

# LAPORAN KINERJA

KEASISTENAN UTAMA I



2025

(021) 2251 3737  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

## KATA PENGANTAR

Laporan Kinerja (LKj) Keasistenan Utama I merupakan laporan kinerja tahunan yang disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja dalam mencapai tujuan dan sasaran strategis yang telah ditetapkan. Laporan Kinerja Tahun 2025 ini disusun sebagai pelaksanaan amanat Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2024 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, serta berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Selain sebagai bentuk akuntabilitas kinerja, Laporan Kinerja ini juga menjadi sarana evaluasi mandiri bagi Keasistenan Utama I dalam menilai capaian kinerja yang telah dilakukan, sekaligus sebagai dasar untuk melakukan penyempurnaan dan peningkatan kinerja pada tahun berikutnya. Diharapkan, dari capaian kinerja yang telah dilaksanakan ini dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Akhir kata, penyusun berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan. Atas perhatian dan kerja sama dari seluruh pihak yang terlibat dan telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, penyusun menyampaikan ucapan terima kasih.

Jakarta, 10 Februari 2026  
Kepala Keasistenan Utama I,

#

Nugroho Andriyanto

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Keasistenan Utama I merupakan bagian integral dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas eksternal yang bersifat independen. Keasistenan Utama I memiliki tugas dalam merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan penerapan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang termasuk pada lingkup sektor Keasistenan Utama I. Pada tahun 2025, Keasistenan Utama I memperoleh alokasi anggaran sebanyak Rp768.714.000. Namun demikian, karena adanya kebijakan pemblokiran anggaran sehingga pagu efektif yang dapat digunakan menjadi sebesar Rp325.077.000. Adapun realisasi anggaran tahun 2025 yang dicapai oleh Keasistenan Utama I ialah sebesar Rp309.154.316 atau sebesar 95,10%. Terkait tugas penyelesaian Laporan Masyarakat, sepanjang tahun 2025 Keasistenan Utama I telah menindaklanjuti dan menutup 46 Laporan Masyarakat yang didominasi oleh substansi Hak Sipil dan Politik sebesar 41 Laporan. Laporan dengan dugaan Maladministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah penundaan berlarut. Selain itu, Keasistenan Utama I juga melaksanakan 2 (dua) Laporan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Dalam melaksanakan tugas pencegahan Maladministrasi, Keasistenan Utama I pada tahun 2025 telah menyusun Rencana Kajian Sistemik terkait Layanan Pemeriksaan Kedatangan Orang Asing di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional dan Penerapan All Indonesia, yang telah diserahkan kepada instansi penerima saran pada tanggal 27 November 2025.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN .....	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Fungsi, Tugas, dan Wewenang .....	6
1.3. Organisasi dan Sumber Daya Manusia .....	10
BAB II RENCANA KINERJA .....	12
2.1. Perjanjian Kinerja.....	12
2.2. Penetapan Kinerja .....	15
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA.....	17
3.1. Pengukuran Capaian Kinerja .....	17
3.2. Analisis Capaian Kinerja.....	20
3.3. Realisasi Anggaran .....	25
BAB IV PENUTUP .....	34
LAMPIRAN .....	35

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu prasyarat utama dalam mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan pelayanan publik yang berpotensi menimbulkan maladministrasi, sehingga diperlukan mekanisme pengawasan yang efektif dan berkelanjutan. Dalam hal ini, Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran strategis sebagai Lembaga negara pengawas eksternal yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, maupun badan swasta atau perseorangan yang memperoleh penugasan untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang pendanaannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Sesuai dengan ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga masyarakat dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Sebagai bagian dari Ombudsman Republik Indonesia, Keasistenan Utama I memiliki peran penting dalam pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan Masyarakat serta pencegahan maladministrasi pada sektor pelayanan publik yang menjadi lingkup kewenangannya. Melalui pelaksanaan fungsi tersebut, Keasistenan Utama I berkontribusi secara langsung dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, perlindungan hak masyarakat, serta penguatan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik.

Keasistenan Utama I berada di bawah pimpinan seorang Kepala Keasistenan Utama yang bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman selaku Pengampu. Dalam pelaksanaan penyelesaian laporan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang diduga terdapat maladministrasi, Keasistenan Utama I dipimpin oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan I. Sementara itu, dalam pelaksanaan upaya pencegahan maladministrasi, kegiatan tersebut dilaksanakan dalam bentuk *Systemic Review* dan dipimpin oleh Kepala Analisis Pencegahan Maladministrasi I.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Keasistenan Utama I menghadapi sejumlah hambatan yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal yang berpotensi memengaruhi pencapaian kinerja tahun 2025. Salah satu kendala internal yang dihadapi adalah keterbatasan anggaran, sementara dari sisi eksternal terdapat permasalahan berupa kurangnya sikap kooperatif serta sulitnya menjalin komunikasi dengan instansi lain. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dan optimalisasi dukungan anggaran untuk mengatasi kendala internal, serta perbaikan *focal point* guna mengurangi hambatan yang berasal dari faktor eksternal.

Dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, Keasistenan Utama I Menyusun Laporan Kinerja (LKj) sebagai bentuk

pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas, fungsi dan program yang telah dilaksanakan selama tahun anggaran 2025. Laporan Kinerja ini disusun berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, serta sebagai sarana evaluasi atas pencapaian tujuan dan sasaran strategis yang telah ditetapkan.

Melalui penyusunan Laporan Kinerja ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai capaian kinerja Keasistenan Utama I, kendala yang dihadapi, serta langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan guna meningkatkan efektivitas pengawasan pelayanan publik pada tahun-tahun mendatang. Dalam hal tersebut, Keasistenan Utama I sebagai bagian dari Ombudsman Republik Indonesia, yang berperan sebagai Lembaga pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik, senantiasa berkomitmen untuk membangun sinergi dan kolaborasi dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, guna mendukung terwujudnya tata Kelola pemerintahan yang baik dalam tatanan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## 1.2. Fungsi, Tugas, dan Wewenang

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Keasistenan Utama I berpedoman pada Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Selain itu, sesuai dengan ketentuan Pasal 58 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Utama Republik Indonesia, Keasistenan Utama I memiliki 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.

Dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut, sebagaimana Pasal 59 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Utama Republik Indonesia, Keasistenan Utama I mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan rumusan kebijakan di bidang Keasistenan Utama I;

- b. Koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang Keasistenan Utama I;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama I;
- d. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- e. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- f. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. Melakukan kegiatan dalam tahap diagnosis dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- h. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- i. Membangun jaringan kerja;
- j. Mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama I secara periodik; dan
- k. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan ketentuan Pasal 60 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Utama Republik Indonesia, Keasistenan Utama I terdiri atas Keasistenan Pemeriksaan Laporan I dan Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I.

Keasistenan Pemeriksaan Laporan I mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis terkait pemeriksaan laporan sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I. Dalam melaksanakan tugasnya, Keasistenan Pemeriksaan Laporan I mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku, dan metode kerja dalam pemeriksaan laporan I;

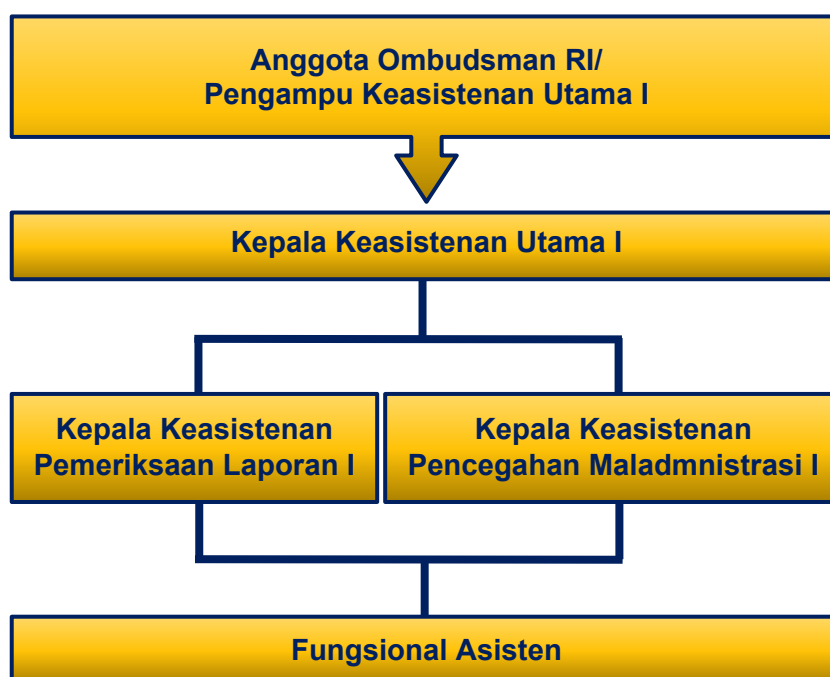
- b. Melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- c. Melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- d. Melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada Terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- e. Melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- f. Meminta keterangan kepada Pelapor, Saksi, Ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- g. Melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- h. Melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I melalui mekanisme respon cepat Ombudsman;
- i. Menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil pemeriksaan;
- j. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- k. Penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pemeriksaan Laporan I secara periodik;
- l. Membangun jaringan kerja;
- m. Melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- n. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis analisis dan penyusunan saran terkait pencegahan maladministrasi bagi instansi penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I. Dalam melaksanakan tugasnya, Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam Analisis Pencegahan Maladminsitrasi;
- b. Melakukan perumusan kebijakan kegiatan Analisis Pencegahan Maladministrasi yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- c. Melakukan kegiatan analisis dan perumusan saran sebagai tindak lanjut atas laporan hasil deteksi pencegahan maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- d. Melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- e. Melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- f. Melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- g. Melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- h. Melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- i. Melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- j. Penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I secara periodik;
- k. Melakukan koordinasi dengan Perwakilan;
- l. Membangun jaringan kerja; dan
- m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

### 1.3. Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Sebagaimana Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Utama Republik Indonesia, Keasistenan Utama I memiliki struktur organisasi dalam memenuhi pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut. Keasistenan Utama I dipimpin oleh Kepala Keasistenan Utama dengan jenjang jabatan Asisten Utama II yang diampu oleh Anggota Ombudsman Republik Indonesia. Maka dari itu, segala bentuk laporan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Keasistenan Utama I disampaikan kepada Anggota Ombudsman selaku Pengampu. Pasal 60 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Utama Republik Indonesia menyebutkan bahwa Keasistenan Utama I terdiri dari Keasistenan Pemeriksaan Laporan I dan Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I yang dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama I. Susunan Organisasi pada Keasistenan Utama I saat ini, sebagai berikut:



Gambar 1. Susunan Organisasi Keasistenan Utama I

Pada Keasistenan Utama I, sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dan tidak terpisahkan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pada tahun 2025 terjadi perubahan komposisi asisten baik pengurangan maupun penambahan yang mengakibatkan juga pada kinerja Asisten. Komposisi Asisten pada Keasistenan Utama I adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah dan Susunan Jabatan Asisten pada Keasistenan Utama I

Jenjang Jabatan	Jumlah												Penugasan Manajerial
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
Asisten Utama	1												Kepala Keasistenan Utama I
Asisten Madya	1												Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan I
Asisten Muda	3												1 Kepala Analisis Pencegahan Maladministrasi I 2 Asisten Fungsional
Asisten Pratama	6	6	6	6	6	5	4	4	4	4	4	7	Asisten Fungsional

## **BAB II**

### **RENCANA KINERJA**

#### **2.1. Perjanjian Kinerja**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, Perjanjian kinerja merupakan lembar/dokumen yang memuat penugasan dari pimpinan instansi pada jenjang yang lebih tinggi kepada pimpinan instansi pada jenjang yang lebih rendah untuk melaksanakan program/kegiatan tertentu yang disertai indikator kinerja.

Perjanjian Kinerja Keasistenan Utama I merupakan dokumen kesepakatan antara Kepala Keasistenan Utama I selaku Pihak Pertama dan Ketua Ombudsman Republik Indonesia selaku Pihak Kedua. Dokumen ini menjadi landasan dalam pelaksanaan tugas, fungsi, kewenangan untuk mencapai target organisasi dalam satu tahun anggaran, sekaligus berfungsi sebagai sarana monitoring, evaluasi, dan supervisi atas akuntabilitas kinerja. Pihak Pertama berkomitmen untuk merealisasikan target kinerja sebagaimana tercantum dalam perjanjian kinerja dalam rangka mencapai sasaran kinerja tahun 2025 yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan, dengan keberhasilan maupun kegagalan pencapaiannya menjadi tanggung jawab Pihak Pertama. Sementara, Pihak Kedua akan melaksanakan supervisi yang diperlukan serta melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja berdasarkan perjanjian ini dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan maupun sanksi.

Dalam rangka mendukung pencapaian sasaran strategis sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029, Keasistenan Utama I melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya yang selaras dengan arah kebijakan dan strategi organisasi. Perjanjian kinerja dijabarkan ke dalam 2 (dua) Sasaran dengan 3 (tiga) Indikator Kinerja. Adapun uraian masing-masing indikator antara lain sebagai berikut.

**DESKRIPSI PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025**  
**KEASISTENAN UTAMA I**

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Deskripsi	Sumber Data	Cara Mengukur
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat	46 Laporan	Merupakan keluaran atas kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat. Laporan yang dimaksud adalah laporan masyarakat yang diselesaikan (ditutup) pada tahun 2025 di tahap pemeriksaan. Laporan yang diselesaikan merupakan penyelesaian (penutupan) laporan yang ditangani pada tahun 2025 (laporan yang diterima pada tahun 2025 dan laporan register tahun sebelumnya yang belum ditutup/ <i>backlog</i> ).	Data SIMPeL	Dihitung dengan menjumlahkan seluruh laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan (ditutup) atas laporan yang diterima pada tahun 2025 dan laporan register tahun sebelumnya yang belum ditutup ( <i>backlog</i> ).  $\Sigma LMS = LMS1 + LMS2 + \dots + LMSn$  $\Sigma LMS$ : Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan (ditutup)  LMS: Laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan

					(ditutup) atas laporan yang diterima pada tahun 2025 dan laporan register tahun sebelumnya yang belum ditutup ( <i>backlog</i> ).
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	Merupakan keluaran atas kegiatan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Laporan yang dimaksud adalah laporan pengawasan Ombudsman melalui investigasi atas prakarsa sendiri pada tahun 2025 yang dilaksanakan Penyelenggara	Laporan IAPS	Dihitung berdasarkan jumlah Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) pada tahun 2025 yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Yang Dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	Merupakan keluaran atas kegiatan kajian Ombudsman berupa saran perbaikan kepada penyelenggara pelayanan publik.	Laporan Hasil Analisis	Dihitung berdasarkan jumlah saran perbaikan yang dikeluarkan terhadap kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik.

## 2.2. Penetapan Kinerja

Pada Bulan Januari 2025, Penetapan Kinerja Keasistenan Utama I Ombudsman Republik Indonesia mencakup 2 (dua) sasaran yaitu terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif dan terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik. Dari 2 (dua) sasaran kinerja tersebut meliputi 3 indikator kinerja antara lain jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan dengan target 70 laporan, jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) sebanyak 1 laporan, dan jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan sebanyak 1 saran kebijakan (Tabel 2).

Tabel 2. Perjanjian Kinerja Tahun 2025 Keasistenan Utama I Ombudsman Republik Indonesia

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat	70 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Yang Dikeluarkan	1 Laporan

Mengingat adanya pemberlakuan kebijakan efisiensi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun Anggaran 2025, dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2025 dan Surat Edaran Menteri Keuangan Nomor S-37/MK.02/2025 tertanggal 24 Januari 2025 tentang Efisiensi Belanja Kementerian dan Lembaga, pagu efektif Keasistenan Utama I yang semula sebesar Rp.768.714.000,- menjadi sebesar Rp.325.077.000. Kebijakan tersebut telah menghambat proses kerja Keasistenan Utama I baik pada kegiatan penyelesaian Laporan Masyarakat maupun kegiatan pencegahan maladministrasi. Oleh karena itu, Ombudsman melakukan penyesuaian perjanjian kinerja secara menyeluruh. Adapun perjanjian kinerja Keasistenan Utama I ditampilkan pada matriks berikut.

Tabel 3. Revisi Perjanjian Kinerja Tahun 2025 Keasistenan Utama I Ombudsman Republik Indonesia

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat	46 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Yang Dikeluarkan	1 Laporan

## BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

### 3.1. Pengukuran Capaian Kinerja

Keasistenan Utama I sepanjang tahun 2025 telah melaksanakan program kerja untuk memenuhi capaian kinerja yang ditetapkan dalam perjanjian kinerja tahun 2024 dengan data sebagai berikut:

Tabel 4. Pengukuran Capaian Kinerja Keasistenan Utama I tahun 2025

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian (%)	Keterangan
Jumlah laporan/pengaduan Masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat	46 Laporan	46 Laporan	100	- TW I: 12 LM ditutup - TW II: 8 LM ditutup - TW III: 11 LM ditutup - TW IV: 15 LM ditutup
Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100	- TW I: 0 - TW II: 0 - TW III: 0 - TW IV: 1 Laporan IAPS
Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Yang Dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100	Laporan Hasil Analisis Kajian Sistemik telah diserahkan ke instansi penerima saran pada tanggal 27 November 2025

Analisis ketercapaian/ keberhasilan Kinerja selama 1 (satu) tahun sesuai Perjanjian Kinerja Tahun 2025

#### 1. Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat

Keasistenan Utama I menerima 62 laporan masyarakat yang diregister pada tahun 2020, 2021, 2023, 2024, dan 2025. Dari 62 laporan, Keasistenan Utama I telah menyelesaikan sebanyak 46 (empat puluh

enam) laporan masyarakat sepanjang tahun 2025. Rincian laporan yang telah diselesaikan di tahun 2025 yaitu:

- a. Tahun 2020 sebanyak 2 laporan;
- b. Tahun 2021 sebanyak 2 laporan;
- c. Tahun 2023 sebanyak 3 laporan;
- d. Tahun 2024 sebanyak 14 laporan;
- e. Tahun 2025 sebanyak 25 laporan.

Berdasarkan data tersebut, kinerja Keasistenan Utama I pada tahun 2025 telah berhasil mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan sebagaimana ditetapkan dalam perjanjian kinerja, dengan total 46 (empat puluh enam) laporan dinyatakan selesai. Pada indikator ini, capaian kinerja Keasistenan Utama I mencapai 100%. Meskipun demikian, pencapaian target perjanjian kinerja Keasistenan Utama I tahun 2025 masih dihadapkan pada beberapa kendala/hambatan antara lain:

- a. Kebijakan pemblokiran dan efisiensi anggaran Ombudsman RI berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas utama Keasistenan Utama I dalam penyelesaian laporan. Pembukaan blokir anggaran baru dilakukan pada bulan Agustus dan anggaran tersebut baru dapat dimanfaatkan pada bulan September (akhir triwulan III). Kondisi ini menyebabkan selama Triwulan I hingga Triwulan III Keasistenan Utama I hanya dapat melakukan penanganan laporan melalui sarana daring. Penyampaian informasi terkait perkembangan laporan sempat mengalami kendala karena sebagian Pelapor tidak memiliki akses internet. Selain itu, layanan pengaduan melalui nomor pengaduan dan *WhatsApp Center* Keasistenan Utama I sempat tidak beroperasi selama tiga bulan, yaitu Januari hingga Maret 2025, akibat tidak terbayarnya tagihan. Hal tersebut terjadi karena Ombudsman RI tidak memiliki alokasi anggaran untuk pembayaran tagihan nomor pengaduan dan pengiriman surat fisik;
- b. Pada sejumlah instansi yang berada dalam lingkup kerja Keasistenan Utama I, belum tersedia *focal point* yang berfungsi sebagai narahubung Ombudsman, baik dalam pelaksanaan penyelesaian laporan masyarakat maupun upaya pencegahan maladministrasi. Selain itu,

- terdapat beberapa *focal point*/narahubung yang mengalami pergantian, sehingga menghambat kelancaran komunikasi dengan instansi terkait;
- c. Masih adanya instansi Terlapor yang menunjukkan kurangnya sikap kooperatif dalam memberikan tanggapan maupun meindaklanjuti surat yang disampaikan oleh Ombudsman;
  - d. Terdapat Terlapor yang tidak memberikan jawaban sesuai dengan substansi permasalahan yang tercantum dalam surat;
  - e. Klarifikasi yang disampaikan oleh Terlapor cenderung bersifat normatif dan tidak menjawab permasalahan secara substantif, sehingga mengurangi efisiensi dalam proses penanganan laporan masyarakat;
  - f. Selain itu, masih terdapat Pelapor yang kurang kooperatif, yang menyebabkan kendala dalam proses pemeriksaan maupun penyelesaian laporan.

## **2. Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik**

Pada tahun 2025, Keasistenan Utama I memiliki target pelaksanaan Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) oleh Penyelenggara Pelayanan Publik sebanyak 1 Laporan. Target indikator kinerja berupa jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik tersebut telah berhasil dicapai sepenuhnya, dengan tingkat capaian sebesar 100%. Untuk mendukung pencapaian target kinerja tersebut, Keasistenan Utama I secara aktif memantau perkembangan pemberitaan nasional serta melakukan kajian terhadap informasi sekunder dari media. Apabila dalam pemberitaan tersebut teridentifikasi adanya dugaan maladministrasi, Keasistenan Utama I akan menyusun laporan informasi dan menindaklanjuti isu yang berkembang.

## **3. Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Yang Dikeluarkan**

Dalam upaya pencegahan maladministrasi tahun 2025, Keasistenan Utama I menetapkan target penyusunan dan penerbitan 1 (satu) Laporan Hasil Analisis (LHA) yang memuat rekomendasi atau saran kebijakan pelayanan publik. Target tersebut telah berhasil direalisasikan melalui penyusunan dan penerbitan LHA berjudul "Layanan Pemeriksaan

Kedatangan Orang Asing di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional dan Penerapan All Indonesia”, yang diserahkan pada 27 November 2025. Dengan pencapaian tersebut, Keasistenan Utama I berhasil memenuhi target saran perbaikan kebijakan pelayanan publik dengan tingkat capaian sebesar 100%.

Untuk mendukung pencapaian target tersebut, Keasistenan Utama I melaksanakan sejumlah kegiatan, antara lain:

- a. Mengoptimalkan pengumpulan data secara daring, baik melalui permintaan data atau informasi tertulis maupun pelaksanaan pertemuan secara daring.
- b. Melakukan pengambilan data secara langsung dengan berkoordinasi dengan Kantor Perwakilan Ombudsman RI.
- c. Membatasi kegiatan pengambilan data langsung, dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu serta padatny jadwal penyusunan Laporan Hasil Analisis (LHA).
- d. Memusatkan kegiatan pada proses telaah dan penulisan Laporan Hasil Analisis (LHA) sepanjang periode September hingga November 2025.

### 3.2. Analisis Capaian Kinerja

#### 1. Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat

Pada tahun 2025, Keasistenan Utama I memiliki target 46 laporan masyarakat diselesaikan serta telah menyelesaikan 46 laporan masyarakat. Dengan demikian realisasi penyelesaian laporan masyarakat oleh Keasistenan Utama I yaitu sebesar 100%. Apabila dibandingkan dengan penyelesaian laporan pada tahun sebelumnya (2024), Keasistenan Utama I menyelesaikan sebanyak 55 laporan, dengan persentase ketercapaian target sebesar 163,4%. Dengan demikian persentase penyelesaian laporan oleh Keasistenan Utama I pada tahun 2024 - 2025 mengalami penurunan sebesar 63,4%.

Bahwa RO (Rencana Output) jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat termasuk dalam Program Prioritas “Transformasi tata kelola pelayanan publik dan pembangunan”. Adapun Program Prioritas tersebut merupakan turunan dari Prioritas Nasional Angka 7 “Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan”.



Gambar 2. Prioritas Nasional RPJMN Tahun 2025-2029

Sumber: Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2025-2029

Berdasarkan data SIMPeL Ombudsman, pada tahun 2025, Ombudsman RI Pusat telah menyelesaikan sebanyak 797 Laporan dengan target 700 Laporan, sehingga presentasi ketercapaiannya 113,86%. Hal tersebut karena Keasistenan Utama lainnya telah melebihi target realisasi Perjanjian Kinerjanya masing-masing. Keasistenan Utama tersebut antara lain Keasistenan Utama III (Realisasi 147,14%), Keasistenan Utama VI (realisasi 115,22%), dan Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat (realisasi 243,97%).

Penurunan ketercapaian target penyelesaian laporan masyarakat oleh Keasistenan Utama I dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

- a. Kebijakan efisiensi menyebabkan tidak adanya anggaran untuk melaksanakan program inti dari Keasistenan Utama I yaitu penyelesaian laporan masyarakat. Adapun kegiatan substantif yang paling terdampak antara lain:
  - Terhambatnya penyampaian informasi/surat kepada Pelapor maupun Terlapor yang tidak memiliki alamat *e-mail*, nomor *handphone*, dan/atau nomor telepon dikarenakan tidak adanya pelayanan pengiriman surat secara fisik.
  - Komunikasi secara informal kepada Pelapor maupun Terlapor melalui telepon maupun *WhatsApp Center* tidak dapat dilakukan karena *hotline* layanan pengaduan masih dalam tahap perbaikan.

- Pelaksanaan program inti di Keasistenan Utama I yang mengharuskan kegiatan lapangan/ dinas luar kantor.
- b. Terdapat Instansi Terlapor yang tidak menjawab substansi yang dinyatakan dalam surat klarifikasi dan hanya menjawab secara normatif. Hal tersebut membuat kurang efisien dalam proses penanganan laporan masyarakat.
- c. Tidak terdapat *focal point* yang dapat menjadi narahubung Ombudsman. Selain itu, terdapat beberapa *focal point*/narahubung yang diganti, sehingga menyulitkan komunikasi dengan instansi terkait.
- d. Terdapat beberapa Pelapor yang kurang kooperatif, sehingga menyulitkan dalam proses pemeriksaan maupun penutupan laporan.

Adapun dalam menindaklanjuti kondisi tersebut, alternatif solusi yang dapat dilakukan antara lain:

- a. Lembaga wajib menyediakan anggaran untuk kegiatan substansi sesuai Undang-Undang yang meliputi pemeriksaan laporan, inisiatif atas prakarsa sendiri, dan pencegahan maladministrasi;
- b. Mempertimbangkan sistem kerja *Work From Anywhere* (WFA) untuk meminimalisir pengeluaran yang kurang prioritas sehingga anggaran dapat dimaksimalkan untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana diamanatkan Undang-Undang;
- c. Kebijakan efisiensi seharusnya diimbangi dengan penyesuaian capaian kinerja dalam Perjanjian Kinerja;
- d. Pelaksanaan tugas penyelesaian laporan seperti permintaan keterangan/klarifikasi Terlapor maupun pihak terkait diupayakan untuk diselenggarakan secara daring;
- e. Perlu dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia berupa penguatan substansi pada Keasistenan Utama I;
- f. Apabila diperlukan, Keasistenan Umata I dapat melakukan koordinasi dengan unit kerja lain dalam melaksanakan program kerjanya.
- g. Perlu adanya penguatan kerjasama strategis kelembagaan dengan mitra kerja/objek pengawasan pada Keasistenan Utama I;
- h. Perlu dilakukan penguatan peran *focal point*, dan persamaan persepsi dalam pelaksanaan tugas Ombudsman kepada instansi penyelenggara pelayanan.

2. Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik

Keasistenan Utama I memiliki target 1 laporan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), serta menyelesaikan 1 laporan IAPS. Apabila dibandingkan dengan penyelesaian laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) tahun sebelumnya (2024), Keasistenan Utama I menyelesaikan 1 Laporan IAPS dengan persentase ketercapaian 100%. Dengan demikian, dalam periode 2024–2025, Keasistenan Utama I konsisten penyelesaian Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS).

Ketercapaian target serta peningkatan jumlah penyelesaian Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) tahun 2025 merupakan hasil dari berbagai upaya strategis yang dilakukan. Keasistenan Utama I berperan aktif dalam merespons isu-isu yang berkembang di masyarakat, khususnya yang sesuai dengan substansi tanggung jawabnya. Dalam hal ini, Keasistenan Utama I sejak awal tahun 2025 telah memberikan atensi terhadap beberapa substansi Laporan Masyarakat yang berpotensi untuk dilakukan IAPS karena permasalahan pada substansi Laporan dimaksud terjadi secara berulang dan belum memperoleh penyelesaian dari instansi Terlapor diantaranya permasalahan pada sistem war SDUWHV dan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat terhadap aduan konten negatif pada kanal aduankonten.id. Sehingga Keasistenan Utama I mengangkat kedua isu tersebut untuk ditindaklanjuti melalui IAPS agar permasalahan atau maladministrasi yang terjadi secara berulang dapat segera dilakukan perbaikan.

Bahwa RO (Rencana Output) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik termasuk dalam Kegiatan Program Prioritas “Diplomasi Asta Cita dan diplomasi ekonomi”, yang merupakan turunan dari 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”. Ketercapaian jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik, berkontribusi terhadap peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sehingga transformasi tata kelola nasional dapat terwujud. Penyelenggara pelayanan publik

menyadari terdapat sistem tata kelola internal yang dapat diperbaiki setelah memperoleh rekomendasi/ saran dari Ombudsman RI.



Gambar 3. Prioritas Nasional RPJMN Tahun 2025-2029

Sumber: Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2025-2029

### 3. Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Yang Dikeluarkan

Keasistenan Utama I memiliki target menerbitkan 1 saran perbaikan kebijakan publik yang dikeluarkan dan Keasistenan Utama I telah menyerahkan 1 Laporan Hasil Analisis (LHA) kajian berisi saran perbaikan kebijakan publik yang dikeluarkan, sehingga 100% mencapai target. Apabila dibandingkan dengan jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan pada tahun sebelumnya (2024), Keasistenan Utama I menerbitkan dan menyerahkan 1 Laporan Hasil Analisis (LHA) dengan persentase ketercapaian 100%. Dengan demikian, dalam periode 2024–2025, Keasistenan Utama I konsisten memenuhi target penerbitan saran perbaikan kebijakan publik.

Bahwa di tengah kondisi efisiensi dan blokir anggaran tahun 2025, Keasistenan Utama I melakukan serangkaian upaya untuk memastikan target kinerja ini tercapai antara lain melalui:

1. Pelaksanaan tugas pencegahan maladministrasi, antara lain melalui kegiatan diskusi dengan berbagai pihak, serta pemantauan terhadap pelayanan public tertentu, diupayakan untuk diselenggarakan secara daring. Adapun koordinasi dilakukan secara informal jejaring Asisten Ombudsman.

2. Melakukan koordinasi dan kolaborasi Bersama Kantor Perwakilan Ombudsman RI untuk melakukan pengambilan data dan pemantauan lapangan.

### 3.3. Realisasi Anggaran

Dalam rangka pemenuhan target kinerja, Keasistenan Utama I melaksanakan program kerja dengan menggunakan anggaran DIPA Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025. Hingga bulan Triwulan IV 2025, Keasistenan Utama II memiliki pagu sebesar Rp768.714.000 (tujuh ratus enam puluh delapan juta tujuh ratus empat belas ribu rupiah), namun Ombudsman masih dalam kebijakan efisiensi anggaran sehingga pagu efektif anggaran Keasistenan Utama I yang dapat digunakan yaitu sebesar 42,1% (Rp325.077.000). Keasistenan Utama I melakukan penyesuaian anggaran yang kemudian dituangkan dalam Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) Tahun Anggaran 2025 pada bulan Desember 2025.

Dengan terbitnya POK tersebut, Keasistenan Utama I mulai melaksanakan kegiatan penyelesaian laporan masyarakat, laporan IAPS, dan analisis permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik (pencegahan maladministrasi). Pada program Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman RI Pusat, realisasi penggunaan anggaran oleh Keasistenan Utama I sebesar Rp195.710.626 dengan output berupa kegiatan perjalanan dinas dalam kota, perjalanan dinas paket *meeting* dalam kota, perjalanan dinas biasa, belanja bahan, dan belanja profesi. Pada program Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI, Keasistenan Utama I menggunakan anggaran perjalanan dinas dalam kota, perjalanan dinas paket *meeting* dalam kota, perjalanan dinas biasa, belanja bahan, dan belanja profesi dengan total Rp22.865.640. Sementara itu, pada program Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, Keasistenan Utama I menggunakan anggaran perjalanan dinas dalam kota, perjalanan dinas paket *meeting* dalam kota, perjalanan dinas biasa, dan belanja profesi dengan total Rp90.578.050. Berdasarkan data realisasi anggaran tersebut, maka total penggunaan anggaran oleh Keasistenan Utama I yaitu Rp309.154.316, sehingga persentase realisasi anggaran efektif mencapai 95,10%. Rincian data realisasi anggaran Keasistenan Utama I ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 5. Realisasi Anggaran Keasistenan Utama I Tahun 2025

KODE	PROGRAM PKEGIATAN/ RO KOMPONEN SUBKOM/ AKUN/ DETIL	JUMLAH RIL POK (Rp)	BLOKIR (Rp)	PAGU EFEKTIF (5) =(3)-(4) (Rp)	REALISASI ANGGARAN (6) (Rp)	REALISASI EFEKTIF (7)=(6)/(5) (%)	DARI PAGU TOTAL (8)=(6)/(3) (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
110.01.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	768.714.000	443.637.000	325.077.000	309.154.316	95,10%	40,22%
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	544.184.000	313.635.000	230.549.000	218.576.266	94,81%	40,17%
5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat	544.184.000	313.635.000	230.549.000	218.576.266	94,81%	40,17%
5618.QAA.001	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	444.184.000	241.550.000	202.634.000	195.710.626	96,58%	44,06%

KODE	PROGRAM PKEGIATAN/ RO KOMPONEN SUBKOM/ AKUN/ DETIL	JUMLAH RIL POK (Rp)	BLOKIR (Rp)	PAGU EFEKTIF (5) =(3)-(4) (Rp)	REALISASI ANGGARAN (6) (Rp)	REALISASI EFEKTIF (7)=(6)/(5) (%)	DARI PAGU TOTAL (8)=(6)/(3) (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
52	Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman RI Pusat	444.184.000	241.550.000	202.634.000	195.710.626	96,58%	44,06%
A	Investigasi/Monitoring/R espon Cepat	228.240.000	207.040.000	21.200.000	18.550.000	87,50%	8,13%
521211	Belanja Bahan	3.500.000	100.000	3.400.000	1.550.000	45,59%	44,29%
522151	Belanja Jasa Profesi	19.200.000	1.400.000	17.800.000	17.000.000	95,51%	88,54%
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	178.500.000	178.500.000	0	0	0,00%	0,00%
524113	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Kota	27.040.000	27.040.000	0	0	0,00%	0,00%
B	Mediasi/Fasilitasi/Konsili asi	28.290.000	8.080.000	20.210.000	20.209.286	100,00%	71,43%

KODE	PROGRAM PKEGIATAN/ RO KOMPONEN SUBKOM/ AKUN/ DETIL	JUMLAH RIL POK (Rp)	BLOKIR (Rp)	PAGU EFEKTIF (5) =(3)-(4) (Rp)	REALISASI ANGGARAN (6) (Rp)	REALISASI EFEKTIF (7)=(6)/(5) (%)	DARI PAGU TOTAL (8)=(6)/(3) (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
521211	Belanja Bahan	3.690.000	3.690.000	0	0	0,00%	0,00%
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	24.600.000	4.390.000	20.210.000	20.209.286	100,00%	82,15%
C	Rapat Penyelesaian Laporan/Penyusunan LAHP	143.854.000	2.254.000	141.600.000	139.110.000	98,24%	96,70%
521211	Belanja Bahan	2.254.000	2.254.000	0	0	0,00%	0,00%
524114	Belanja Perjalanan Dinas Paket Meeting Dalam Kota	141.600.000	0	141.600.000	139.110.000	98,24%	98,24%
D	Koordinasi/Pendampingan/ Supervisi di Perwakilan	43.800.000	24.176.000	19.624.000	17.841.340	90,92%	40,73%

KODE	PROGRAM PKEGIATAN/ RO KOMPONEN SUBKOM/ AKUN/ DETIL	JUMLAH RIL POK (Rp)	BLOKIR (Rp)	PAGU EFEKTIF (5) =(3)-(4) (Rp)	REALISASI ANGGARAN (6) (Rp)	REALISASI EFEKTIF (7)=(6)/(5) (%)	DARI PAGU TOTAL (8)=(6)/(3) (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	43.800.000	24.176.000	19.624.000	17.841.340	90,92%	40,73%
5618.QAA.003	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	100.000.000	72.085.000	27.915.000	22.865.640	81,91%	22,87%
051	Tahap Persiapan	15.120.000	15.120.000	0	0	0,00%	0,00%
A	Pengumpulan Informasi	15.120.000	15.120.000	0	0	0,00%	0,00%
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	13.600.000	13.600.000	0	0	0,00%	0,00%
524113	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Kota	1.520.000	1.520.000	0	0	0,00%	0,00%

KODE	PROGRAM PKEGIATAN/ RO KOMPONEN SUBKOM/ AKUN/ DETIL	JUMLAH RIL POK (Rp)	BLOKIR (Rp)	PAGU EFEKTIF (5) =(3)-(4) (Rp)	REALISASI ANGGARAN (6) (Rp)	REALISASI EFEKTIF (7)=(6)/(5) (%)	DARI PAGU TOTAL (8)=(6)/(3) (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
052	Tahap Pelaksanaan	84.040.000	56.125.000	27.915.000	22.865.640	81,91%	27,21%
A	Pemeriksaan Inisiatif	46.060.000	22.345.000	23.715.000	22.865.640	96,42%	49,64%
521211	Belanja Bahan	1.500.000	1.500.000	0	0	0,00%	0,00%
521251	Belanja Jasa Profesi	8.000.000	8.000.000	0	0	0,00%	0,00%
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	32.000.000	9.134.000	22.866.000	22.865.640	100,00%	71,46%
524113	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Kota	4.560.000	3.711.000	849.000	0	0,00%	0,00%
B	Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan	28.180.000	28.180.000	0	0	0,00%	0,00%
521211	Belanja Bahan	2.260.000	2.260.000	0	0	0,00%	0,00%

KODE	PROGRAM PKEGIATAN/ RO KOMPONEN SUBKOM/ AKUN/ DETIL	JUMLAH RIL POK (Rp)	BLOKIR (Rp)	PAGU EFEKTIF (5) =(3)-(4) (Rp)	REALISASI ANGGARAN (6) (Rp)	REALISASI EFEKTIF (7)=(6)/(5) (%)	DARI PAGU TOTAL (8)=(6)/(3) (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
524114	Belanja Perjalanan Dinas Paket Meeting Dalam Kota	25.920.000	25.920.000	0	0	0,00%	0,00%
C	Publikasi	9.800.000	5.600.000	4.200.000	0	0,00%	0,00%
521211	Belanja Bahan	3.800.000	3.800.000	0	0	0,00%	0,00%
521251	Belanja Jasa Profesi	6.000.000	1.800.000	4.200.000	0	0,00%	0,00%
053	Monitoring dan Pelaporan IAPS oleh Tim Adhoc	840.000	840.000	0	0	0,00%	0,00%
A	Pengumpulan Informasi	840.000	840.000	0	0	0,00%	0,00%
521211	Belanja Bahan	840.000	840.000	0	0	0,00%	0,00%

KODE	PROGRAM PKEGIATAN/ RO KOMPONEN SUBKOM/ AKUN/ DETIL	JUMLAH RIL POK (Rp)	BLOKIR (Rp)	PAGU EFEKTIF (5) =(3)-(4) (Rp)	REALISASI ANGGARAN (6) (Rp)	REALISASI EFEKTIF (7)=(6)/(5) (%)	DARI PAGU TOTAL (8)=(6)/(3) (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
5619	Pencegahan Maladministrasi	224.530.000	130.002.000	94.528.000	90.578.050	95,82%	40,34%
5619.ABM	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	224.530.000	130.002.000	94.528.000	90.578.050	95,82%	40,34%
5619.ABM.001	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	224.530.000	130.002.000	94.528.000	90.578.050	95,82%	40,34%
052	Analisis Permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	224.530.000	130.002.000	94.528.000	90.578.050	95,82%	40,34%
A	Pengambilan Data dan Perumusan Saran oleh Tim Pusat	224.530.000	130.002.000	94.528.000	90.578.050	95,82%	40,34%
521251	Belanja Jasa Profesi	12.000.000	6.400.000	5.600.000	5.100.000	91,07%	42,50%

KODE	PROGRAM PKEGIATAN/ RO KOMPONEN SUBKOM/ AKUN/ DETIL	JUMLAH RIL POK (Rp)	BLOKIR (Rp)	PAGU EFEKTIF (5) =(3)-(4) (Rp)	REALISASI ANGGARAN (6) (Rp)	REALISASI EFEKTIF (7)=(6)/(5) (%)	DARI PAGU TOTAL (8)=(6)/(3) (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
524111	Belanja Perjalanan Dinas Dinas	130.230.000	95.492.000	34.738.000	32.348.050	93,12%	24,84%
524113	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Kota	8.500.000	8.500.000	0	0	0,00%	0,00%
524114	Belanja Perjalanan Dinas Paket Meeting Dalam Kota	73.800.000	19.610.000	54.190.000	53.130.000	98,04%	71,99%

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Demikian Laporan Kinerja ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban atas pelaksanaan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan. Diharapkan Laporan Kinerja ini dapat memberikan gambaran mengenai kegiatan dan capaian yang telah dilaksanakan. Berdasarkan indikator yang digunakan, menunjukkan bahwa realisasi capaian target yang telah ditetapkan dapat dinilai sebagai suatu keberhasilan.

## LAMPIRAN

### PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA KEASISTENAN UTAMA I OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



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 : Nugroho Andriyanto  
Jabatan : Kepala Keasistenan Utama I  
selanjutnya disebut Pihak Pertama

Nama : Mokhammad Najih  
Jabatan : Ketua Ombudsman Republik Indonesia  
selaku atasan Pihak Pertama, selanjutnya disebut Pihak Kedua

Pihak Pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja tahun 2025 sebagaimana yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak Kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Jakarta, Januari 2025

KETUA  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA KEASISTENAN UTAMA I,

Mokhammad Najih

Nugroho Andriyanto

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025  
KEASISTENAN UTAMA I  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Pusat	70 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Yang Dikeluarkan	1 Saran Kebijakan

KEGIATAN/OUTPUT	ANGGARAN
<b>Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat</b>	
Output 1: Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Pusat	Rp 444.184.000
Output 2: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp 100.000.000
<b>Pencegahan Maladministrasi</b>	
Output 1: Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp 224.530.000
<b>Total</b>	<b>Rp 768.714.000</b>

Jakarta, Januari 2025

KETUA  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA KEASISTENAN UTAMA I,



Mokhammad Najih



Nugroho Andriyanto

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025  
KEASISTENAN UTAMA I  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat	46 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Yang Dikeluarkan	1 Kajian

KEGIATAN/OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
	PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
<b>Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat</b>			
Laporan Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Pusat	444.184.000	241.550.000	202.634.000
Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	100.000.000	72.085.000	27.915.000
<b>Pencegahan Maladministrasi</b>			
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	224.530.000	130.002.000	94.528.000
<b>Total</b>	<b>768.714.000</b>	<b>443.637.000</b>	<b>325.077.000</b>

Jakarta, Desember 2025

KETUA  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

KEPALA KEASISTENAN UTAMA I,



Nugroho Andriyanto



## **Ombudsman Republik Indonesia**

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920

