

**YADORAK
YADORAK
YADORAK
YADORAK
YADORAK
YADORAK
KINERJA
KINERJA
KINERJA
KINERJA
KINERJA
KINERJA**

**Laporan Kinerja
Ombudsman RI
2025**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,



Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) ini merupakan perwujudan pertanggungjawaban atas kinerja pencapaian sasaran strategis tahun anggaran 2025. Laporan Kinerja ini merupakan tahun pertama pelaksanaan Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2025-2029.

Penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman RI mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah, Peraturan Menteri PANRB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Laporan Kinerja ini berfungsi, antara lain sebagai alat penilaian kinerja, alat kendali, dan alat pemacu peningkatan kinerja setiap unit organisasi di lingkungan Ombudsman RI. Kinerja Ombudsman RI diukur atas dasar penilaian Indikator Kinerja Utama (IKU) yang merupakan indikator keberhasilan pencapaian sasaran strategis sebagaimana telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025.

Secara umum capaian kinerja sasaran telah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, meskipun, beberapa indikator belum menunjukkan capaian sesuai target karena pengawasan pelayanan publik dalam hal penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat sangat ditentukan oleh komitmen bersama dan keterlibatan aktif segenap komponen masyarakat, *civil society*, dan aparatur negara sebagai bagian pelayanan publik itu sendiri.

Berdasarkan analisis dan evaluasi objektif yang dilakukan melalui Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025 ini, diharapkan dapat terjadi optimalisasi peran kelembagaan dan peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kinerja seluruh jajaran pejabat dan pelaksana di lingkungan Ombudsman RI pada tahun-tahun selanjutnya, sehingga dapat mendukung kinerja Ombudsman RI secara keseluruhan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 13 Februari 2026
Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Dr. Mokhammad Najih, S.H., M.Hum.

PERNYATAAN TELAH DIREVIU

**PERNYATAAN TELAH DIREVIU
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN ANGGARAN 2025**

Kami telah mereviu Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) untuk tahun 2025 sesuai Pedoman Reviu atas Laporan Kinerja. Substansi informasi yang dimuat dalam Laporan Kinerja menjadi tanggung jawab manajemen Ombudsman RI.

Reviu bertujuan untuk memberikan keyakinan terbatas laporan kinerja telah disajikan secara akurat, andal, dan valid.

Berdasarkan reviu kami, tidak terdapat kondisi atau hal-hal yang menimbulkan perbedaan dalam meyakini keadaan informasi yang disajikan di dalam laporan kinerja ini.

Jakarta, Februari 2026
Inspektur Ombudsman RI



Marsetiono
NIP. 196603241992031001

RINGKASAN EKSEKUTIF

Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas pokok menyelenggarakan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Fungsi utamanya meliputi menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan dan investigasi atas dugaan maladministrasi, memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait, serta mendorong peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik melalui upaya pencegahan, koordinasi, dan edukasi kepada masyarakat maupun penyelenggara layanan.

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 tersebut bertransformasi menjadi Opini Ombudsman yang tidak lagi hanya menilai pemenuhan komponen standar layanan, tetapi juga menitikberatkan pada bebasnya pelayanan dari maladministrasi, kepatuhan hukum, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025 menyajikan capaian kinerja atas Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2025. Ombudsman RI pada tahun 2025 memiliki 6 (enam) sasaran strategis dengan total 16 (enam belas) indikator dan target kinerja yang harus dicapai.

Dari hasil pengukuran realisasi terhadap 16 (enam belas) target tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Target dengan capaian realiasi di atas 100% sebanyak 11 target;
- 2) Target dengan capaian realiasi tepat 100% sebanyak 1 target; serta
- 3) Target dengan capaian realiasi di bawah 100% sebanyak 2 target.

Rincian realisasi masing-masing target indikator kinerja pada masing-masing Sasaran Strategis yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2025 dapat dilihat pada matriks berikut ini:

Tabel 1 Matriks realisasi kinerja Ombudsman RI tahun 2025

| Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target | Realisasi | % |
|--|--|--------|-----------|--------|
| Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui | Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi | 38,15% | 49,35% | 129,36 |
| | Persentase peningkatan partisipasi masyarakat | 3,0% | 3,51% | 117 |

| Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target | Realisasi | % |
|---|--|----------------|----------------|--------|
| Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik | dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | | | |
| Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif | Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik | 94,73% | 95,55% | 100,86 |
| | Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya | N/A | - | - |
| | Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 85% | 63,64% | 74,87 |
| | Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman | 3,36 (skala 4) | 3,44 (skala 4) | 102,38 |
| Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif | Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik | 90% | 100% | 111,11 |
| | Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | 125 hari | 130,2 hari | 95,84 |
| | Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 180 hari | 136,43 hari | 124,21 |
| Terwujudnya Penguatan Pencegahan | Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini | N/A | - | - |

| Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target | Realisasi | % |
|--|---|---------------|---------------|--------|
| Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik | pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | | | |
| | Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan | 70% | 75,61% | 108,01 |
| | Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan | 10% | 10,63% | 106,35 |
| | Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 60 | 63,64 | 106,06 |
| Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu | Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 99% | 99,53% | 100,54 |
| | Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan | 46,77 hari | 46,36 hari | 100,88 |
| Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat | Nilai Reformasi Birokrasi | 84,72 | 84,72 | 100 |

Kinerja keuangan Ombudsman RI tahun 2025 menunjukkan realisasi sebesar Rp.215.502.936.482 atau 98,61% dari total pagu anggaran yang dapat digunakan, yaitu Rp.218.539.510.000, Pagu anggaran yang dapat digunakan tersebut adalah pagu Rp.255.591.019.000 setelah dikurangi efisiensi anggaran yang ditetapkan sebesar Rp.37.051.509.000.

Capaian kinerja Ombudsman RI diharapkan dapat terus meningkat dari tahun ke tahun. Untuk itu, diperlukan upaya bersama untuk dapat mewujudkan harapan tersebut.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| PERNYATAAN TELAH DIREVIU..... | ii |
| RINGKASAN EKSEKUTIF..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar belakang..... | 1 |
| 1.2 Fungsi, Tugas, dan Wewenang..... | 2 |
| 1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia..... | 3 |
| BAB II RENCANA KINERJA..... | 10 |
| 2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2025..... | 14 |
| 2.2 Penetapan Kinerja Tahun 2025..... | 16 |
| BAB III AKUNTABILITAS KINERJA..... | 19 |
| 3.1 Pengukuran Capaian Kinerja..... | 19 |
| 3.2 Analisis Capaian Kinerja..... | 21 |
| 3.3 Realisasi Anggaran..... | 47 |
| BAB IV PENUTUP..... | 49 |
| LAMPIRAN..... | 51 |

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga Ombudsman di Indonesia terbentuk di era reformasi untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid pada 10 Maret 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Komisi Ombudsman Nasional dibentuk untuk meningkatkan pengawasan penyelenggaraan negara serta menjamin perlindungan hak masyarakat. Menilik amanat dan harapan Keputusan Presiden tersebut, peran Ombudsman adalah membuat para penyelenggara negara/pemerintah menjadi terbuka, bertanggungjawab, dan berkomitmen untuk sungguh-sungguh mewujudkan pelayanannya terhadap kepentingan rakyat. Selain itu, Ombudsman berperan memberikan dan mendukung perlindungan dan kepastian hukum bagi rakyat.

Peran Ombudsman hari ini telah jauh berkembang dari era pertama kali dibentuk. Berdasarkan Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tanggal 16 Desember 2020, Ombudsman tidak hanya sekedar berfungsi sebagai lembaga pengawas, tetapi juga berfungsi sebagai lembaga mediator dalam memajukan dan melindungi Hak Asasi Manusia, tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan supremasi hukum. Ombudsman diharapkan mampu beroperasi sebagaimana seharusnya dan selaras dengan instrumen internasional, memperkuat independensi dan otonominya. Ombudsman diharapkan dapat beraliansi dengan Lembaga HAM nasional maupun global agar peran perlindungan HAM berjalan maksimal. Hal lain yang tidak kalah penting adalah keikutsertaan dengan International Ombudsman Institute (IOI) serta asosiasi Ombudsman regional lainnya dengan tujuan untuk bertukar pengalaman, pembelajaran, dan praktik terbaik.

Pengawasan terhadap maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman memiliki peran penting dalam mencegah praktik korupsi di sektor pelayanan publik karena perilaku maladministrasi sejatinya adalah pintu masuk terjadinya korupsi. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengamanatkan salah satu tujuan dibentuknya Ombudsman adalah “membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.” Selanjutnya, fungsi pencegahan maladministrasi dapat menjadi landasan pencegahan sistemik melalui deteksi dini penyimpangan prosedural yang potensial menjadi ruang korupsi. Dengan demikian, peran Ombudsman selaras dengan agenda pembangunan nasional dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berintegritas.

Perlindungan hak-hak masyarakat juga dilakukan di Indonesia melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terbagi menjadi 2 (dua) yaitu pengawasan internal dan

pengawasan eksternal. Pengawasan eksternal menjadi tugas masyarakat, Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Tuntutan pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, responsif, berbiaya murah, berkeadilan, dan berkualitas menjadikan posisi pengawas eksternal yang independent semakin strategis dalam mengawal proses pembangunan. Peran besar Ombudsman yang diharapkan negara melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

1.2 Fungsi, Tugas, dan Wewenang

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik dimaksud yang dananya bersumber dari APBN atau APBD. Biasanya diselenggarakan oleh pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman RI memiliki tugas dan wewenang yang diatur dalam Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Tugas Ombudsman RI dalam Pasal 7, yaitu:

- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Melakukan pemeriksaan substansi atas 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, lembaga pemerintahan, 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.

Serta wewenang Ombudsman RI dalam Pasal 8, yaitu:

- Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;

- Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.
- Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

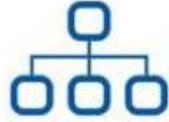
Meskipun diberi kewenangan namun Ombudsman RI dilarang mencampuri keputusan hakim dalam memberikan putusan. Di samping itu, Ombudsman RI tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.

1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia

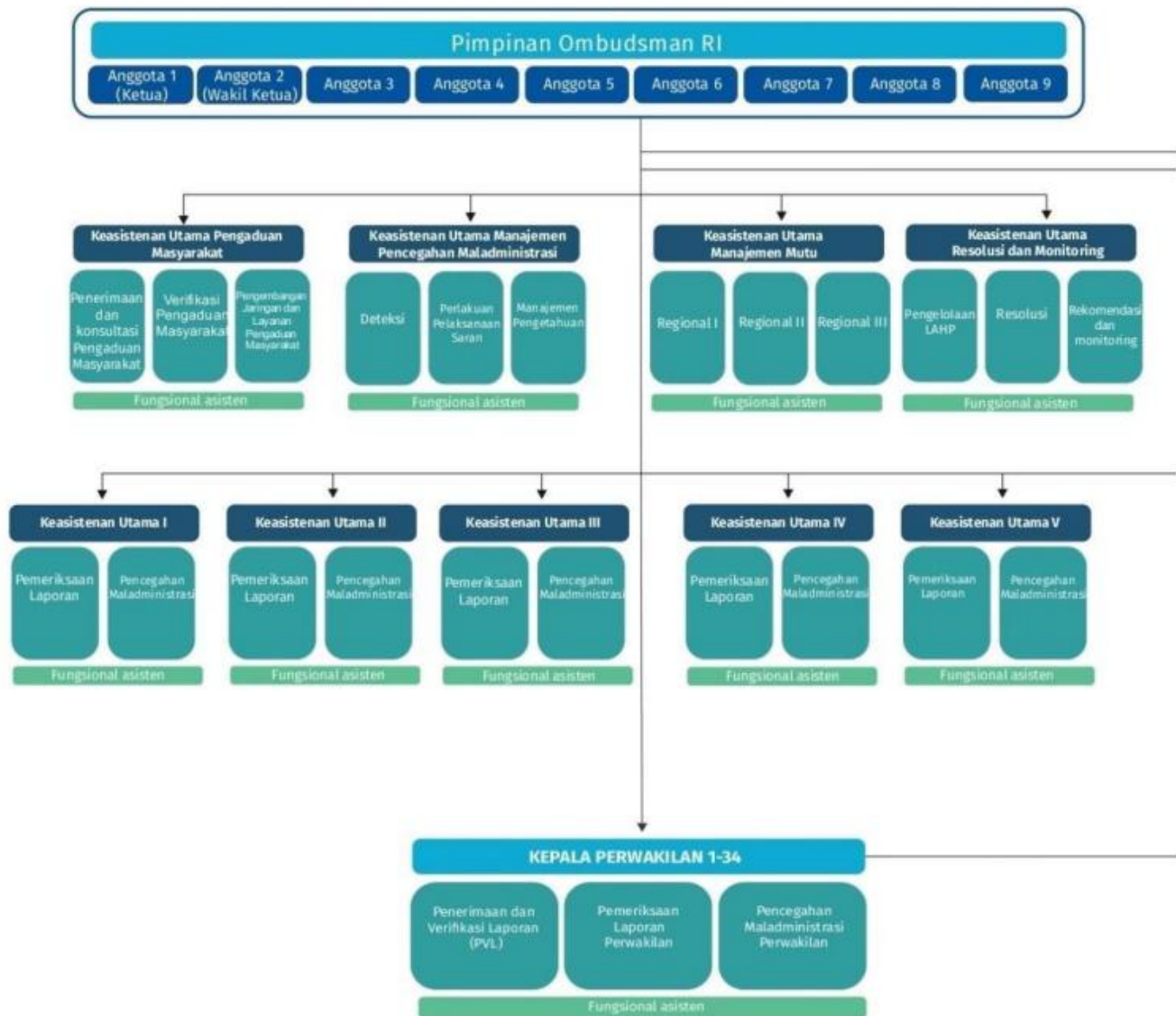
Struktur organisasi Ombudsman RI secara umum diatur dalam Pasal 11 sampai dengan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ditentukan sebagai berikut:

- Ombudsman terdiri atas 1 (satu) orang Ketua merangkap anggota, 1 (satu) orang Wakil Ketua merangkap anggota, dan 7 (tujuh) orang anggota.
- Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Ombudsman dibantu oleh Asisten yang diangkat dan diberhentikan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman.
- Ketentuan lebih lanjut mengenai syarat dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian serta tugas dan tanggung jawab Asisten Ombudsman diatur dengan Peraturan Ombudsman.
- Ombudsman dibantu oleh sebuah Sekretariat yang dipimpin seorang Sekretaris Jenderal yang diangkat dan diberhentikan oleh Presiden.
- Ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan, susunan organisasi, fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab Sekretariat Jenderal diatur dengan Peraturan Presiden.

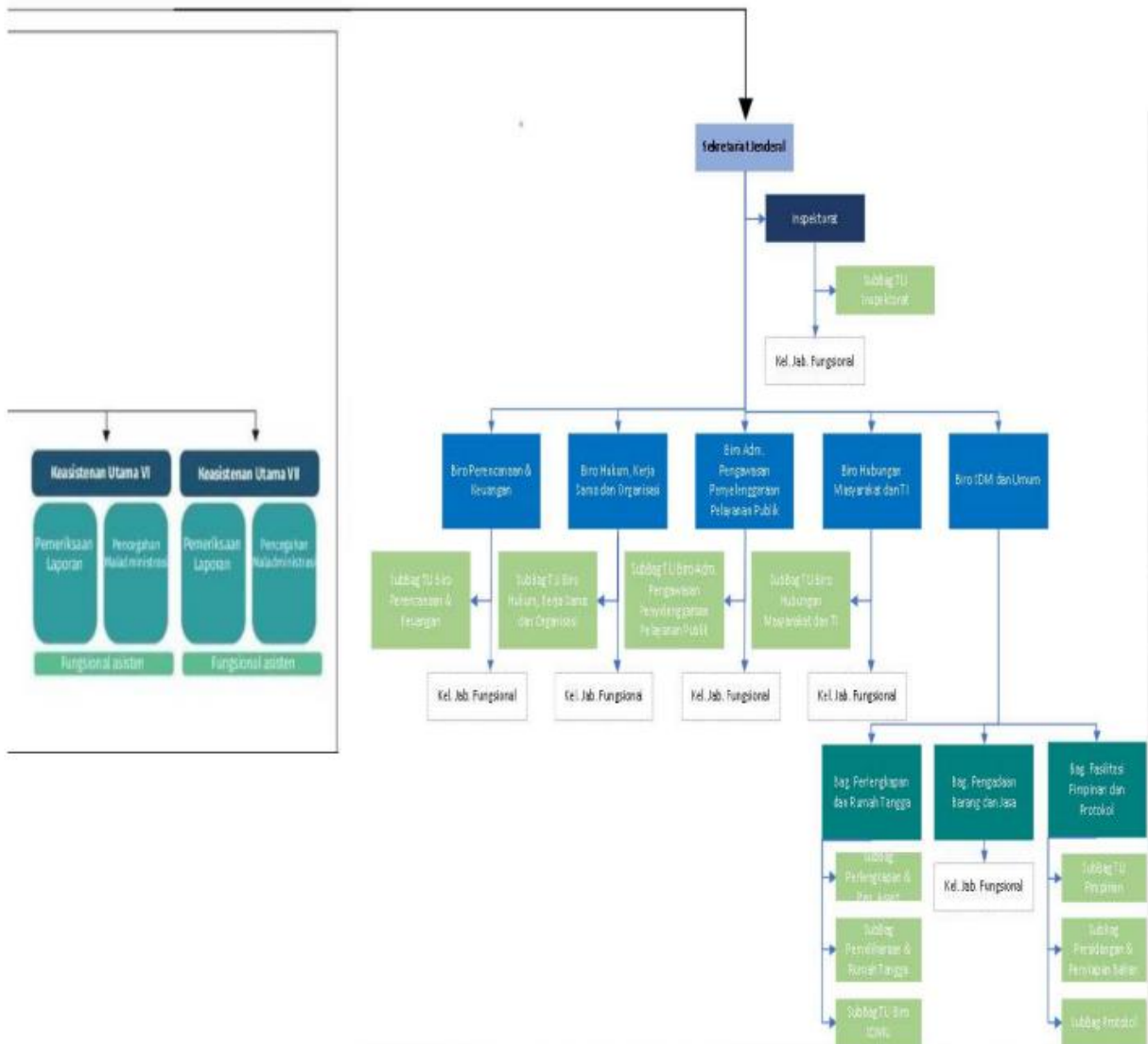
Mengacu pada ketentuan tersebut bahwa dasar hukum susunan organisasi Asisten dan Sekretariat Jenderal berbeda. Struktur organisasi Asisten ditetapkan dengan Peraturan Ombudsman sedangkan susunan organisasi Sekretariat Jenderal ditetapkan dengan Peraturan Presiden. Susunan organisasi Asisten dan Sekretariat Jenderal sangat dinamis dan fleksibel sehingga dilakukan perubahan sesuai kebutuhan dan kondisi terkini.



Struktur Organisasi



Ombudsman Republik Indonesia



Struktur organisasi Asisten saat ini diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Pembentukan Sekretariat Jenderal ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017. Tindak lanjut Peraturan Presiden tersebut yang berlaku saat ini adalah Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Keasistenan pada Ombudsman RI terbagi dalam Keasistenan Ombudsman (Pusat) dan Keasistenan Perwakilan.

Keasistenan Ombudsman adalah unit kerja Asisten di lingkungan Ombudsman RI yang melaksanakan tugas dan fungsi pokok Ombudsman RI di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan. Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia terdiri atas:

- a. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat
Mempunyai tugas perumusan kebijakan, melakukan koordinasi penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang Penerimaan dan Konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan serta pengembangan layanan dan jaringan.
- b. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran dan manajemen pengetahuan layanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi.
- c. Keasistenan Utama Manajemen Mutu
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang evaluasi kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.
- d. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring
Mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Resolusi serta Rekomendasi dan monitoring.
- e. 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.

- f. 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.
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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.
- j. 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. 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.
- k. 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.

Keasistenan Perwakilan adalah unit kerja Asisten di lingkungan Perwakilan Ombudsman yang melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang Perwakilan Ombudsman di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan. Susunan organisasi Keasistenan Perwakilan terdiri atas:

- a. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan
Mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.
- b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan
Mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.

c. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan

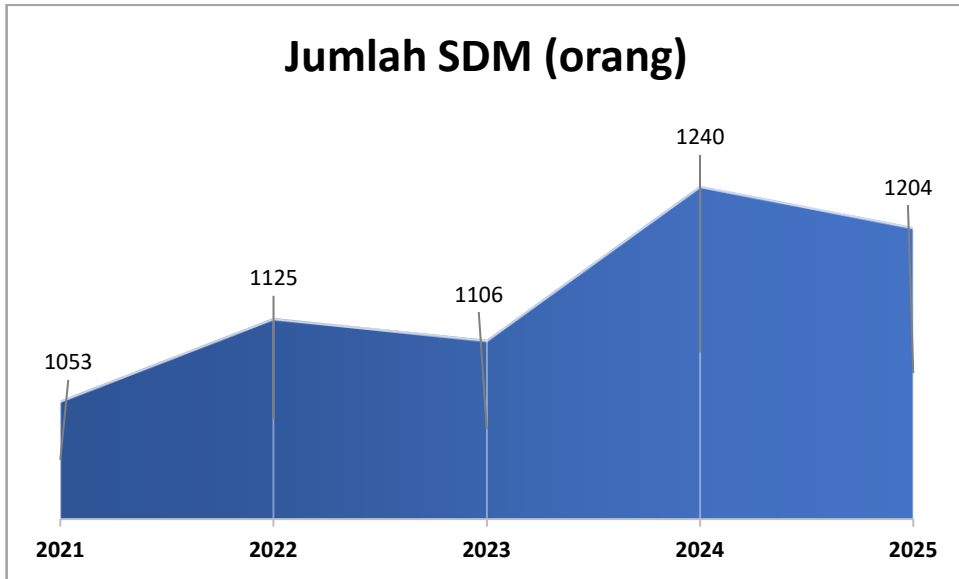
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut memerlukan dukungan manajemen Sekretariat Jenderal. Guna meningkatkan dukungan administratif kepada Ombudsman RI, dilakukan restrukturisasi dari 3 unit eselon II menjadi 6 unit eselon II yaitu 5 Biro dan 1 Inspektorat. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

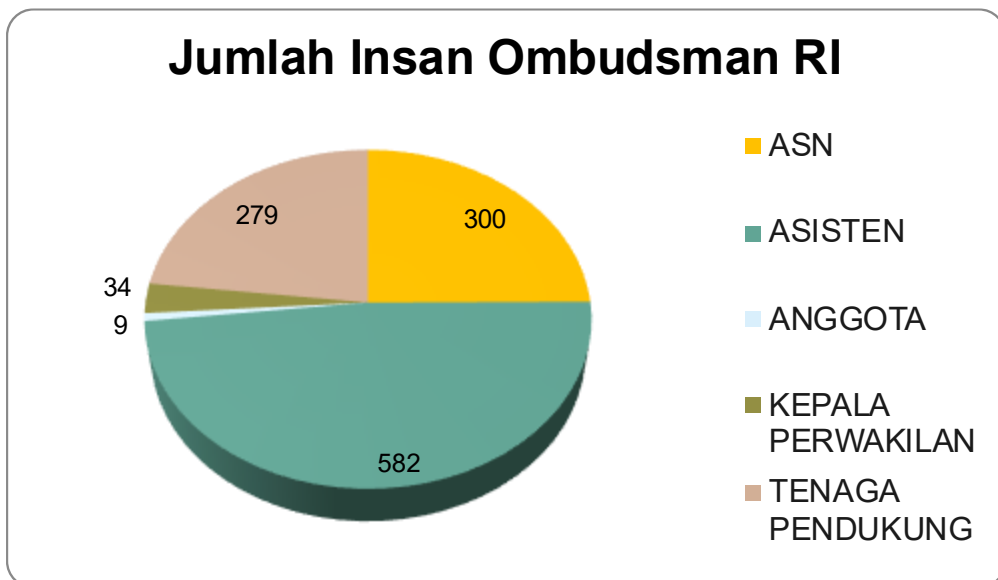
Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2021 Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, susunan organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman sebagai berikut:

- Biro Perencanaan dan Keuangan
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan pusat, fasilitasi pengelolaan keuangan perwakilan, akuntansi dan pelaporan
- Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi
Mempunyai tugas melaksanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan hukum, kerja sama, pembinaan dan penataan organisasi, tata laksana, dan fasilitasi reformasi birokrasi.
- Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengembangan hubungan masyarakat, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan data informasi, dan layanan perpustakaan.
- Biro Sumber Daya Manusia dan Umum
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan sumber daya manusia, layanan umum, dan fasilitasi pimpinan.
- Inspektorat
Mempunyai tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang, Ombudsman RI didukung sumber daya manusia sejumlah 1.204 orang, terdiri atas Anggota Pimpinan Ombudsman, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kepala Perwakilan, Asisten, dan tenaga pendukung. Perkembangan SDM Ombudsman RI Tahun 2021-2025 dapat dilihat pada grafik di bawah.



Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI Tahun 2025 disajikan pada grafik berikut:



BAB II RENCANA KINERJA

Renstra Ombudsman 2025–2029 ditetapkan melalui Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029.

Dalam Renstra 2025-2029 disebutkan visi Ombudsman RI adalah **“Menjadi Lembaga Pengawas Pelayanan Publik yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan Guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”**, dengan misi:

1. Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Inklusif dan Partisipatif;
2. Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia; dan
3. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Selanjutnya, dalam Renstra Ombudsman RI juga ditetapkan tujuan yang akan dicapai pada tahun 2025 **“Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan”**. Untuk mendukung pencapaian tujuan agar terukur dan dapat dicapai secara nyata telah ditetapkan sasaran strategis **“Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik”** yang merupakan kondisi riil yang ingin dicapai oleh Ombudsman RI pada periode Renstra tahun 2025-2029. Adapun Tujuan, Sasaran Strategis, Indikator Kinerja, serta target indikator kinerja Tujuan dan Sasaran Strategis di tahun 2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Perencanaan Kinerja Ombudsman RI 2025

| Tujuan/ Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target 2025 |
|--|--|-------------|
| Tujuan: Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan | Indeks Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 3,46 |
| Sasaran Strategis: 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% |
| | Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 3% |
| Sasaran Program: Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif | Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta Tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik | 94,73% |

| Tujuan/ Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target 2025 |
|---|---|-------------|
| | Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya | N/A |
| | Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 85% |
| | Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 3,36 |
| Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif | Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik | 90% |
| | Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat | 125 Hari |
| | Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik | 180 Hari |
| Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik | Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan | 70% |
| | Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 60 |
| | Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan Opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | N/A |
| | Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan | 10% |
| Sasaran Kegiatan: Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu | Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 99% |
| | Rata-rata waktu penyelesaian aduan | 46,77 Hari |
| Sasaran Program: | Nilai Reformasi Birokrasi | 84,72 |

| Tujuan/ Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target 2025 |
|--|---|-------------|
| Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat | | |
| Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantuan dan Evaluasi yang Berkualitas | Indeks kinerja perencanaan dan keuangan | 3,30 |
| Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas | Indeks kinerja administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 3,46 |
| Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas | Indeks kinerja kehumasan, data dan sistem, dan teknologi informasi | 3,02 |
| Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas | Indeks kinerja pengawasan internal | 2,84 |
| Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Fasilitas Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas | Indeks kinerja hukum, kerja sama, organisasi, dan reformasi birokrasi | 3,36 |
| Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas | Indeks kinerja sumber daya manusia, perlengkapan, dan kerumahtanggaan | 3,25 |

Dalam Rencana Kerja Pemerintah tahun 2025 Ombudsman berperan pada pembangunan nasional melalui berbagai upaya pengawasan aktif dan pengawasan pasif. Pengawasan tersebut dilakukan untuk mendukung Asta Cita dan Program Prioritas Presiden. RPJMN 2025-2029 telah menyebutkan kontribusi Ombudsman dalam Prioritas Nasional 7 “Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan” yang diturunkan ke dalam Program Prioritas “Transformasi tata kelola pelayanan publik dan pembangunan”. Program Prioritas ini diturunkan lagi ke dalam Kegiatan Prioritas “Tata kelola pelayanan publik” yang diimplementasikan dalam satu kegiatan prioritas yaitu Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi, serta Proyek

Prioritas “Penguatan pengawasan eksternal pelayanan publik” yang diimplementasikan dalam 6 (enam) RO Prioritas yaitu: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Pusat; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan; 3) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 4) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 5) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga; dan 6) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

Selain itu, dalam kerangka RPJMN 2025-2029 Ombudsman juga berperan dalam mendukung Prioritas Nasional 2, “Memantapkan sistem pertahanan keamanan negara dan mendorong kemandirian bangsa melalui swasembada pangan, energi, air, ekonomi syariah, ekonomi digital, ekonomi hijau, dan ekonomi biru” yang diturunkan ke dalam Program Prioritas “Diplomasi Asta Cita dan diplomasi ekonomi”. Program Prioritas ini diturunkan lagi ke dalam Kegiatan Prioritas “Proses akses Indonesia ke OECD” dan Proyek Prioritas “Penyempurnaan standar, kebijakan, dan peraturan perundang-undangan dalam rangka percepatan keanggotaan OECD” yang diimplementasikan dalam 4 (empat) RO Prioritas yaitu: 1) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 2) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 3) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga; dan 4) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

Tabel 2.2 Prioritas Nasional-Program Prioritas-Kegiatan Prioritas Proyek Prioritas pada RKP 2025 yang terkait dengan Ombudsman RI

| Prioritas Nasional (PN) | Program Prioritas (PP) | Kegiatan Prioritas (KP) | Proyek Prioritas (ProP) |
|--|---|--------------------------------|---|
| PN 2: Memantapkan sistem pertahanan keamanan negara dan mendorong kemandirian bangsa melalui swasembada pangan, energi, air, ekonomi syariah, ekonomi digital, ekonomi hijau, dan ekonomi biru | Diplomasi Asta Cita dan diplomasi ekonomi | Proses akses Indonesia ke OECD | Penyempurnaan standar, kebijakan, dan peraturan perundang-undangan dalam rangka percepatan keanggotaan OECD |
| PN 7: Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan | Transformasi tata kelola pelayanan publik dan pembangunan | Tata kelola pelayanan publik | Penguatan pengawasan eksternal pelayanan publik |

2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2025

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil maka Ketua Ombudsman RI berjanji akan mewujudkan target kinerja tahun 2025 Ombudsman RI yang tertuang dalam perjanjian kinerja sebagai berikut:

1. Sasaran strategis Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan indikator kinerja:
 - Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi dengan target 38,15%.
2. Sasaran strategis Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman dengan target 3,25 (skala 4).
 - Indeks Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan target 3,13 (skala 4).
3. Sasaran strategis Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Persentase Laporan/Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman RI yang Diselesaikan dengan target 85%.
 - Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dengan target 89 hari.
 - Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan target 180 hari.
4. Sasaran strategis Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik, dengan indikator kinerja:
 - Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan dengan target 70%.
 - Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan target 60%.
5. Sasaran strategis Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu, dengan indikator kinerja:
 - Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dengan target 99%.
 - Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan dengan target 46,77 hari.

Dengan alokasi anggaran sebesar Rp.255.591.019.000 yang terbagi dalam dua program yaitu:

- Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan publik sebesar Rp.44.882.000.000 dan
- Program Dukungan Manajemen sebesar Rp.210.709.019.000

Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2025 mengalami 2 (dua) kali perubahan yang dikarenakan adanya kebijakan efisiensi anggaran maka diperlukan

perubahan alokasi anggaran, perubahan pelaksanaan kegiatan, dan perubahan pola kerja.

Tabel 2.3 Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025 setelah dilakukan perubahan

| Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target |
|---|--|----------------|
| 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi | 38,15% |
| | Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 3,0% |
| Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif | Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik | 94,73% |
| | Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya | N/A |
| | Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 85% |
| | Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman | 3,36 (skala 4) |
| Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif | Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik | 90% |
| | Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | 125 hari |
| | Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 180 hari |
| Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik | Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | N/A |
| | Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh | 70% |

| | | |
|---|---|------------|
| | Ombudsman RI yang Dilaksanakan | |
| | Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan | 10% |
| | Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 60 |
| Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu | Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 99% |
| | Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan | 46,77 hari |
| Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat | Nilai Reformasi Birokrasi | 84,72 |

| Program | Anggaran |
|---|---------------------------|
| Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | Rp.19.268.441.000 |
| Program Dukungan Manajemen | Rp.199.271.069.000 |
| Total | Rp.218.539.510.000 |

2.2 Penetapan Kinerja Tahun 2025

Berikut matriks Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2025 yang telah ditetapkan

Tabel 2.4 Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025

| Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target |
|---|--|----------------|
| Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik | Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi | 38,15% |
| Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif | Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman | 3,25 (skala 4) |
| | Indeks Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 3,13 (skala 4) |
| Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif | Persentase Laporan/Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman RI yang Diselesaikan | 85% |
| | Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | 89 hari |
| | Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 180 hari |

| | | |
|---|---|------------|
| Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik | Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan | 70% |
| | Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 60% |
| Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu | Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 99% |
| | Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan | 46,77 hari |

| Program | Anggaran |
|---|---------------------------|
| Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | Rp.44.882.000.000 |
| Program Dukungan Manajemen | Rp.210.709.019.000 |
| Total | Rp.255.591.019.000 |

Tabel 2.5 Penetapan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025 setelah dilakukan perubahan

| Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target |
|---|--|----------------|
| 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi | 38,15% |
| | Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 3,0% |
| Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif | Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik | 94,73% |
| | Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya | N/A |
| | Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 85% |
| | Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman | 3,36 (skala 4) |

| | | |
|---|---|------------|
| Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif | Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik | 90% |
| | Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | 125 hari |
| | Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 180 hari |
| Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik | Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | N/A |
| | Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan | 70% |
| | Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan | 10% |
| | Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 60 |
| Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu | Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 99% |
| | Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan | 46,77 hari |
| Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat | Nilai Reformasi Birokrasi | 84,72 |

| Program | Anggaran |
|---|---------------------------|
| Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | Rp.19.268.441.000 |
| Program Dukungan Manajemen | Rp.199.271.069.000 |
| Total | Rp.218.539.510.000 |

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pengukuran Capaian Kinerja

Kinerja Ombudsman RI tahun 2025 diukur dari pencapaian Indikator Kinerja yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja (PK) Ombudsman RI Tahun 2025. Seluruh sasaran strategis yang dituangkan dalam PK Ketua Ombudsman RI merupakan kinerja tahun pertama pada periode Renstra Ombudsman RI 2025-2029. Secara rata-rata capaian kinerja pada tahun 2025 adalah sebesar 105,53% yang dihitung dari rata-rata capaian seluruh sasaran strategis. Adapun hasil pengukuran atas pencapaian kinerja 2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Capaian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025

| Sasaran Strategis 1 | | | | |
|--|--|----------------|----------------|-------------|
| Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik | | | | |
| No | Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
| 1 | Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi | 38,15% | 49,35% | 129,36 |
| 2 | Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 3,0% | 3,51% | 117 |
| Sasaran Strategis 2 | | | | |
| Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif | | | | |
| No | Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
| 1 | Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik | 94,73% | 95,55% | 100,86 |
| 2 | Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya | N/A | - | - |
| 3 | Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 85% | 63,64% | 74,87 |
| 4 | Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman | 3,36 (skala 4) | 3,44 (skala 4) | 102,38 |
| Sasaran Strategis 3 | | | | |

| Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif | | | | |
|--|---|------------|-------------|-------------|
| No | Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
| 1 | Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik | 90% | 100% | 111,11 |
| 2 | Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | 125 hari | 130,2 hari | 95,84 |
| 3 | Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 180 hari | 136,43 hari | 124,21 |
| Sasaran Strategis 4 Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik | | | | |
| No | Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
| 1 | Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan public | N/A | - | - |
| 2 | Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan | 70% | 75,61% | 108,01 |
| 3 | Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan | 10% | 10,63% | 106,35 |
| 4 | Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 60 | 63,64 | 106,06 |
| Sasaran Strategis 5 Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu | | | | |
| No | Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
| 1 | Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 99% | 99,53% | 100,54 |
| 2 | Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan | 46,77 hari | 46,36 hari | 100,88 |
| Sasaran Strategis 6 Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat | | | | |
| 1 | Nilai Reformasi Birokrasi * | 84,72 | 84,72 | 100 |

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada tabel di atas dapat diketahui:

- 1) Target dengan capaian realiasi di atas 100% sebanyak 11 (sebelas) target;
- 2) Target dengan capaian realiasi tepat 100% sebanyak 1 (satu) target; dan
- 3) Target dengan capaian realiasi di bawah 100% sebanyak 2 (dua) target.

3.2 Analisis Capaian Kinerja

Sasaran Strategis 1
Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta
Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui
Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik

Capaian indikator sasaran “Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik” adalah sebagai berikut:

| Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
|--|--------|-----------|-------------|
| Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi | 38,15% | 49,35% | 129,36 |
| Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 3,0% | 3,51% | 117 |

- **Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kualitas Tertinggi**

Pada tahun 2025, Ombudsman melaksanakan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang merupakan transformasi dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun unsur Penilaian berdasarkan empat dimensi, yaitu input, proses, output, dan pengaduan. Dimensi input menilai pengetahuan, perencanaan, jaminan pelayanan, dan pengawasan internal; dimensi proses mencakup persepsi terhadap standar pelayanan dan maladministrasi; dan dimensi pengaduan menilai komitmen dan budaya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Tahun ini, Penilaian mengalami penyempurnaan dengan penambahan kepercayaan masyarakat serta kepatuhan terhadap Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan. Hasil Penilaian berupa Opini Pengawasan Pelayanan Publik yang digunakan sebagai rujukan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik serta sebagai penguatan fungsi pengawasan Ombudsman dalam mencegah maladministrasi.

Dalam Penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman, dimensi, variabel, dan indikator Penilaian berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik, dan Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penilaian merupakan upaya pengawasan Ombudsman yang dilakukan secara sistematis dan metodis untuk menyatakan Opini kepada Penyelenggara. Penilaian ini bertujuan menggambarkan mutu Pelayanan Publik, mengukur kepercayaan masyarakat, memetakan potensi maladministrasi, mendorong perbaikan layanan, serta meningkatkan kesadaran hukum dan keadilan.

Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi, merupakan indikator untuk mengukur tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik nasional. Hal ini tergambar dalam persentase Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik dan berkualitas yaitu mendapatkan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kualitas tertinggi.

Pada tahun 2025, persentase Kementerian/Lembaga/Daerah (K/L/D) yang memperoleh Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan kualitas tertinggi mencapai 49,35%. Capaian ini menunjukkan bahwa 49,35% dari 308 K/L/D yang dinilai telah menyelenggarakan pelayanan publik dengan kualitas tertinggi.

Untuk memenuhi target indikator Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi, Ombudsman RI telah melakukan kegiatan pada tahun 2025 sebagai berikut:

1. Memperkuat fungsi pencegahan dengan cara memberikan asistensi awal kepada K/L/D sebelum periode penilaian.
2. Pembinaan teknis dan asistensi berbasis indikator penilaian seperti bimbingan teknis penyusunan dan implementasi Standar Pelayanan (SP) dan pendampingan khusus bagi K/L/D yang masih berada pada kategori menengah dan rendah.
3. Penguatan kapasitas internal Ombudsman dengan cara menyusun pedoman pengawasan yang lebih aplikatif dan seragam.
4. Memperluas publikasi dan apresiasi bagi K/L/D beropini tertinggi serta mendorong pimpinan K/L/D menjadikan opini ORI sebagai tolok ukur prestise institusional

Capaian indikator ini menunjukkan keberhasilan pengawasan Ombudsman RI dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai instansi. Realisasi yang melampaui target mencerminkan meningkatnya kepatuhan dan respons penyelenggara pelayanan publik terhadap standar dan rekomendasi pengawasan yang diberikan Ombudsman RI.

Tantangan ke depan terletak pada menjaga konsistensi kualitas pelayanan publik, khususnya pada instansi yang telah mencapai kategori tertinggi, serta mendorong peningkatan kualitas pada instansi yang masih berada pada kategori menengah dan rendah.

Perbandingan realisasi Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 38,15% | 49,35% | N/A (belum dijadikan indikator) | 50,55% |

- **Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik**

Dalam indikator persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman ingin menggambarkan adanya peningkatan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik guna mendorong percepatan perbaikan pelayanan publik.

Indikator persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, diukur berdasarkan peningkatan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan ke Ombudsman RI pada tahun berkenaan dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan ke Ombudsman RI pada tahun sebelumnya.

Jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan ke Ombudsman RI pada tahun 2025 sebanyak 11.131 orang sementara jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan ke Ombudsman RI pada tahun 2024 sebanyak 10.754 orang sehingga selisih jumlah masyarakat yang terlibat aktif sebanyak 377 orang. Jadi capaian persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 3,51% pada tahun 2025.

Tabel 3.2 Perhitungan persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

| Registrasi Laporan Masyarakat | 2024 | 2025 | Selisih |
|---|--------------|--------|---------|
| Laporan Masyarakat | 9.259 | 9.375 | 116 |
| Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) | 1.495 | 1.756 | 261 |
| Total | 10.754 | 11.131 | 377 |
| Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 3,51% | | |

Untuk memenuhi target Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI telah melakukan kegiatan pada tahun 2025 sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan kanal pengaduan digital (*website*, aplikasi, media sosial, dan *hotline*).
2. Menyederhanakan prosedur pelaporan agar cepat, mudah, dan ramah pengguna.
3. Memperluas layanan jemput bola seperti posko pengaduan keliling atau Ombudsman On The Spot.
4. Mengembangkan program “sahabat Ombudsman” atau relawan pengawasan.
5. Melibatkan masyarakat dalam pengawasan tematik dan survei pelayanan publik.

Perbandingan realisasi persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 3% | 3,51% | N/A (belum dijadikan indikator) | 3% |

Sasaran Strategis 2
Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif” adalah sebagai berikut:

| Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
|--|--------|-----------|-------------|
| Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik | 94,73% | 95,55% | 100,86 |
| Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya | N/A | - | - |
| Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 85% | 63,64% | 74,87 |

| | | | |
|---|-------------------|-------------------|--------|
| Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman | 3,36 (skala 4) | 3,44 (skala 4) | 102,38 |
|---|-------------------|-------------------|--------|

- **Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik**

Indikator persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik ingin menggambarkan ukuran keberhasilan Ombudsman dalam menyelesaikan maladministrasi pada penyelenggara pelayanan publik sehingga permasalahan pelayanan publik yang dialami masyarakat terselesaikan. Hal ini juga menunjukkan tingkat kepatuhan instansi penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan hasil temuan pemeriksaan Ombudsman baik itu tindakan korektif maupun rekomendasi yang dikeluarkan.

Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik diukur berdasarkan jumlah temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan jumlah LAHP dengan temuan maladministrasi.

Pada tahun 2025 jumlah temuan maladministrasi yang diselesaikan, tindakan korektif yang dilaksanakan, dan Rekomendasi yang dilaksanakan sebanyak 4.014 laporan dan jumlah LAHP dengan temuan maladministrasi sebanyak 4.201 laporan. Maka realisasi persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebesar 95,55%.

Untuk memenuhi target persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI telah melakukan kegiatan pada tahun 2025 sebagai berikut:

1. Meningkatkan kapasitas pemeriksa melalui pelatihan teknik investigasi, analisis bukti, dan legal drafting rekomendasi.
2. Melakukan monitoring berkala atas pelaksanaan tindakan korektif.
3. Meningkatkan koordinasi dengan instansi pembina, inspektorat, dan pengawas internal pemerintah.
4. Melakukan kajian sistemik untuk mencegah pengulangan maladministrasi.

Perbandingan realisasi persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|------------------------------------|--------------------------------|
| 94,73% | 95,55% | N/A (belum dijadikan indikator) | 95,73% |

- **Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya**

Indikator persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya ingin menggambarkan ukuran keberhasilan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik pada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah melalui hasil pengawasan Ombudsman dalam penilaian opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya diukur berdasarkan jumlah K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya pada tahun berkenaan dibandingkan jumlah K/L/D yang memiliki kualitas opini terendah, rendah, sedang dan tinggi pada tahun sebelumnya.

Pada tahun 2025 indikator persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya belum ditargetkan dalam Perjanjian Kinerja dikarenakan kegiatan opini ini baru dilaksanakan pada tahun 2025.

- **Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik**

Indikator persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik menggambarkan ukuran keberhasilan atas pendampingan Ombudsman terhadap kelompok masyarakat peduli maladministrasi sehingga kelompok masyarakat tersebut dapat terlibat/berpartisipasi aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik diukur berdasarkan jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan dengan jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang dibentuk.

Pada tahun 2025 jumlah pembentukan kelompok masyarakat peduli maladministrasi sebanyak 33 kelompok masyarakat dan 21 kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga realisasi sebesar 63,64% jadi capaian dari indikator Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 74,87% dari target 85%.

Faktor penyebab rendahnya pencapaian target persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

1. Pengawasan publik masih dianggap sebagai urusan pemerintah, bukan peran warga.
2. Kurangnya pendampingan berkelanjutan menyebabkan partisipasi tidak konsisten.
3. Belum optimalnya kolaborasi dengan komunitas, media, dan organisasi sipil.

Hal-hal yang perlu dilakukan dalam peningkatan pencapaian indikator persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti:

1. Melaksanakan sosialisasi masif mengenai maladministrasi, hak masyarakat, dan mekanisme pengawasan.
2. Menyediakan pendampingan rutin agar kelompok tetap aktif dan berkelanjutan.
3. Memberikan penghargaan atau apresiasi kepada kelompok masyarakat yang aktif.
4. Menyusun peta partisipasi masyarakat sebagai dasar intervensi yang tepat sasaran.

Perbandingan realisasi persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 85% | 63,64% | N/A (belum dijadikan indikator) | 97% |

- **Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman**
Masyarakat memiliki hak untuk membuat laporan pengaduan terhadap penyelenggaraan layanan publik yang tidak melaksanakan kewajibannya; dan terhadap pelaksana yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Pengaduan tersebut dapat disampaikan baik kepada saluran pengaduan internal pada penyelenggara layanan publik, maupun kepada saluran pengaduan eksternal seperti Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Penanganan laporan/pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman merupakan bentuk layanan kepada masyarakat. Standar pelayanan pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat telah ditetapkan melalui Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018, sebagaimana terakhir direviu dan diperbaiki dengan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 194 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Penanganan

Laporan/Pengaduan Masyarakat di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Penyelenggara layanan wajib melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Hasil penilaian oleh masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan untuk terus-menerus melakukan perbaikan pelayanan. Kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan telah diatur dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa semua unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun survei kepuasan minimal satu tahun sekali.

Indikator Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman bertujuan untuk mengetahui gambaran penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI. Tujuan lebih khususnya adalah untuk:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan Ombudsman.
2. Mendorong unit pelayanan di Ombudsman untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan di Ombudsman agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Ombudsman.

Nilai dari Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman didapat dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Mandiri (SKM) menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner yang digunakan pada tahun 2025 adalah kuesioner yang digunakan pada tahun sebelumnya. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan yang merupakan turunan dari unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Unsur survei kepuasan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

1. Persyaratan: syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
4. Biaya/tarif: ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan: hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana: kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana: sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan prasarana: sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan pelayanan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Responden adalah masyarakat yang pernah menyampaikan laporan, menanyakan tindak lanjut laporan, atau konsultasi kepada Ombudsman, baik di Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling berupa *accidental sampling*, yaitu dengan mengambil responden yang kebetulan ada di ruang pelayanan; dan melalui email, media sosial, atau pesan whatsapp. Kuesioner dibagikan kepada responden di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman RI melalui google form: bit.ly/SKMombudsmanRI

Menghitung nilai SKM (indeks unit pelayanan) menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Nilai SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai SKM dapat dikonversi ke skala 100 dengan mengalikan nilai SKM dengan nilai dasar 25.

| | | |
|----------------------------|---|--|
| Nilai Rata-rata Tertimbang | = | Nilai Unsur SKM * Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|----------------------------|---|--|

Nilai SKM dihitung dengan menjumlahkan semua Nilai Rata-rata Tertimbang tiap unsur:

| |
|---|
| $\text{Nilai SKM} = \sum_{i=1}^n (\text{Nilai Rata-rata Tertimbang})_i$ |
|---|

Tabel 3.3 Unsur pelayanan yang dinilai pada SKM

| No | Unsur Pelayanan | 2024 | 2025 |
|----|---|------|------|
| 1 | Persyaratan | 3,32 | 3,43 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,30 | 3,42 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,08 | 3,20 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3,52 | 3,63 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,26 | 3,36 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,28 | 3,43 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,42 | 3,56 |
| 8 | Sarana dan prasarana | 3,31 | 3,32 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,68 | 3,77 |

| No | Unsur Pelayanan | 2024 | 2025 |
|----|---------------------------|-------|------|
| | Jumlah Responden | 1.849 | 808 |
| | Indeks Kepuasan (skala 4) | 3,35 | 3,44 |

Jumlah responden tahun 2025 adalah 808 orang. Nilai indeks kepuasan tahun 2025 sebesar 3,44 (86,12), menggambarkan bahwa layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat dinilai “baik”. Rincian nilai unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan, dengan nilai unsur 3,43 bahwa kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI dinilai baik.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dengan nilai unsur 3,42 bahwa kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI dinilai baik.
3. Waktu Penyelesaian, dengan nilai unsur 3,20 bahwa kecepatan waktu penanganan laporan oleh Ombudsman RI dinilai baik.
4. Biaya/Tarif, dengan nilai unsur 3,63 bahwa Ombudsman RI dalam memberikan pelayanan tanpa memungut biaya dinilai sangat baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan nilai unsur 3,36 bahwa kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar layanan yang telah ditetapkan dinilai baik.
6. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai unsur 3,43 bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dinilai baik.
7. Perilaku Pelaksana, dengan nilai unsur 3,56 bahwa keramahan petugas dalam memberikan layanan dinilai sangat baik.
8. Sarana dan prasarana, dengan nilai unsur 3,32 bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Ombudsman RI dinilai baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai unsur 3,77 bahwa ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan dinilai sangat baik.

Dari hasil penilaian tahun 2025, unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk mendapatkan tindak lanjut perbaikan adalah unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu: waktu penyelesaian (3,20) dan sarana prasarana (3,32). Meskipun secara rata-rata pada level instansi nilai semua unsur pelayanan sudah baik, namun perlu melihat nilai unsur pada masing-masing unit pelayanan.

Dari hasil analisa di atas, perlu disusun rencana tindak lanjut dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.4 Rencana tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan

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

Perbandingan realisasi Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|----------------|----------------|----------------|-----------------------------|
| 3,36 (skala 4) | 3,44 (skala 4) | 3,35 (skala 4) | 3,40 (skala 4) |

Sasaran Strategis 3 Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif” adalah sebagai berikut:

| Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
|---|----------|-------------|-------------|
| Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik | 90% | 100% | 111,11 |
| Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | 125 hari | 130,2 hari | 95,84 |
| Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 180 hari | 136,43 hari | 124,21 |

- **Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik**

Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik

menggambarkan ukuran keberhasilan/efektivitas kegiatan akses pengaduan pelayanan publik yang ditandai dengan adanya peningkatan laporan/pengaduan masyarakat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik.

Indikator Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik diukur berdasarkan jumlah daerah yang menjadi lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik yang meningkat laporan/pengaduan masyarakatnya dibandingkan dengan jumlah daerah lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik.

Pada tahun 2025 Ombudsman RI melaksanakan akses di dua lokasi yaitu di Kabupaten Tanimbar dan Kabupaten Malaka, setelah dilakukan kegiatan akses terjadi peningkatan pengaduan masyarakat di dua wilayah tersebut.

Untuk memenuhi target persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik, Ombudsman RI telah melakukan kegiatan pada tahun 2025 sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan pengaduan keliling (jemput bola) di daerah yang minim akses.
2. Kampanye publik mengenai hak masyarakat untuk melapor dan tata cara pengaduan.
3. Pelaksanaan kegiatan PVL on the spot di daerah prioritas.
4. Kerja sama dengan pemerintah daerah untuk penguatan SP4N dan sistem pengaduan lokal.

Perbandingan realisasi persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|----------------|--------------------------------|
| 90% | 100% | N/A | 90% |

- **Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat**

Penyelesaian pengaduan masyarakat merupakan salah satu tugas Ombudsman RI yang diamanatkan oleh Undang-Undang 37 tahun 2008. Dalam melakukan tugas penyelesaian pengaduan, Ombudsman RI terus berupaya meningkatkan efektivitas baik melalui penambahan sumber daya manusia, melakukan inovasi mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat, maupun peningkatan pemanfaatan teknologi.

Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan berbagai bentuk dan tahapan, meliputi Penerimaan, Verifikasi, Registrasi, Klarifikasi, Investigasi, Monitoring, Mediasi/Konsultasi. Tindak lanjut laporan/pengaduan masyarakat dilaksanakan di Pusat dan 34 Perwakilan.

Waktu penyelesaian laporan dimulai dari diterimanya laporan masyarakat pada tahap penerimaan di PVL (tanggal registrasi) sampai dengan penutupan laporan. Laporan yang diselesaikan merupakan penyelesaian (penutupan) laporan yang ditangani pada tahun 2025 (laporan register tahun sebelumnya yang belum ditutup pada tahun 2024 dan laporan yang diterima tahun 2025).

Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat menggambarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat sejak laporan diterima (diregistrasi) sampai dengan laporan diselesaikan (ditutup).

Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat diukur berdasarkan jumlah waktu penyelesaian seluruh laporan dibandingkan dengan jumlah seluruh laporan yang diselesaikan. Pada tahun 2025 rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat selama 130,2 hari dengan **capaian 53,71%** dari target 89 hari.

Faktor penyebab rendahnya pencapaian target Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat tahun 2025, antara lain:

1. Tingginya kompleksitas substansi laporan bersifat sistemik, berdampak luas, dan melibatkan kebijakan atau regulasi.
2. Keterbatasan sumber daya manusia, rasio asisten pemeriksa tidak sebanding dengan volume laporan yang masuk sehingga beban kerja tinggi menyebabkan penumpukan laporan yang belum diselesaikan.
3. Rendahnya komitmen pimpinan instansi terlapor, tidak adanya prioritas internal untuk menindaklanjuti laporan Ombudsman dan tindak lanjut yang parsial atau tidak substantif.

Hal-hal yang perlu dilakukan dalam peningkatan pencapaian indikator Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat, seperti:

1. Penajaman dan prioritas penanganan klasifikasi laporan berdasarkan kompleksitas (rendah–sedang–tinggi).
2. Pembentukan tim ad hoc untuk backlog laporan untuk percepatan penyelesaian laporan tertunda.
3. Penguatan tekanan administratif dan moral seperti pendekatan langsung kepada pimpinan instansi terlapor guna meningkatkan respons dan tindak lanjut instansi dan mempercepat status penyelesaian laporan.

Perbandingan realisasi Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|----------------|-----------------------------|
| 125 hari | 130,2 hari | 97,69 hari | 117 hari |

- **Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pasal 4 UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa diantara Tujuan Pembentukan Ombudsman RI adalah: b) meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; c) membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.

Sementara dalam Pasal 7 menyebutkan bahwa diantara tugas Ombudsman adalah: d) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan tugas Ombudsman RI khususnya pada Pasal 7 huruf d diatas, pada bulan September 2019, telah disahkan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Peraturan Ombudsman tersebut dimaksudkan untuk menjadi panduan Ombudsman dalam melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri.

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri merupakan asas Universal Ombudsman. Berbagai fenomena maladministrasi kerap terjadi ditengah masyarakat, namun fenomena maladministrasi tersebut tidak selalu dilaporkan kepada Ombudsman. Maka atas prakarsanya sendiri, Ombudsman secara proaktif melakukan investigasi terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik tanpa ada keluhan/laporan dari masyarakat. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri adalah upaya Ombudsman untuk melakukan pembuktian atas terjadinya maladministrasi yang telah atau sedang terjadi. Termasuk dalam meminta akuntabilitas pemerintah saat menyelenggarakan pelayanan publik, antara lain dalam bentuk meninjau ulang kebijakan/ tindakan pemerintah yang tidak memenuhi Asas Umum Pemerintahan yang Baik dan standar pelayanan publik sehingga melahirkan tindakan maladministrasi yang merugikan Masyarakat.

Indikator Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik ingin menggambarkan rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan dugaan maladministrasi melalui Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) sejak laporan diregistrasi sampai dengan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indikator Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik diukur berdasarkan jumlah seluruh waktu investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan jumlah seluruh investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada tahun 2025 Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman

RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik selama 136,43 hari dengan **capaian 124,21%** dari target 180 hari.

Untuk memenuhi target indikator Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman RI telah melakukan kegiatan pada tahun 2025 sebagai berikut:

1. Pemanfaatan data sekunder (laporan pengawasan, data APIP, statistik layanan) untuk mengurangi ketergantungan pada klarifikasi berulang, sehingga memperpendek fase pengumpulan data dan mengurangi ketergantungan pada respons instansi yang lambat.
2. Pemeriksaan lapangan dilakukan jika data tidak dapat diverifikasi secara dokumen, atau dibutuhkan konfirmasi langsung terhadap praktik layanan.
3. Melakukan penajaman rekomendasi agar operasional dan tidak multitafsir, sehingga mempercepat penyusunan dan finalisasi laporan serta mengurangi proses koreksi dan revisi berulang.
4. Monitoring progres IAPS secara berkala (mingguan/bulanan), sebagai deteksi dini hambatan investigasi.

Perbandingan realisasi Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 180 hari | 136,43 hari | N/A (belum dijadikan indikator) | 170 hari |

Sasaran Strategis 4
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi
Guna Perbaikan Pelayanan Publik

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik” adalah sebagai berikut:

| Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
|--|--------|-----------|-------------|
| Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | N/A | - | - |
| Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan | 70% | 75,61% | 108,01 |

| | | | |
|--|-----|--------|--------|
| Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan | 10% | 10,63% | 106,35 |
| Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 60 | 63,64 | 106,06 |

- **Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik**

Indikator persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengukur efektivitas atas pelaksanaan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.

Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dihitung berdasarkan jumlah K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan jumlah K/L/D yang diberikan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada tahun 2025 indikator persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik belum ditargetkan dalam Perjanjian Kinerja dikarenakan kegiatan opini ini baru dilaksanakan pada tahun 2025.

- **Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan**

Salah satu kegiatan pencegahan maladministrasi yakni Penyampaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik. Pencegahan maladministrasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif agar maladministrasi tidak terjadi atau tidak berulang. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 ditetapkan untuk mengelola kegiatan pencegahan maladministrasi mulai dari tahap:

1. Deteksi Kegiatan. Deteksi bertujuan untuk mengetahui potensi maladministrasi dan mengidentifikasi isu/permasalahan untuk perbaikan. Ruang lingkup dalam kegiatan deteksi meliputi maladministrasi berulang, dan isu pelayanan publik yang berdampak luas dan menjadi atensi masyarakat, baik dalam jumlah korban, kompleksitas permasalahan, serta kerugian/kerusakan yang di timbulkan;
2. Analisis Kegiatan. Analisis bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran;

3. Perlakuan Pelaksanaan Saran. Kegiatan PPS bertujuan untuk memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan atau instansi penerima saran.

Indikator Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan merupakan ukuran perbaikan pelayanan publik melalui saran perbaikan dari Ombudsman yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik.

Indikator Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan dihitung berdasarkan jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan (termasuk dilaksanakan sepenuhnya atau dilaksanakan sebagian) atas saran yang dikeluarkan tahun sebelumnya dibandingkan dengan jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan tahun sebelumnya.

$$\%SPKL = \frac{\sum SPKL}{\sum SPKK} \times 100\%$$

Keterangan:

SPKL = Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan

SPKK = Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan

Pada tahun 2025 jumlah saran perbaikan kebijakan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebanyak 31 dari 41 saran perbaikan kebijakan yang dikeluarkan sehingga realisasi sebesar 75,61% jadi capaian dari indikator Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan sebesar **108,01%** dari target 70%.

Tabel 3.5 Kajian yang dihasilkan Ombudsman RI

| JUDUL KAJIAN (PPS) | SUBSTANSI | STATUS |
|---|---|-------------------------|
| Pelaksanaan Aplikasi SISROUTE (Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi) pada Fasilitas Layanan Kesehatan di Aceh | Kesehatan | Dilaksanakan Sebagian |
| Pengawasan terhadap Pelaksanaan Pola Kemitraan Perkebunan Sawit di Provinsi Banten | Pertanian dan Pangan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Pengelolaan Pengaduan/Keluhan oleh Perumda Tirta Rafflesia | Energi dan Sumber Daya Mineral (Pertambangan Air dan Kelistrikan) | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Kesemrawutan Utilisasi Telekomunikasi dan Fiber Optic di DI Yogyakarta | Komunikasi dan Informatika | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Potensi Maladministrasi dalam Pelayanan Pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) oleh Puskesmas di Kabupaten Pohuwatu | Kesehatan | Dilaksanakan Seluruhnya |

| JUDUL KAJIAN (PPS) | SUBSTANSI | STATUS |
|---|--------------------------------|-------------------------|
| Integrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) menjadi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Pemerintah Daerah di Provinsi Jambi | Jaminan Sosial | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Tata kelola Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak di Kabupaten Garut | Kesehatan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Potensi Maladministrasi dalam Pengelolaan Pengaduan Kasus Pertanahan di Wilayah Kanwil BPN Provinsi Jawa Tengah | Pertanahan dan Tata Ruang | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Implementasi Penerbitan Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Pasca Berlakunya Undang-Undang 17 Tahun 2023 di Jawa Timur | Kesehatan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Tata Kelola Administrasi Pertanahan pada Pemerintah Desa di Kabupaten Kubu Raya | Perdesaan | Dilaksanakan Sebagian |
| Pencegahan Sumbangan Terkategori Pungutan di Satuan Pendidikan di Bawah Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan dan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan | Pendidikan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Pengawasan Dinas Kesehatan terhadap Depot Air Minum Isi Ulang di Kota Palangka Raya | Kesehatan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Perizinan Perikanan Tangkap di Kota Bontang Pada Masa Transisi Kebijakan Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Penangkapan Ikan Terukur | Perhubungan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Pelayanan Kelurahan Pantai Amal Kota Tarakan dan Tanjung Selor Hilir Kabupaten Bulungan | Perdesaan | Dilaksanakan Sebagian |
| Peningkatan Penyelenggaraan Layanan Surat Tanda Daftar Budidaya Perkebunan Kelapa Sawit Masyarakat | Pertanian dan Pangan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Tata Kelola Ijazah Peserta Didik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri di Provinsi Lampung | Pendidikan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Pembentukan Tim Teknis penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa Se-Kota Ambon terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik | Perdesaan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Pelayanan Bahan Bakar Minyak (BBM) Bersubsidi bagi nelayan di Maluku Utara | Energi dan Sumber Daya Mineral | Dilaksanakan Sebagian |

| JUDUL KAJIAN (PPS) | SUBSTANSI | STATUS |
|--|------------------------------------|-------------------------|
| | (Pertambangan Air dan Kelistrikan) | |
| Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa di Kabupaten Lombok Utara berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa | Perdesaan | Dilaksanakan Sebagian |
| Kesiapan Pelabuhan Perikanan di Provinsi Riau Menuju Implementasi Penangkapan Ikan Terukur | Perhubungan | Dilaksanakan Sebagian |
| Potensi Maladministrasi Peran Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Program Pencegahan dan Penurunan Stunting di Kabupaten Polewali | Perdesaan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Potensi Maladministrasi terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Minimal meliputi Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan Pemberian Surat Keterangan dan Pengaduan Masyarakat pada Pemerintah Desa di Kabupaten Gowa | Perdesaan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Evaluasi Pelaksanaan Mutasi ASN Guru pada Satuan Tingkat Pendidikan Menengah Pertama di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso | Kepegawaian | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Penerapan Adat-Istiadat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Kotamobagu | Perdesaan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Potensi Maladministrasi dalam Pengawasan dan Pembinaan Program Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (PPI bagi Masyarakat di sekitar Wilayah Izin Usaha Pertambangan di Kabupaten Konawe Utara oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara | Perhubungan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Pencegahan Maladministrasi Tindak Kekerasan Pada Satuan Pendidikan di Kota Padang dan Kabupaten Agam Dalam Implementasi Permendikbud Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Tindak Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan | Pendidikan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pertanahan Tingkat Desa/Lurah di Kota Palembang, Kabupaten Musi Banyuasin (MUBA) dan Ogan Komering Ulu Selatan (OKUS) | Pertanahan dan Tata Ruang | Dilaksanakan Seluruhnya |

| JUDUL KAJIAN (PPS) | SUBSTANSI | STATUS |
|--|--|-------------------------|
| Mewujudkan Inklusivitas Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) | Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Pelaksanaan Pencegahan Tindak Pidana Perdagangan Orang | Yustisi (Penegakan Hukum dan Sistem Peradilan) | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Problematika dan Dampak Belum Tercapainya Target Penetapan dan Penegasan Batas Desa dan Kelurahan dalam Rangka Mewujudkan Pecepatan Kebijakan Satu Peta (One Map Policy) | Perdesaan | Dilaksanakan Seluruhnya |
| Tata Kelola Pelayanan Sistem Jaminan Produk Halal oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) | Keagamaan | Dilaksanakan Seluruhnya |

Untuk memenuhi target indikator Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan, Ombudsman RI telah melakukan kegiatan pada tahun 2025 sebagai berikut:

1. Merumuskan saran kebijakan yang spesifik, terukur, dan operasional, bukan normatif serta memastikan saran berbasis temuan pemeriksaan laporan, hasil IAPS, dan analisis tren maladministrasi agar saran lebih mudah diterjemahkan menjadi kebijakan atau perbaikan prosedur dan mengurangi resistensi instansi penerima saran.
2. Melakukan *policy dialogue* dengan pimpinan instansi sebelum dan sesudah saran disampaikan serta menyampaikan saran kebijakan disertai argumen manfaat, analisis risiko jika tidak dilaksanakan, contoh praktik baik (*benchmarking*).
3. Melakukan pemantauan berkala atas progres implementasi guna memastikan saran diimplementasikan secara nyata.

Perbandingan realisasi Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|----------------|-----------------------------|
| 70% | 75,61% | 75,69% | 78% |

- **Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan**

Indikator persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan merupakan ukuran kebermanfaatan data untuk pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI.

Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan dihitung berdasarkan jumlah Asisten Ombudsman yang

memanfaatkan data manajemen pengetahuan dibandingkan jumlah seluruh Asisten Ombudsman.

Pada tahun 2025 jumlah asisten yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan sebanyak 62 orang dibandingkan total jumlah asisten sebanyak 583 orang. Jadi realisasi jumlah asisten yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan sebesar 10,63%.

Untuk memenuhi target indikator persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan, Ombudsman RI telah melakukan kegiatan pada tahun 2025 sebagai berikut:

1. Penyediaan bank data berupa putusan, rekomendasi, kajian, best practices, dan regulasi terkait pelayanan publik.
2. Pelatihan dan bimbingan teknis bagi Asisten Ombudsman terkait pemanfaatan sistem manajemen pengetahuan.
3. Integrasi sistem manajemen pengetahuan dengan SOP penanganan laporan dan kajian sistemik.

Perbandingan realisasi persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|----------------|--------------------------------|
| 10% | 10,63% | N/A | 30% |

- **Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Tingkat kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara negara hendak menggambarkan fenomena tentang bagaimana situasi 'acuh-tak-acuh' terhadap penyelenggara negara dalam menanggapi, menindaklanjuti, dan menyelesaikan aduan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Informasi dari internal Ombudsman RI menemukan bahwa belum semua Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah (K/L/D) memiliki unit pengelola pengaduan masyarakat, hal ini menjadi faktor penghambat pengelolaan pengaduan pada lingkup K/L/D. Pihak Ombudsman RI dipihak lain telah berusaha mendorong diciptakannya *focal point* di lingkungan K/L/D dengan tujuan untuk mempercepat proses tindaklanjut laporan masyarakat yang ditujukan kepada K/L/D. Meski demikian, efektivitas *focal point* dilaporkan mengalami stagnasi karena rendahnya prakarsa interaksi dari pemrakarsanya yaitu Ombudsman RI sendiri. Hal demikian memerlukan dorongan dari komponen pengawas eksternal yaitu dari masyarakat.

Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi akan efektif jika dikolaborasikan dengan *focal point* agar mampu optimal mendorong respons/tindak lanjut dari rekomendasi/tindakan korektif/saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan Ombudsman RI. Berkaitan

dengan hal-hal ini, ada beberapa masalah yang ingin diselesaikan Ombudsman RI, antara lain: 1) Lambatnya respons penyelenggara layanan publik terhadap rekomendasi/tindakan korektif/saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan Ombudsman RI, bahkan seringkali diabaikan sehingga mempengaruhi marwah lembaga Ombudsman RI di daerah; 2) Belum kuatnya fasilitasi kolaborasi pengawas internal (pemerintah/atasan langsung/inspektorat) dan eksternal (masyarakat) dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik di daerah; 3) Masih belum meratanya skor Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kualitas Tertinggi dan Tinggi di daerah.

Indikator Tingkat Pemahaman Masyarakat terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan ukuran keberhasilan atas kegiatan pendampingan terhadap kelompok masyarakat peduli maladministrasi di Perwakilan yang tercermin dengan tingkat pemahaman anggota kelompok tersebut terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tingkat Pemahaman Masyarakat terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dihitung berdasarkan tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi di seluruh Perwakilan dibandingkan jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi di Perwakilan.

$$TPKMPM = \frac{\sum TPKMPM}{\sum KMPM} \times 100\%$$

Keterangan:

TPKMPM = Tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi

KMPM = kelompok masyarakat peduli maladministrasi di Perwakilan

Pada tahun 2025 jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi di Perwakilan sebanyak 33 kelompok masyarakat dan 21 kelompok masyarakat dinyatakan paham terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga realisasi sebesar 63,64% jadi capaian dari indikator Tingkat Pemahaman Masyarakat terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar **106,06%** dari target 60%.

Untuk memenuhi target indikator Tingkat Pemahaman Masyarakat terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman RI telah melakukan kegiatan pada tahun 2025 sebagai berikut:

1. Membagi sasaran edukasi secara spesifik, seperti masyarakat umum, kelompok rentan, pelaku usaha, mahasiswa/pelajar, aparatur desa/kelurahan.
2. Melakukan pendekatan dengan cara diskusi kasus nyata, simulasi pelaporan, klinik pengaduan keliling.
3. Mengukur pemahaman secara substantif dan berkelanjutan.

Perbandingan realisasi Tingkat Pemahaman Masyarakat terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 60% | 63,64% | N/A (belum dijadikan indikator) | 70% |

Sasaran Strategis 5
Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu

Capaian indikator-indikator sasaran “Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu” adalah sebagai berikut:

| Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
|---|------------|------------|-------------|
| Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 99% | 99,53% | 100,54 |
| Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan | 46,77 hari | 46,36 hari | 100,88 |

- **Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman**

Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI yang dilihat dari segi rendahnya tingkat kesalahan mutu pada produk-produk keluaran pengawasan Ombudsman baik yang dihasilkan melalui tugas penyelesaian laporan masyarakat, IAPS maupun pencegahan maladministrasi. Semakin kecil nilai kesalahan, maka semakin tinggi validitas mutu atas produk-produk pengawasan tersebut. Dengan terwujudnya kinerja Ombudsman yang bermutu dan unggul maka diharapkan kegiatan penyelesaian laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri dan pencegahan maladministrasi, yang didalamnya termasuk kegiatan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat efektif dilaksanakan dan membawa dampak besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman menggambarkan validitas mutu produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dari sisi minimnya tingkat kesalahan mutu.

Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman diukur berdasarkan jumlah temuan utama dan jumlah temuan tambahan atas hasil pemeriksaan Aduan Pelanggaran Internal (WBS) terhadap aduan pada ranah pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman terkait kegiatan penyelesaian laporan, IAPS, Penyusunan Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, dan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Temuan Utama adalah temuan yang terbukti dari pokok aduan yang dikeluhkan oleh Pengadu (Bobot nilai setiap temuan = 1)

Temuan Tambahan adalah temuan lain selain temuan utama yang diperoleh dalam pemeriksaan Aduan (Bobot nilai setiap temuan = 0.2)

$$V = 100\% - \frac{\text{Total bobot temuan}}{\text{Total produk yang dihasilkan}}$$

Keterangan:

V: Tingkat validitas mutu

Pada tahun 2025 Terdapat 22 temuan utama dan 96 temuan tambahan. Setelah dilakukan pembobotan, bobot temuan utama menjadi 22 dan temuan tambahan menjadi 19,2. Sehingga total bobot temuan adalah 41,2. Total laporan yang ditutup (produk yang dihasilkan adalah 8.859). Tingkat validitas $V = 100\% - (41,2/8859) = 99,53\%$ Sehingga capaiannya Tingkat Validitas Mutu Tahun 2025 adalah 100,54%.

Untuk memenuhi target indikator tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman, telah dilakukan kegiatan pada tahun 2025 sebagai berikut:

1. Menetapkan dan menyosialisasikan standar mutu baku untuk setiap jenis produk pengawasan (LAHP, rekomendasi, IAPS, saran kebijakan).
2. Memperkuat peran unit/petugas penjamin mutu yang independen dari pemeriksa.
3. Standardisasi Metodologi Pemeriksaan dan Investigasi.
4. Penggunaan instrumen penilaian mutu yang objektif dan terdokumentasi.

Perbandingan realisasi tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 99% | 99,53% | N/A (belum dijadikan indikator) | 99% |

• **Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan**

Indikator Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan Menggambarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan aduan terkait kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dimulai dari dilakukannya Pemeriksaan Aduan sampai dengan Aduan diselesaikan.

Rata-rata waktu penyelesaian aduan Diukur berdasarkan jumlah waktu penyelesaian seluruh aduan dibandingkan jumlah seluruh aduan yang diselesaikan.

$$\bar{WLA} = \frac{\sum_{i=1}^n WLA_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{WLA} = Rata-rata waktu Penyelesaian Aduan

WLA = Waktu penyelesaian seluruh Aduan

n = Jumlah seluruh Aduan yang diselesaikan

Pada tahun 2025 Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan adalah 46,36 hari dengan capaian 100,88% dari target 46,77 hari.

Untuk memenuhi target indikator Rata-rata lama penyelesaian aduan, telah dilakukan kegiatan pada tahun 2025 sebagai berikut:

1. Pengintegrasian sistem informasi pengaduan internal dan berkordinasi dengan unit kerja terkait.
2. Penguatan dan peningkatan kapasitas internal Keasistenan Utama Manajemen Mutu.

Perbandingan realisasi Rata-rata lama penyelesaian aduan tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|----------------|-----------------------------|
| 46,77 hari | 46,36 hari | 47,01 hari | 43,63 hari |

Sasaran Strategis 6
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat” adalah sebagai berikut:

| Indikator | Target | Realisasi | Capaian (%) |
|-----------------------------|--------|-----------|-------------|
| Nilai Reformasi Birokrasi * | 84,72 | 84,75 | 100,04 |

• **Nilai Reformasi Birokrasi**

Indikator Kinerja ini mengukur sejauh mana pelaksanaan reformasi birokrasi pada Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka terciptanya tata Kelola pemerintahan digital yang efektif, lincah, dan kolaboratif dan terciptanya budaya birokrasi BerAKHLAK dengan ASN yang profesional. Pelaksanaan

evaluasi reformasi birokrasi berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 9 Tahun 2023 tentang Evaluasi Reformasi Birokrasi dan Keputusan Menteri PANRB Nomor 182 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Evaluasi Reformasi Birokrasi Tahun 2024. Perubahan mendasar dari pedoman tersebut adalah penekanan pada reformasi birokrasi berdampak dan kolaboratif.

Dalam penilaian atas Reformasi Birokrasi (RB), nilai hasil akhir dari penjumlahan komponen digunakan untuk menetapkan tingkat pelaksanaan reformasi birokrasi, dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.6 Kategori Hasil Evaluasi Reformasi Birokrasi

| Kategori | Nilai/Angka Permen PANRB 9/2023 | Predikat |
|----------|---------------------------------|--------------------------|
| AA | >100 | Sangat Memuaskan |
| A | >80-100 | Memuaskan |
| A- | | Memuaskan dengan Catatan |
| BB | >70-80 | Sangat Baik |
| B | >60-70 | Baik |
| CC | >50-60 | Cukup |
| C | >30-50 | Kurang |
| D | 0-30 | Sangat Kurang |

Capaian Indikator Kinerja “Nilai RB Ombudsman RI” ditargetkan sebesar 84,72. Pada tahun 2024, realisasi Nilai RB sebesar 84,72 dengan nilai capaian sebesar 100%. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan Surat Kementerian PANRB nomor B/708/RB.06/2025 tanggal 28 April 2025. Sebagai catatan, penilaian ini menggunakan Hasil Evaluasi RB tahun 2024, mengingat penilaian tahun 2025 belum diperoleh hingga tenggat waktu penyusunan LKj Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Tabel 3.7 Hasil evaluasi RB Ombudsman RI 2024

| Penilaian | Bobot | 2024 |
|-----------------|-------|-----------|
| RB General | 100 | 77,68 |
| RB Tematik | 10 | 7,04 |
| Indeks RB | 110 | 84,72 |
| Kategori | | A- |

Hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa Ombudsman terus berupaya untuk meningkatkan Nilai Reformasi Birokrasi dengan menindaklanjuti rekomendasi atas Evaluasi RB oleh KemenPANRB, hal tersebut terlihat dari hasil evaluasi tahun 2024 menunjukkan peningkatan dari hasil evaluasi tahun sebelumnya.

Tahun 2025 merupakan tahun pertama pelaksanaan Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029, terhadap sasaran program Ombudsman Republik Indonesia tahun 2025 yang pelaksanaannya di Sekretariat Jenderal memuat 1 (satu) indikator kinerja program yaitu Nilai Reformasi Birokrasi, hal tersebut berbeda dengan jumlah indikator kinerja program pada dokumen perencanaan jangka menengah

Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia tahun 2020-2024, sehingga perbandingan realisasi kinerja berdasarkan Renstra hanya dapat dilakukan pada indikator kinerja Nilai Reformasi Birokrasi. Perbandingan target, realisasi, dan capaian indikator kinerja berdasarkan dokumen Renstra dapat dilihat dalam tabel berikut.

Perbandingan realisasi Nilai Reformasi Birokerasi tahun 2025 dengan target tahun 2025, realisasi 2024, dan target ditahun akhir Renstra 2025-2029 adalah sebagai berikut:

| Target 2025 | Realisasi 2025 | Realisasi 2024 | Target 2029 (Akhir Renstra) |
|-------------|----------------|----------------|--------------------------------|
| 84,72 | - | 84,72 | 86,50 |

3.3 Realisasi Anggaran

Anggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2025. Sebagaimana telah ditetapkan, pagu anggaran Ombudsman RI berjumlah Rp.255.591.019.000. Namun demikian, terdapat kebijakan efisiensi anggaran yang ditetapkan sebesar Rp.37.051.509.000, maka pagu efektif Ombudsman RI Tahun Anggaran 2025 adalah sebesar Rp.218.539.510.000. Pagu efektif tersebut terdiri atas:

- Belanja Operasional sebesar Rp.187.621.181.000 (85,85%)
 - Belanja Pegawai : Rp.125.801.911.000 (57,56%)
 - Belanja Barang : Rp.61.819.270.000 (28,29%)
- Belanja Non Operasional sebesar Rp.30.918.329.000 (14,15%)

Berdasarkan pagu efektif yang dikelola, realisasi anggaran Ombudsman RI sebesar Rp.215.502.936.482 atau sebesar 98,21%, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.8 Realisasi Anggaran Ombudsman RI Tahun 2025

| Program /Kegiatan/Output | 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 |
| Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | 8.566.158.000 | 8.371.873.915 | 97,73 |
| Pencegahan Maladministrasi | 10.052.212.000 | 9.611.823.982 | 95,62 |
| Penjaminan Mutu | 650.071.000 | 643.013.763 | 98,91 |
| Program Dukungan Manajemen | 199.271.069.000 | 196.876.224.822 | 98,80 |
| Perencanaan dan Keuangan | 3.832.493.000 | 3.766.847.079 | 98,29 |
| Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 932.939.000 | 928.198.492 | 99,49 |
| Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi | 1.208.928.000 | 1.197.637.721 | 99,07 |

| Program /Kegiatan/Output | Pagu Efektif | Realisasi | % |
|--|---------------------|------------------|----------|
| Pengawasan Internal | 213.500.000 | 213.015.938 | 99,77 |
| Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi | 939.827.000 | 938.247.379 | 99,83 |
| Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan | 192.143.382.000 | 189.832.278.213 | 98,80 |

BAB IV PENUTUP

Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025 menyajikan berbagai keberhasilan maupun kendala dalam mencapai sasaran strategis Ombudsman RI tahun 2025, yang tercermin pada capaian Indikator Kinerja Utama (IKU).

Secara umum capaian sasaran strategis menunjukkan perkembangan yang signifikan, meskipun terdapat indikator yang belum mencapai target yang diharapkan. Hal tersebut disebabkan beberapa indikator kinerja membutuhkan komitmen bersama dan keterlibatan aktif segenap komponen masyarakat, *civil society*, dan aparatur negara. Capaian kinerja Ombudsman RI tahun 2025 dapat dinyatakan “berhasil”, karena realisasi 11 dari 16 target indikator kinerja sasaran strategis 100% ke atas, dengan rincian:

- 1) Target dengan capaian realiasi di atas 100% sebanyak 11 (sebelas) target;
- 2) Target dengan capaian realiasi tepat 100% sebanyak 1 target; dan
- 3) Target dengan capaian realiasi di bawah 100% sebanyak 2 (dua) target.

Selain itu, secara keseluruhan capaian Kinerja Ombudsman RI tahun 2025 mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Untuk mencapai sasaran tersebut berbagai upaya telah dilakukan seperti penguatan kapasitas internal Ombudsman dengan cara menyusun pedoman pengawasan yang lebih aplikatif dan seragam; memastikan bahwa rekomendasi dan tindakan korektif hasil pengawasan benar-benar dilaksanakan oleh K/L/D, bukan berhenti pada penilaian atau penyampaian saran; serta melakukan pemantauan berkala atas progres implementasi guna memastikan saran diimplementasikan secara nyata.

Pelaksanaan kegiatan di atas menyebabkan realisasi anggaran tahun 2025 Ombudsman RI juga menjadi tinggi yaitu sebesar Rp.215.502.936.482 atau 98,21% dari total pagu efektif sebesar Rp.218.539.510.000.

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.

Ombudsman RI 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 publik yang berkualitas. Bahkan Ombudsman RI seringkali mendorong partisipasi aktif

masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui kegiatan Ombudsman on the spot serta mengaktifkan gerakan #sahabatombudsman di seluruh Perwakilan maupun Pusat. Dorongan keterlibatan partisipasi masyarakat dalam kerja-kerja pengawasan sebagai bentuk penguatan demokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Laporan Kinerja ini mungkin masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu, setiap saran/masukan yang membangun dan mendukung peningkatan kinerja Ombudsman RI akan sangat kami apresiasi. Ombudsman RI akan tetap berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

LAMPIRAN

- Perjanjian Kinerja

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mokhammad Najih
Jabatan : Ketua Ombudsman Republik Indonesia

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.

Jakarta, Januari 2025
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



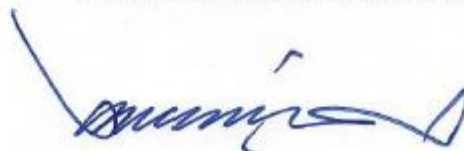
Mokhammad Najih

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

| SASARAN | INDIKATOR KINERJA | TARGET |
|---|--|-------------------|
| Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik | Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi | 38,15% |
| Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif | Tingkat kepuasan pengawasan pelayanan Publik oleh Ombudsman | 3,25 (skala 4) |
| | Indeks Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 3,13 (skala 4) |
| Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif | Persentase Laporan/ Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman RI yang Diselesaikan | 85% |
| | Rata-Rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | 89 Hari |
| | Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik | 180 Hari |
| Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik | Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan | 70% |
| | Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 60% |
| Meningkatnya kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik secara konsisten dan efektif sesuai standar mutu | Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 99% |
| | Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan | 46,77 Hari |

| PROGRAM | ANGGARAN |
|--|---------------------------|
| 1. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | Rp 44.882.000.000 |
| 2. Program Dukungan Manajemen | Rp 210.709.019.000 |
| Total | Rp 255.591.019.000 |

Jakarta, Januari 2025
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

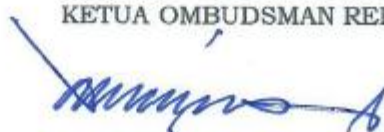
- Revisi I Perjanjian Kinerja

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

| SASARAN | INDIKATOR KINERJA | TARGET |
|---|--|----------------|
| Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik | Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi | 38,15% |
| Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif | Tingkat kepuasan pengawasan pelayanan Publik oleh Ombudsman | 3,25 (skala 4) |
| | Indeks Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 3,13 (skala 4) |
| Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif | Persentase Laporan/ Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman RI yang Diselesaikan | 85% |
| | Rata-Rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | 89 Hari |
| | Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik | 180 Hari |
| Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik | Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan | 70% |
| | Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 60% |
| Meningkatnya kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik secara konsisten dan efektif sesuai standar mutu | Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 99% |
| | Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan | 46,77 Hari |

| PROGRAM | ANGGARAN (Rp.) | | |
|---|------------------------|-----------------------|------------------------|
| | PAGU | BLOKIR | EFEKTIF |
| Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 44.882.000.000 | 25.613.559.000 | 19.268.441.000 |
| Program Dukungan Manajemen | 210.709.019.000 | 11.437.971.000 | 199.271.048.000 |
| Total | 255.591.019.000 | 37.051.530.000 | 218.539.489.000 |

Jakarta, Desember 2025
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

- Revisi II Perjanjian Kinerja

| PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA | | |
|---|--|-----------------|
| SASARAN | INDIKATOR KINERJA | TARGET |
| 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% |
| | Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 3,0% |
| Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif | Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik | 94,73% |
| | Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya | N/A |
| | Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 85% |
| | Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 3,36 (Nilai) |
| Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif | Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik | 90% |
| | Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat | 125 Hari |
| | Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik | 180 Hari |
| Terwujudnya Penguatan Pencegahan | Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini | N/A |

| SASARAN | INDIKATOR KINERJA | TARGET |
|---|---|---------------|
| Maladministrasi Guna Perbaiki Pelayanan Publik | pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | |
| | Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan | 70% |
| | Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan | 10% |
| | Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik | 60,0 (Nilai) |
| Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Secara Konsisten dan Efektif Sesuai Standar Mutu | Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman | 99% |
| | Rata-rata waktu penyelesaian aduan | 46,77 Hari |
| Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat | Nilai Reformasi Birokrasi | 84,72 (Nilai) |

| PROGRAM | ANGGARAN (Rp.) | | |
|---|------------------------|-----------------------|------------------------|
| | PAGU | BLOKIR | EFEKTIF |
| Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 44.882.000.000 | 25.613.559.000 | 19.268.441.000 |
| Program Dukungan Manajemen | 210.709.019.000 | 11.437.971.000 | 199.271.048.000 |
| Total | 255.591.019.000 | 37.051.530.000 | 218.539.489.000 |

Jakarta, Desember 2025
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

- Laporan Masyarakat

| 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 |

| | |
|--|-------------|
| 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 |
|--|---|

| | |
|---|-------------|
| Pendidikan | 1320 |
| Pungutan | 305 |
| Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) | 251 |
| SMA/Madrasah Aliyah (MA) | 159 |
| SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI) | 137 |
| Ijasah/Gelar | 133 |
| Perguruan Tinggi | 107 |
| SMP/SLTP/MTs | 77 |
| Lain-Lain | 63 |
| Beasiswa | 37 |
| Kekerasan | 13 |
| TK | 13 |
| Dana BOS | 11 |
| Pembelajaran Tatap Muka | 9 |
| Pelayanan Pendidikan PAUD | 2 |
| Akreditasi/BAN-PT | 1 |
| Honorer/Pegawai Tidak Tetap | 1 |
| Pengelolaan SDM Nasional untuk Pertahanan Negara/Pendidikan Bela Negara | 1 |

| | |
|--|------------|
| 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 |

| | |
|--|------------|
| 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 |

| 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 |

| 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 |

| 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 |

| 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 |

| | |
|---------------------------------------|------------|
| Jaminan Sosial | 445 |
| Jaminan Kesehatan (BPJS, dll) | 394 |
| Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll) | 45 |
| Lain-Lain | 6 |

| | |
|-------------------------------|------------|
| 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 |

| | |
|--|------------|
| Kesehatan | 320 |
| Pelayanan Medik dan Penunjang Medik | 157 |
| Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan | 136 |
| Lain-Lain | 27 |

| | |
|---|------------|
| Kesejahteraan Sosial | 310 |
| Bantuan Sosial (PKM, dll) | 293 |
| Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ) | 12 |
| Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll) | 5 |

| | |
|------------------------------|------------|
| 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 |

| | |
|------------------------|------------|
| 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 |

| | |
|--|------------|
| 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 |

| | |
|-------------------|------------|
| Perizinan | 175 |
| Penerbitan Izin | 113 |
| Pengawasan Izin | 28 |
| Lain-Lain | 13 |
| Perpanjangan Izin | 12 |
| Pencabutan Izin | 8 |
| Penerbitan IUP | 1 |

| | |
|---|------------|
| 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 |

| | |
|-------------------------|------------|
| 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 |

| | |
|---|------------|
| 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 |

| | |
|---|------------|
| Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang | 111 |
| Proses Pengadaan Barang dan Jasa | 39 |
| Proses Lelang | 37 |
| Lain-Lain | 30 |
| Eksekusi Lelang | 4 |
| Lelang Jaminan | 1 |

| | |
|---|-----------|
| 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 |

| | |
|------------------|-----------|
| Lain-Lain | 62 |
| Lain-Lain | 62 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 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 |
|------------|---|

| | |
|----------------------------------|-----------|
| 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 |

| | |
|------------------------------------|-----------|
| Perikanan | 48 |
| Kartu Kusuka atau Kartu Nelayan | 40 |
| Subsidi Nelayan | 3 |
| Lain-Lain | 3 |
| Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan | 2 |

| | |
|------------------------------------|-----------|
| Imigrasi | 44 |
| Paspor | 26 |
| Lain-Lain | 10 |
| Kartu Ijin Tinggal Sementara/KITAS | 3 |
| Kartu Ijin Tinggal Tetap/KITAP | 3 |
| Penerbitan Visa | 2 |

| | |
|------------------------------|-----------|
| Agama | 31 |
| Haji | 12 |
| Layanan KUA | 9 |
| Umroh | 4 |
| Tempat Ibadah | 4 |
| Lain-Lain | 1 |
| Layanan Organisasi Keagamaan | 1 |

| | |
|------------------------------|-----------|
| Asuransi | 29 |
| Pelayanan Pengaduan Asuransi | 15 |
| Lain-Lain | 9 |
| Pelayanan OJK | 5 |

| | |
|--|-----------|
| 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 |
| Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah | 25 |
| Lain-Lain | 13 |
| Pengawasan | 8 |
| Pembentukan | 3 |
| Pembinaan | 1 |
| 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 |
| Lembaga Pemasyarakatan | 17 |
| Hak Warga Binaan | 5 |
| Pungutan Liar | 4 |
| Masa Penghukuman | 3 |
| Kinerja Petugas LAPAS | 3 |
| Lain-Lain | 2 |
| Tentara Nasional Indonesia | 15 |
| Tentara Nasional Indonesia (TNI) | 15 |
| Pertambangan | 14 |
| Lain-Lain | 7 |
| Penerbitan IUP | 3 |
| Tumpang Tindih IUP | 2 |
| Perpanjangan IUP | 2 |
| Penanaman Modal | 7 |
| Lain-Lain | 6 |
| Perdagangan Saham | 1 |
| Bea dan Cukai | 6 |
| Prosedur Pemeriksaan Barang | 3 |
| Layanan Petugas | 2 |
| Lain-Lain | 1 |
| Kedaruratan | 6 |
| Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam | 3 |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam | 2 |
| Pelayanan Pencarian dan Pertolongan | 1 |

| | |
|---------------------------------|----------|
| Hak Kekayaan Intelektual | 5 |
| Hak Cipta | 2 |
| Hak Merek | 2 |
| Lain-Lain | 1 |

| | |
|---|----------|
| Pertahanan | 4 |
| Tentara Nasional Indonesia (TNI) | 2 |
| Kabtimnas (Keamanan, Ketertiban masyarakat) | 1 |
| Penegakan/Kode Etik Disiplin Prajurit | 1 |

| | |
|---------------------|----------|
| Penggadaian | 3 |
| Pelayanan Pegadaian | 3 |

| | |
|--------------------------------|----------|
| Administrasi Hukum Umum | 1 |
| Legalisasi-Apostille | 1 |

| | |
|--|----------|
| Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi | 1 |
| Lain-Lain | 1 |