan informasi berupa 3 (tiga) dokumen layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari data capaian penyelesaian laporan masyarakat, data capaian pencegahan maladministrasi, dan data capaian manajemen mutu. Karena bukan merupakan tahapan, capaian setiap bulan adalah 100% s.d. akhir tahun. Output layanan penyelenggaraan kearsipan yang menjadi indikator adalah laporan masyarakat kategori baru yang diterima dan dipilah, yaitu sampai dengan akhir Desember 2025 sebanyak 1.337 (seribu tiga ratus tiga puluh tujuh) dokumen.

Mulai tahun 2025 mekanisme pengukuran indeks kinerja Biro mengalami perubahan dari tahun sebelumnya yang memperhitungkan aspek implementasi

dan manfaat, dimana outcome yang digunakan sebagai perhitungan indeks kinerja mengacu pada outcome yang ada pada indikator penilaian Reformasi Birokrasi (RB) yaitu: indeks pelayanan publik, tingkat kepatuhan standar pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat. Tahun 2025 indeks kinerja Biro AP4 **3,46** atau terealisasi 100% dari target indeks kinerja Biro AP4 yang dituangkan dalam Rencana Strategis Ombudsman 2025-2029, dengan formula perhitungan:

$$IK = (W_{Oc} \times Oc) + (W_{Op} \times Op) + (WP \times P)$$

Keterangan:

IK	: Indeks Kinerja (indeks max 4)	-
Woc	: Bobot Capaian Outcome Kegiatan (3,4 atau 85%)	-
Wop	: Bobot Capaian Output Kegiatan (0,4 atau 10%)	-
Wp	: Bobot Penyerapan Anggaran (0,2 atau 5%)	-
Oc	: Capaian Outcome Kegiatan	-
Op	: Capaian Output Kegiatan	-
P	: Penyerapan Anggaran	-

Catatan: outcome kegiatan merupakan hasil dari keluaran kegiatan yang memberi manfaat bagi penerima

Dalam rangka melaksanakan tugas koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Biro AP4 menyelenggarakan kegiatan: Layanan Umum, Layanan Data dan Informasi, dan Layanan Penyelenggaraan Kearsipan.

1. Layanan Umum

Biro AP4 melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi kegiatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada 11 Keasistenan Utama di Kantor Pusat sebagai berikut:

a) Rapat/pertemuan di jam kantor

Rapat/pertemuan di jam kantor merupakan pertemuan yang dilaksanakan oleh Keasistenan dengan mengundang pihak internal maupun eksternal dalam rangka pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

b) Rapat/pertemuan daring

Rapat/pertemuan daring adalah rapat yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi zoom yang dilaksanakan oleh Keasistenan dengan mengundang pihak internal maupun eksternal dalam rangka pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

c) Perjalanan dinas

Perjalanan dinas merupakan perjalanan dinas Keasistenan dalam rangka kegiatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, baik di dalam kota maupun ke luar kota.

d) Rapat/pertemuan di luar kantor

Rapat/pertemuan di luar kantor (*konsinyering*) adalah kegiatan penyelesaian tugas Keasistenan yang dilakukan di dalam atau di luar kota, di lokasi/tempat tertentu, yang pelaksanaannya berdasarkan pertimbangan bersifat penting, mendesak, tidak dapat ditunda, dan padatnya beban kerja.

e) Penyiapan dokumen pendukung Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)

Dokumen pendukung Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) berupa kerangka acuan kerja dan rincian anggaran biaya sebagai bahan usulan pagu dan revisi anggaran program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

f) Pengolahan data

Pengolahan data kegiatan seperti: matriks usulan pleno, olah data laporan masyarakat, dan matriks capaian kinerja.

g) Pendokumentasian

Pendokumentasian kegiatan berupa penyimpanan naskah dinas, foto kegiatan, rekaman audio dan/atau video.

2. Layanan Data dan Informasi

Biro AP4 melakukan telaah data laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi 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 67 Tahun 2020 tentang Pedoman 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.

3. Layanan Penyelenggaraan Kearsipan

Biro AP4 melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi kearsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

a) Pengelolaan Laporan Masyarakat

Penerimaan dan pemilahan laporan masyarakat melalui surat (dengan kategori baru, lanjutan, tembusan, tanggapan, dan arsip).

b) Pemutakhiran Laporan Masyarakat

Pemutakhiran pada aplikasi AoRA (*Archive of Reports Application*) terhadap data laporan masyarakat yang diterima oleh Pleno untuk Keasistenan Utama I s.d. Keasistenan Utama VII, dan data laporan masyarakat yang dilimpahkan dari Perwakilan ke Pusat. Selain pemutakhiran data juga pembuatan stiker *barcode* untuk laporan masyarakat yang diterima Pleno, ditolak Pleno, dilimpahkan dari Perwakilan ke Pusat, dan laporan RCO (Respon Cepat Ombudsman).

c) Dokumentasi Laporan Masyarakat

Kegiatan dokumentasi laporan masyarakat meliputi:

- Penomoran surat tindak lanjut laporan masyarakat berupa surat keluar LM, BAPL, penutupan PVL, pelimpahan LM.
- Alih media laporan masyarakat berupa surat keluar, berita acara penutupan, dan surat pelimpahan laporan masyarakat;
- Layanan peminjaman dan pengembalian arsip laporan masyarakat.

Bentuk kegiatan lainnya yang telah dilaksanakan untuk mendukung ketercapaian target kinerja adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

Dalam rangka menindaklanjuti Surat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor B/89/PP.00.02/2025 tertanggal 28 Agustus 2025 tentang Pelaksanaan PEKPPP Lingkup Kementerian dan Lembaga Tahun 2025, Ombudsman RI melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan

Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi PEKPPP Mandiri di lingkungan Ombudsman RI tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 23 September 2025 di Manhattan Hotel Jakarta. Kegiatan ini dibuka oleh Bapak Mokhammad Najih Ketua Ombudsman RI dan diikuti oleh peserta luring terdiri dari Tim PEKPPP Mandiri Pusat dan peserta daring terdiri dari Tim PEKPPP Mandiri Perwakilan.

Materi paparan umum pelaksanaan PEKPPP disampaikan oleh Asisten Deputi Fasilitas, Pemantauan, dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Kemenpan RB oleh Ibu DR. R.R Vera Yuwantari Susilastuti, S.IP., M.SI. Adapun materi yang disampaikan yaitu amanat pelayanan publik, mekanisme pelaksanaan PEKPPP tahun 2025, instrumen dan indikator penilaian, dan tahapan pelaksanaan. Materi teknis pelaksanaan PEKPPP disampaikan oleh Analis Kebijakan Pertama Kemenpan RB oleh Sdri. Monica Amy Nabella. Adapun materi yang disampaikan yaitu aspek dan prinsip evaluasi PEKPPP, aspek kebijakan pelayanan, aspek profesionalisme SDM, aspek sarana dan prasarana, aspek SIPP, aspek konsultasi pengaduan, aspek inovasi, distribusi surat terkait informasi tambahan PEKPPP, pelaksanaan PEKPPP Mandiri, dan mekanisme PEKPPP Mandiri terkini.

Gambar 3.1. Sosialisasi PEKPPP Mandiri di Lingkungan Ombudsman RI



2. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Penyelesaian Laporan Masyarakat

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 27 November 2025. Tindak lanjut hasil SKM terhadap Layanan Penyelesaian Laporan Masyarakat dilakukan terhadap 6 Perwakilan yang menjadi sampel PEKPPP Mandiri di lingkungan Ombudsman RI. Adapun rencana tindak lanjut dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	Sharing session tindak lanjut skm terkait laporan masyarakat	1 Desember 2025	Koordinasi PL 2025 (Biro APPP)
2.	Sarana dan prasarana	Inventaris sarana prasarana pelayanan di kantor pelayanan yang perlu dilengkapi	1 Desember 2025	Biro APPP
3.	(Instrumen SKM)	Perbaikan instrumen SKM dengan melibatkan KKU dan Kepala Perwakilan	Januari 2026	Perencana Ahli Madya

Gambar 3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Penyelesaian Laporan Masyarakat

Status responden	Pelapor (80,74%)	Pelapor (86,20%)	Pelapor (79,43%)
Media penyampaian (dominan)	Datang langsung (48,38%); Whatsapp (18,33%); Surat (9,80%)	Datang langsung (47,43%); Whatsapp (35,43%); Surat (7,14%)	Datang langsung (46,31%); Whatsapp (31,28%)
Indeks kepuasan	3,35	3,50	3,44
Unsur terendah	Waktu Penyelesaian (3,08)	Sarana dan prasarana (3,24)	Waktu Penyelesaian (3,20)
Unsur tertinggi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,68)	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,86)	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,77)

3. Reviu Standar Pelayanan Penyelesaian Laporan Masyarakat

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 27 November 2025. Standar Pelayanan Penyelesaian Laporan Masyarakat ditetapkan melalui Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 194 Tahun 2024 tentang Standar

Pelayanan Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat. Reviu Standar Pelayanan Penyelesaian Laporan Masyarakat terlaksana dengan mengundang narasumber dari Deputy Pelayanan Publik Kementerian PANRB. Berikut hasil reviu Standar Pelayanan Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat:

Gambar 3.3.. Hasil Reviu Standar Pelayanan Penyelesaian Laporan Masyarakat

PERSYARATAN

c. Surat Kuasa untuk melapor ke Ombudsman dari Pemberi Kuasa kepada Penerima Kuasa dan penandatanganan surat kuasa tersebut belum lewat 2 (dua) tahun sejak penandatanganan.

- Administratif (Formil)
 - Surat pengaduan ditujukan langsung kepada Ombudsman (bukan sebagai tembusan) atau Formulir Penerimaan Laporan (apabila Pelapor datang langsung belum membawa surat pengaduan), memuat:
 - Rincian kejadian/peristiwa (dimana dan kapan);

Catatan rekomendasi:

- Surat kuasa menjadi persyaratan wajib dalam SP ini, apakah maksudnya seperti itu? atau surat kuasa hanya persyaratan khusus bagi pelapor yang diwakilkan?
- Surat pengaduan menjadi syarat wajib, lalu bagaimana dengan mekanisme pengaduan yang dilakukan melalui kanal online, call center, WA, Lapor?

- Persyaratan adalah syarat (**dokumen** atau **barang/hal lain**) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan **teknis** maupun **administratif**.
- Syarat → Relevan. Persyaratan harus benar benar diperlukan untuk memproses layanan, bukan tambahan administratif yang tidak berdampak pada kualitas layanan.
- Sederhana → Persyaratan harus ringkas, tidak berbelit, dan minim birokrasi. Prinsipnya: mintalah hanya yang diperlukan dan tersedia. Semakin sederhana persyaratan, semakin kecil hambatan masyarakat.
- Tidak duplikasi dan membebani
- Legal atau sesuai regulasi
- Konsisten dan adil → Penerapan persyaratan harus terstandarisasi, tidak berubah-ubah, dan diberlakukan secara setara kepada semua pemohon untuk mencegah diskriminasi.
- Inklusif dan aksesibel → Persyaratan harus dapat dipenuhi oleh semua kelompok masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Mekanisme Penyampaian Laporan:

- Online: <http://ombudsman.go.id>;
- E-mail: Pengaduan@ombudsman.go.id;
- Call center: 137;
- WhatsApp: 082137373737;
- Surat;
- SP4N LAPOR!; dan/atau
- Datang langsung ke Ombudsman Pusat atau Perwakilan Ombudsman di 34 Provinsi.

Keterangan:
Alir Penyelesaian Laporan di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia hanya sampai pada tahap Pemeriksaan Substantif.

Catatan rekomendasi:

- Masih menggunakan bahasa SOP → Bahasa harus fokus pada apa yang pemohon lakukan dan pemohon dapatkan, bukan apa yang dilakukan petugas di belakang meja.
- Kurangi detail teknis internal yang tidak relevan bagi masyarakat: "Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen pemohon."

- Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.
- Alur logis dan runtut → Prosedur harus menggambarkan alur pelayanan secara urut, jelas dari awal hingga akhir, tanpa loncatan langkah yang membingungkan pengguna.
- Ringkas, Efisien, dan Minim Tahapan → Kurangi langkah yang tidak perlu. Prosedur harus menyingkat proses dan menghindari birokrasi berbelang. Hanya langkah esensial yang ditampilkan.
- Fokus pada Pengguna (User-Centered Flow) → Prosedur harus menggambarkan pengalaman pengguna, bukan struktur internal instansi. Setiap langkah harus menjawab pertanyaan: "Apa yang harus dilakukan pengguna?" dan "Bagaimana kami memudahkan mereka?"

Jangka Waktu Penyelesaian

1. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
2. Memberikan Kepastian dan Tidak Multitafsir → Jangka waktu harus ditetapkan secara jelas, pasti, dan tidak menimbulkan penafsiran ganda, misalnya menggunakan “hari kerja” atau “jam layanan” yang dijelaskan secara konsisten.
3. Berbasis Proses Riil dan Kemampuan Organisasi → Tujuannya agar jangka waktu tidak hanya ideal di atas kertas tetapi realistis dalam pelaksanaan.
4. Mengutamakan Efisiensi dan Penyederhanaan Proses → Jika ada tahapan yang bertele-tele atau berulang, jangka waktu harus ditetapkan bersamaan dengan penyederhanaan alur sehingga waktu pelayanan bisa lebih cepat dan tidak membebani masyarakat.

1. Paling lambat 14 (empat belas) hari sejak laporan diterima Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan akan diinformasikan lengkap atau tidaknya syarat formil Laporan.
2. Respons Pelapor, Instansi Terlapor, dan Pihak Terkait akan ditindaklanjuti paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diterima oleh Tim Pemeriksa.
3. Jangka waktu penyelesaian Laporan sesuai dengan permasalahan yang dilaporkan/diadukan.

Catatan rekomendasi:

1. Poin ke-3 tidak memberikan kepastian waktu layanan.
 - a. Tidak memberi batas waktu maksimal.
 - b. Tidak ada parameter durasi minimal/maksimal.
 - c. Tidak ada pembagian waktu berdasarkan kategori kasus.
 - d. Berpotensi menimbulkan ketidakpastian bagi pelapor.
 - e. Berpotensi melanggar prinsip layanan publik (kepastian dan akuntabilitas waktu).
2. Rekomendasi:
 - a. Tetapkan Batas Waktu Maksimal (Hard Deadline)
 - b. Berikan Kategorisasi Kasus Jika Memang Diperlukan. Misal sederhana 30 hari, menengah 40 hari, kompleks 50 hari.
 - c. Jika diperlukan, klausul notifikasi perpanjangan waktu

Produk Pelayanan

E.	Produk	: Pelayanan umum/pengaduan Penyelesaian Laporan/Pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik.
----	--------	--

1. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Harus Jelas dan spesifik
3. Mudah dikenali pengguna
4. Bentuknya konkret (dokumen, informasi, sertifikat, data, surat, dll).
5. Memberikan kepastian apa yang diterima masyarakat.

Rekomendasi:

1. Formulasi ini terlalu umum, kurang spesifik, dan tidak menjelaskan apa yang benar-benar diterima oleh pelapor sebagai output layanan.
2. Rekomendasi optional:
 - a. Laporan hasil penanganan pengaduan, yang dapat berupa:
 - 1) Tindakan korektif yang telah dilakukan instansi, atau
 - 2) Penjelasan resmi apabila laporan tidak terbukti atau berada di luar kewenangan.
 - b. Surat pemberitahuan/notifikasi penyelesaian laporan, yang dikirimkan melalui kanal resmi pelayanan (email, surat, SP4N LAPOR, atau sistem lainnya).

4. Monitoring Kearsipan

Laporan masyarakat merupakan arsip strategis lembaga sehingga perlu dilakukan penataan arsip. Meningkatnya laporan masyarakat akan diikuti dengan bertambahnya volume arsip laporan masyarakat, di sisi lain kapasitas penyimpanan di ruang arsip terbatas. Dalam rangka meningkatkan tertib pengelolaan arsip laporan masyarakat telah dikembangkan aplikasi *Archives of Reports Application (AoRA)*, yang digunakan oleh Kantor Pusat dan Perwakilan. Pada triwulan IV tahun 2025, kegiatan monitoring dan evaluasi aplikasi *AoRA* serta pengelolaan arsip laporan masyarakat dilaksanakan di Kantor Perwakilan: Jawa Tengah, Sulawesi Tengah, Bali,

Sumatera Selatan, Lampung dan D.I. Yogyakarta. Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka mendapatkan bahan evaluasi pengelolaan arsip laporan masyarakat di Kantor Perwakilan.

Gambar 3.4. Kegiatan Monitoring Kearsipan Laporan Masyarakat Pada Perwakilan Bali



5. Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2025

Pengawasan kearsipan internal telah dilaksanakan pada unit kerja di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Penilaian pengawasan kearsipan menilai aspek pengelolaan arsip dinamis dan sumber daya kearsipan. Pengelolaan arsip dinamis meliputi penciptaan arsip, penggunaan arsip, pemeliharaan arsip, dan penyusutan arsip. Sumber daya kearsipan meliputi sumber daya kearsipan, dan prasarana dan sarana. Nilai hasil pengawasan kearsipan internal telah diverifikasi oleh Arsip Nasional Republik Indonesia.

Nilai hasil pengawasan kearsipan internal telah ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 299 Tahun 2025 tentang Pemberian Penghargaan dan Penetapan Nilai Hasil Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2025 di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Nilai hasil pengawasan kearsipan internal pada Biro AP4 tahun 2025 adalah **85,85 (A)**.

Gambar 3.5. Piagam Penghargaan Pengawasan Keasipan Internal Tahun 2025



6. Survei Layanan Biro

Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan, Biro AP4 melakukan survei kepuasan pelayanan pada tahun 2025. Survei kepuasan pelayanan merupakan kegiatan pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan. Unsur survei kepuasan pelayanan Biro AP4 mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Layanan Biro AP4 yang menjadi objek survei: layanan peminjaman dan pengembalian arsip laporan masyarakat, layanan dukungan administrasi kegiatan Keasipenan, dan layanan telaah dan penyajian data laporan masyarakat. Survei dilaksanakan pada bulan Desember 2025.

Tabel 3.3. Hasil Survei Layanan Biro AP4

No	Layanan	2025	
		Responden	Indeks Kepuasan
1	Telaah dan penyajian data laporan masyarakat	26	4,29
2	Peminjaman dan pengembalian arsip laporan masyarakat pada Kantor Pusat	14	4,70
3	Dukungan administrasi kegiatan keasipenan utama	33	4,68

Adapun saran dan masukan pengguna layanan telah dirangkum sebagai berikut:

- ❖ Agar ada penambahan personil yang bertanggungjawab dan melekat di masing-masing Keasistenan Utama, sebagai kesekretariatan di K KU. Idealnya tiap Keasistenan Utama ditangani oleh satu staf Biro AP4.
- ❖ Agar pelayanan lebih cepat lagi, responsif, dan lebih ramah.
- ❖ Agar fasilitas Biro AP4 terus ditingkatkan.
- ❖ Agar Biro AP4 melakukan koordinasi dan konsolidasi dengan Perwakilan terkait data penyelesaian Laporan Masyarakat dan pengelolaan arsip Laporan Masyarakat.

7. Peningkatan Kapasitas Pegawai Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 28 November 2025. Kegiatan ini dihadiri oleh Anggota Ombudsman RI sebagai Pengampu Biro AP4 Bapak Robert Na Endi Jaweng serta mengundang Narasumber Bapak Joko Purnomo sebagai hipnoterapi. Tujuan dari kegiatan ini untuk meningkatkan kapasitas, kompetensi, dan profesionalisme pegawai dalam mendukung pelaksanaan tugas administrasi dan pengawasan pelayan publik secara efektif, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kinerja. Adapun Materi yang disampaikan berupa manfaat pengembangan kapasitas dalam suatu organisasi, cara meningkatkan kompetensi pegawai, hipnoterapi, relaksasi, fokus dan konsentrasi, teori pikiran manusia, hipnosis, gelombang otak dan hipnosis, kenapa menggunakan hipnoterapi, dan manfaat hipnoterapi.

Gambar 3.6. Peningkatan Kapasitas Pegawai



3.2. Capaian Kinerja

Secara umum Biro AP4 telah melaksanakan tugas yang diamanatkan sesuai dengan indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis Ombudsman RI 2025-2029. Pengukuran, evaluasi dan analisis capaian indikator kinerja dalam tahun 2025 didukung oleh program dan kegiatan pada tahun 2025 yang tingkat keberhasilannya sudah dapat diwujudkan secara optimal. Berikut capaian target kinerja Biro AP4 tahun 2025:

1. Membandingkan Target Dan Realisasi Kinerja Tahun 2025

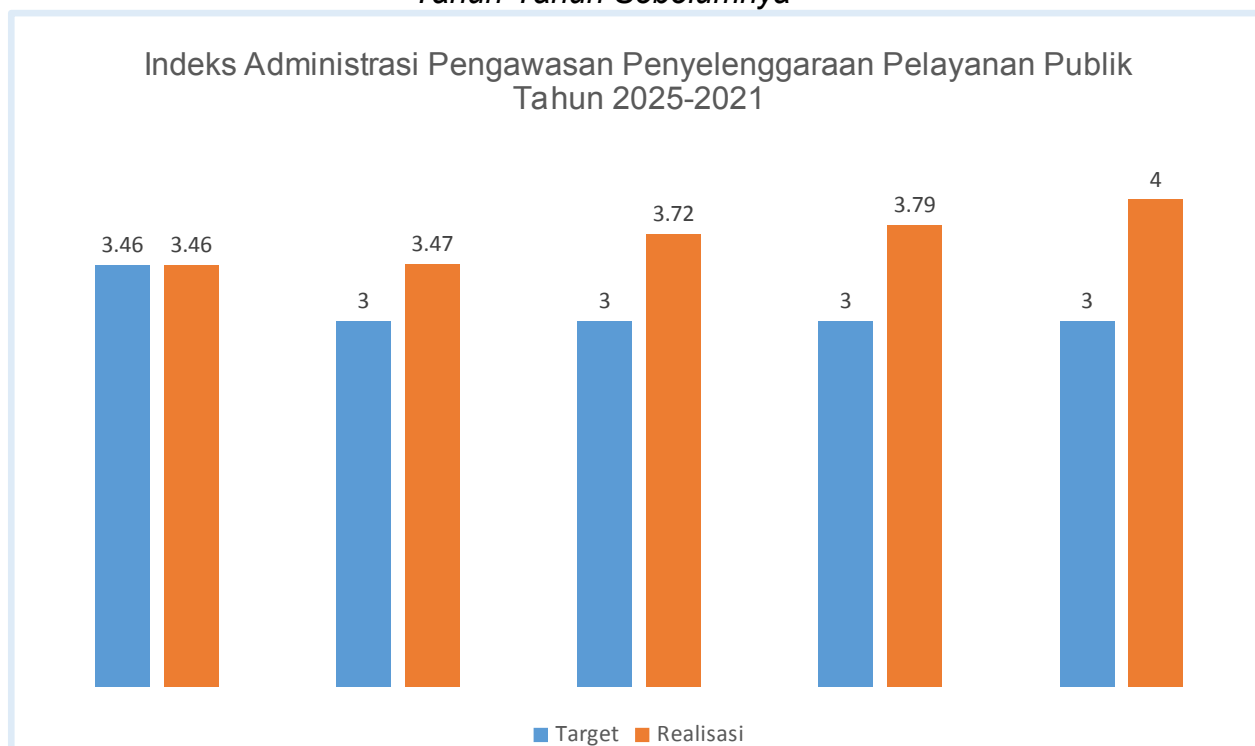
Realisasi kinerja Biro AP4 tahun 2025 melampaui target (105,38%), dengan rincian masing-masing indikator capaian kinerja biro AP4:

- a. Jumlah dokumen layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang disusun dari target 11 dokumen terealisasi 100%;
- b. Jumlah dokumen layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dari target 3 dokumen juga terealisasi 100%;
- c. Jumlah dokumen arsip laporan masyarakat yang dikelola dari target 1.100 dokumen terealisasi 1.337 dokumen (121,54%); dan
- d. Jumlah layanan pengelolaan operasional terealisasi 100% dari target 1 (satu) layanan.

2. Membandingkan antara Realisasi Kinerja serta Capaian Kinerja Tahun 2025 dengan Tahun Lalu dan Beberapa Tahun Terakhir

Analisis capaian kinerja Biro AP4 perlu ditempatkan dalam konteks Resntra Ombudsman RI Tahun 2025-2029. Perbandingan ini penting untuk melihat konsistensi capaian, tren peningkatan atau penurunan, serta kesesuaian arah kebijakan jangka menengah Ombudsman RI.

Grafik 3.1. Perbandingan Realisasi Indikator Kinerja Tahun Berjalan Dengan Tahun-Tahun Sebelumnya



Pada tahun 2025, Biro AP4 mencatat Indeks kinerja 2025 sebesar 3,46 dengan persentase capaian 100% dari target. Jika dibandingkan dengan capaian indeks tahun 2024 (3,47) hal ini menunjukkan adanya konsistensi capaian kinerja dari tahun ke tahun, baik dari sisi indeks maupun jumlah dokumen. Konsistensi ini menjadi modal penting dalam memasuki periode Renstra baru 2025-2029.

Namun, jika ditinjau lebih mendalam terdapat perbedaan signifikan pada indikator kinerja, dimana di tahun 2024 target pengelolaan arsip laporan masyarakat ditetapkan sebanyak 1.100 dokumen dan berhasil dicapai sesuai target. Sedangkan pada tahun 2025, target yang sama kembali ditetapkan, namun realisasi mencapai **1.337 dokumen** atau 121,54% dari target. Peningkatan sebesar 21,54% ini menunjukkan adanya perbaikan kapasitas pengelolaan arsip, sejalan dengan arah kebijakan Renstra 2025–2029 yang menekankan **transformasi digital pelayanan publik** dan penguatan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat. Dengan demikian, capaian Biro AP4 tahun 2025 tidak hanya konsisten, tetapi juga menunjukkan tren peningkatan pada aspek strategis yang relevan dengan Renstra.

Jika dibandingkan dengan capaian Renstra 2020–2024, Ombudsman RI secara nasional mencatat tren capaian indeks pengawasan pelayanan publik yang selalu melampaui target, meskipun mengalami penurunan dari 4,00 pada 2021 menjadi 3,47 pada 2024. Dalam konteks ini, capaian Biro AP4 tahun 2025 sebesar 3,46 menunjukkan posisi yang relatif stabil dan berada di atas target Renstra sebelumnya ($\geq 3,10$). Hal ini menegaskan bahwa Biro AP4 mampu menjaga kualitas kinerja di tengah tren penurunan indeks nasional. Dengan kata lain, capaian Biro AP4 menjadi bagian dari upaya stabilisasi kinerja Ombudsman RI secara keseluruhan.

Selain itu, Renstra 2025–2029 menekankan pentingnya **peningkatan kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap UU 25/2009** dan kepuasan publik sebagai indikator utama. Pada tahun 2025, Biro AP4 mencatat indeks kepuasan masyarakat pada skala 4 (sangat baik), sesuai dengan target Renstra. Hal ini menunjukkan bahwa Biro AP4 telah berada pada jalur yang tepat dalam mendukung sasaran strategis nasional. Namun, tantangan backlog laporan masyarakat yang masih tersisa sejak 2014–2024 menjadi isu yang harus dituntaskan dalam periode Renstra baru. Renstra 2025–2029 secara eksplisit menekankan penguatan pengawasan eksternal dan pencegahan maladministrasi, sehingga penyelesaian backlog menjadi agenda prioritas yang harus diakselerasi.

Dari sisi efisiensi, capaian tahun 2025 menunjukkan penurunan pada akhir tahun, terutama pada layanan kearsipan yang mencatat nilai efisiensi 0% pada bulan Desember. Kondisi ini berbeda dengan tahun 2024 yang lebih stabil. Penurunan efisiensi ini menjadi catatan penting, karena Renstra 2025–2029 menekankan penguatan manajemen kelembagaan, nilai SAKIP, dan reformasi birokrasi. Dengan demikian, Biro AP4 perlu melakukan penyesuaian strategi agar capaian tidak hanya kuantitatif, tetapi juga efisien dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, perbandingan antara capaian tahun 2025 dengan tahun sebelumnya menunjukkan bahwa Biro AP4 berhasil mempertahankan konsistensi kinerja, sekaligus mencatat peningkatan pada aspek pengelolaan arsip dan kepuasan publik. Hal ini sejalan dengan arah kebijakan Renstra 2025–2029 yang menekankan transformasi digital, peningkatan kepatuhan, dan penguatan manajemen kelembagaan. Tantangan efisiensi dan backlog laporan masyarakat menjadi agenda strategis yang harus ditangani agar capaian kinerja Biro AP4 tetap relevan dan mendukung target jangka menengah Ombudsman Republik Indonesia.

3. Analisis Penyebab Kegagalan atau Penurunan serta Alternatif Solusi yang Telah Dilakukan

a. Penyebab Kegagalan atau Penurunan Kinerja

- *Backlog* Laporan Masyarakat

Masih terdapat *backlog* laporan masyarakat sejak 2014-2024 belum terselesaikan hingga akhir 2025, hal ini menunjukkan keterbatasan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan belum optimalnya strategi percepatan penutupan laporan sesuai Nota Dinas Ketua Ombudsman Nomor 200/LM/III/2024.

- Kendala Kapasitas Ruang Penyimpanan yang Terbatas dan Integrasi Sistem *AoRA*

Meningkatnya jumlah arsip laporan masyarakat yang dikelola dan kualitas pengelolaan masih menghadapi tantangan teknis dan kepatuhan dari masing-masing unit kerja.

- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Menunjukkan Perlunya Tindak Lanjut Perbaikan Layanan

Indikator kepuasan belum sepenuhnya optimal menandakan perlunya peningkatan standar pelayanan dan tindak lanjut hasil SKM.

- Jumlah SDM Terbatas (21 Orang) dengan Beban Kerja Tinggi

Ketidakseimbangan jumlah personel dan kompleksitas tugas menyebabkan potensi penurunan kualitas layanan jika tidak diimbangi dengan inovasi kerja.

b. Alternatif Solusi yang Telah Dilakukan

- Percepatan Penutupan *Backlog*

Melalui intensifikasi verifikasi, pemeriksaan, dan resolusi laporan backlog sesuai Nota Dinas Ketua Ombudsman, ke depan akan dilakukan penguatan sistem monitoring berbasis *dashboard* untuk memantau progres penutupan *backlog* secara *real time*.

- Penguatan Sistem Kearsipan Digital

Pemanfaatan aplikasi *AoRA* untuk pemuktahiran data, ke depan akan dilakukan integrasi *AoRA* dengan Sistem Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) dan peningkatan kapasitas server/cloud untuk mengatasi keterbatasan ruang penyimpanan.

- Peningkatan Kepuasan Pengguna

Melakukan reviu standar pelayanan dan tindak lanjut hasil SKM, dan mulai 2026 ombudsman akan memanfaatkan aplikasi SKM *online* (skm.go.id) sesuai dengan surat Kementerian PAN-RB Nomor: B/239/PP.00.01/2025.

- Optimalisasi SDM

Penugasan berbasis tim kerja (pencegahan maladministrasi dan manajemen mutu, penyelesaian laporan dan pengelolaan arsip laporan masyarakat), dan pemanfaatan tenaga pendukung (Non ASN dan peserta magang) untuk tugas administratif rutin agar SDM inti fokus pada fungsi strategis, ke depan agar diselenggarakan program *capacity bulding* berkelanjutan (CMC, pelatihan digitalisasi arsip dan manajemen mutu).

- Penguatan Reformasi Birokrasi

Sosialisasi pelaksanaan PEKPPP Mandiri, dan menjadikan hasil PEKPPP sebagai *benchmark* internal untuk perbaikan berkelanjutan, serta mengintegrasikan indikator RB ke dalam evaluasi kinerja tahunan.

4. Analisis Penggunaan Sumber Daya

- a. Jumlah SDM 21 orang dengan distribusi 17 ASN dan 4 tenaga pendukung, keterbatasan SDM dibandingkan beban kerja menuntut inovasi kerja dan peningkatan kompetensi.

- b. Anggaran pada tahun 2025 berdasarkan Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) revisi terakhir setelah pemblokiran sebesar Rp928.198.492 (99,49%).
- c. Pemanfaatan aplikasi *AoRA* mendukung digitalisasi arsip, tetapi kapasitas ruang penyimpanan fisik masih terbatas.

5. Analisis Program/Kegiatan

Program/Kegiatan yang mendukung keberhasilan seperti Layanan kearsipan dengan digitalisasi sejalan dengan agenda nasional transformasi digital, survei kepuasan masyarakat yang mendorong perbaikan pelayanan dan pencegahan maladministrasi mendukung prioritas nasional reformasi birokrasi dan peningkatan integritas pelayanan publik. Sedangkan program/kegiatan yang menjadi tantangan adalah penyelesaian *backlog* laporan masyarakat yang masih menjadi beban strategis.

3.3. Realisasi Anggaran

Rincian penyerapan anggaran pada tahun 2025 berdasarkan Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) revisi terakhir setelah pemblokiran anggaran sebagai berikut:

Tabel 3.4. Realisasi Anggaran Tahun 2025

Kegiatan	Pagu Efektif	Realisasi	Sisa	% Realisasi
110.01.WA Program Dukungan Manajemen	1.057.211.000	1.052.554.114	4.656.886	99,56
4191 Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	932.939.000	928.198.492	4.740.508	99,49
4191.EBA Layanan Dukungan Manajemen Internal	878.945.000	874.268.743	4.676.257	99,47
4191.EBA.962 Layanan Umum	394.241.000	391.917.083	2.323.917	99,41
521211 – Belanja bahan	-	-	-	-
522151 – Belanja jasa profesi	-	-	-	-
522191 – Belanja jasa lainnya	295.200.000	294.916.000	284.000	99,90
524111 – Belanja perjalanan dinas biasa	52.800.000	51.111.083	1.688.917	96,80

Kegiatan	Pagu Efektif	Realisasi	Sisa	% Realisasi
524113 – Belanja perjalanan dinas dalam kota	-	-	-	-
524114 – Belanja perjalanan dinas paket meeting dalam kota	46.241.000	45.890.000	351.000	99,24
4191.EBA.963 Layanan Data dan Informasi	484.704.000	482.351.660	2.352.340	99,51
521211 – Belanja bahan	32.880.000	32.078.900	801.100	97,56
522151 – Belanja jasa profesi	-	-	-	-
522191 – Belanja jasa lainnya	360.800.000	359.816.000	984.000	99,73
524111 – Belanja perjalanan dinas biasa	64.880.000	64.731.760	148.240	99,77
524113 – Belanja perjalanan dinas dalam kota	-	-	-	-
524114 – Belanja perjalanan dinas paket meeting dalam kota	25.990.000	25.725.000	265.000	98,98
524119 – Belanja perjalanan dinas paket meeting luar kota	154.000	-	-	-
4191.EBD.974 Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	53.994.000	53.929.749	64.251	99,88
521211 – Belanja bahan	-	-	-	-
522151 – Belanja jasa profesi	-	-	-	-
524111 – Belanja perjalanan dinas biasa	28.400.000	28.369.749	30.251	99,89
524114 – Belanja perjalanan dinas paket meeting dalam kota	25.594.000	25.560.000	34.000	99,87
524119 – Belanja perjalanan dinas paket meeting luar kota	-	-	-	-
5094 Sumber Daya Manusia, Perlengkapan dan Kerumahtanggaan	124.272.000	124.355.622	(83.622)	100,07
5094.EBA.994 Layanan Perkantoran	124.272.000	124.355.622	(83.622)	100,07
B – Penyelenggaraan Operasional	98.000.000	97.764.620	235.380	99,76

Kegiatan	Pagu Efektif	Realisasi	Sisa	% Realisasi
Perkantoran				
521211 – Belanja bahan	98.000.000	97.764.620	235.380	99,76
E – Jamuan Tamu/Delegasi Pimpinan	12.000.000	12.886.393	(886.393)	107,39
521211 – Belanja bahan	12.000.000	12.886.393	(886.393)	107,39
J – Operasional Pimpinan	14.272.000	13.704.609	567.391	96,02
524111 – Belanja perjalanan dinas biasa	14.272.000	13.704.609	567.391	96,02

Berdasarkan tabel 3.4 di atas realisasi penyerapan anggaran Biro AP4 selama tahun 2025 sebesar Rp928.198.492 (99,49%), dengan rincian sebagai berikut:

1. Layanan Umum dengan pagu sebesar Rp394.241.000 terealisasi sebesar Rp391.917.083 (99,41%).
2. Layanan Data dan Informasi dengan pagu sebesar Rp484.704.000 terealisasi sebesar Rp482.351.660 (99,51%).
3. Layanan Penyelenggaraan Kearsipan dengan pagu sebesar Rp53.994.000 terealisasi sebesar Rp53.929.749 (99,88%).
4. Layanan Perkantoran dengan pagu sebesar Rp124.272.000 terealisasi sebesar Rp124.355.622 (100,07%).

BAB IV

PENUTUP

Demikian Laporan Kinerja ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas atas pelaksanaan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan. Laporan Kinerja ini diharapkan dapat memberikan gambaran kegiatan dan capaian yang telah dilaksanakan. Berdasarkan uraian capaian indikator tersebut, menunjukkan bahwa realisasi capaian target yang telah ditetapkan Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik termasuk kategori berhasil.

Biro AP4 menyadari bahwa berbagai capaian yang telah diraih merupakan hasil dari komitmen bersama, kerja kolaboratif, serta proses pembelajaran yang berkelanjutan. Capaian tersebut sekaligus menjadi fondasi penting dalam memperkuat peran Biro AP4 sebagai unit pendukung strategis bagi Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik. Namun demikian, dinamika lingkungan strategis, tuntutan reformasi birokrasi, serta ekspektasi masyarakat yang terus berkembang menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja secara berkesinambungan.

Memasuki tahun 2026, Biro AP4 berharap dapat terus meningkatkan kualitas layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, andal, dan akuntabel. Penguatan sistem administrasi yang terintegrasi, pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, serta pengelolaan data dan arsip yang tertib diharapkan mampu mendukung pelaksanaan pengawasan yang lebih efektif dan berbasis bukti. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan koordinasi dengan keasistenan utama dan kantor perwakilan, serta budaya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan diharapkan menjadi pilar utama dalam menghadapi tantangan pengawasan pelayanan publik ke depan.

Dengan komitmen yang kuat dan dukungan seluruh pemangku kepentingan, Biro AP4 optimis bahwa 2026 dapat menjadi momentum penguatan peran administratif dalam mendorong terwujudnya pengawasan pelayanan publik yang berkualitas dan berdampak nyata bagi masyarakat. Harapan ini menjadi tekad untuk terus menghadirkan dukungan administrasi pengawasan yang tidak hanya memenuhi target kinerja, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam

peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

LAMPIRAN

1. PERJANJIAN KINERJA KEPALA BIRO AP4 TAHUN 2025 (AWAL TAHUN)


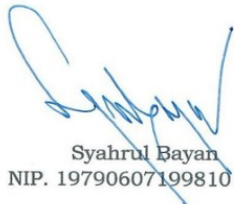
PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA BIRO ADMINISTRASI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA		
 <p>PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025</p> <p>Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertandatangan di bawah ini:</p> <p>Nama : Syahrul Bayan Jabatan : Kepala Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik selanjutnya disebut Pihak Pertama</p> <p>Nama : Suganda Pandapotan Pasaribu Jabatan : Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia selaku atasan Pihak Pertama, selanjutnya disebut Pihak Kedua</p> <p>Pihak Pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja tahun 2025 sebagaimana yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.</p> <p>Pihak Kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.</p> <p style="text-align: center;">Jakarta, Januari 2025</p> <p>SEKRETARIS JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA, KEPALA BIRO ADMINISTRASI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK,</p> <p style="text-align: center;">   </p> <p>Suganda Pandapotan Pasaribu Syahrul Bayan NIP. 197309161993111001 NIP. 197906071998101002</p>		
PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025 BIRO ADMINISTRASI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA		
SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas	Jumlah Dokumen Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Disusun	11 Dokumen
	Jumlah Dokumen Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3 Dokumen
	Jumlah dokumen arsip yang dikelola	1.100 Dokumen
	Jumlah layanan pengelolaan operasional	1 Layanan
KEGIATAN/OUTPUT		ANGGARAN
Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		
Output 1: Layanan Umum		Rp 513.701.000
Output 2: Layanan Data dan Informasi		Rp 609.993.000
Output 3: Layanan Penyelenggaraan Kearsipan		Rp 117.140.000
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan		
Output 1: Layanan Perkantoran		Rp 113.900.000
Total		Rp 1.354.734.000
<p>Jakarta, Januari 2025</p> <p>SEKRETARIS JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA, KEPALA BIRO ADMINISTRASI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK,</p> <p style="text-align: center;">   </p> <p>Suganda Pandapotan Pasaribu Syahrul Bayan NIP. 197309161993111001 NIP. 197906071998101002</p>		

2. PERJANJIAN KINERJA KEPALA BIRO AP4 TAHUN 2025 (PERUBAHAN)

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025 BIRO ADMINISTRASI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA		
SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas	Jumlah Dokumen Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Disusun	11 Dokumen
	Jumlah Dokumen Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3 Dokumen
	Jumlah dokumen arsip yang dikelola	1.100 Dokumen
	Jumlah layanan pengelolaan operasional	1 Layanan

KEGIATAN/OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
	PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
Layanan Umum	513.701.000	119.460.000	394.241.000
Layanan Data dan Informasi	609.993.000	125.289.000	484.704.000
Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	117.140.000	63.146.000	53.994.000
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan			
Layanan Perkantoran	143.900.000	19.628.000	124.272.000
Total	1.384.734.000	327.523.000	1.057.211.000

Jakarta, Desember 2025

<p>SEKRETARIS JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,</p>  <p>Suganda Pandapotan Pasaribu NIP. 197309161993111001</p>	<p>KEPALA BIRO ADMINISTRASI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK,</p>  <p>Syahrul Bayan NIP. 197906071998101002</p>
---	--