

2025

LAPORAN KINERJA



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA UTARA



Ombudsman RI Perwakilan
Provinsi Sumatera Utara

☎ 137



[ombudsmanrisumut](https://www.instagram.com/ombudsmanrisumut)



0811 9453 737



pengaduan.sumut@ombudsman.go.id

KATA PENGANTAR

Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja merupakan amanat dari Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merupakan bentuk akuntabilitas atau pertanggung jawaban atas kinerja pencapaian tujuan dan sasaran strategis Tahun Anggaran 2025. Seluruh target dan sasaran kinerja telah tercapai dan turut berkontribusi positif kepada pencapaian kinerja Ombudsman Republik Indonesia. Namun peningkatan dan perbaikan tetap diperlukan sehingga kinerja selalu lebih baik dari tahun sebelumnya, baik secara kualitas, kuantitas, efektifitas, dan akuntabilitas.

Semoga Laporan Akuntabilitas Kinerja ini dapat menjadi acuan penilaian fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara agar tahun yang akan datang senantiasa lebih baik dalam melaksanakan program dan kegiatan, sehingga sasaran kinerja dapat tercapai sebagaimana telah direncanakan dan berdampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya di Provinsi Sumatera Utara.

Medan, 01 Februari 2026

Kepala Perwakilan,

#

HERDENSI, S.Sos, M.SP

RINGKASAN EKSEKUTIF

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negaradan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah khususnya untuk wilayah Provinsi Sumatera Utara.

Dengan kondisi anggaran yang belum memadai untuk mendukung kegiatan substansi baik di PVL, Pemeriksaan maupun pencegahan sebagai akibat efisiensi anggaran tahun 2025 menjadi tantangan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara. Keterbatasan jumlah Sumber daya manusia yang masih kurang akibat adanya pengunduran diri dua orang asisten pada bulan Mei dan Juni Tahun 2025 serta kondisi Gedung yang belum memenuhi standar pelayanan adalah gambaran kondisi yang ada pada Perwakilan Provinsi Sumatera Utara. Dengan kondisi yang ada, tentu ada atensi dari Ombudsman RI sebagai upaya dan solusi agar segala hambatan dapat terselesaikan dengan baik demi kelancaran tugas pokok dan fungsi unit kerja Perwakilan Sumatera Utara.

Pada Tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia telah memenuhi capaian-capaian kinerja ditengah keterbatasan anggaran sebagai dampak dari efisiensi dan pemblokiran anggaran yang mengacu kepada Perjanjian Kinerja Tahun 2025 yang terdiri dari 3 sasaran dengan 8 Indikator kinerja dengan masing-masing diantaranya Sasaran Terwujudnya Penyelesaian Laporan/pengaduan masyarakat yang efektif dengan 3 indikator kinerja, Sasaran Terwujudnya Penguatan Pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan public dengan 3 indikator dan Sasaran Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat dengan 2 indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara sebagaimana tercantum dalam tabel berikut:

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Realisasi
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan public yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	2 lembaga
	Jumlah laporan /pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	238 Laporan	253 laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	14 laporan
Terwujudnya Penguatan Pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan public	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 saran kebijakan	1 saran kebijakan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok masyarakat	1 kelompok masyarakat
	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	15 Pemerintah Daerah	15 pemerintah daerah
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 layanan	1 layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 paket

Selain itu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah melakukan realisasi anggaran dengan persentase capaian sebesar 98,29%.

Realisasi Program Dukungan
Manajemen

Pagu	Rp. 663.746.981
Realisasi	Rp. 662.503.937

Realisasi Program Pengawasan
Penyelenggaraan Pelayananan
Publik

Pagu	Rp. 496.582.561
Realisasi	Rp. 477.964.734

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Ringkasan Eksekutif	ii
Daftar Isi	v
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fungsi, Tugas, Wewenang	1
1.3. Organisasi dan Sumber Daya Manusia	3
Bab II Rencana Kinerja	7
2.1. Perjanjian Kinerja	7
2.2. Penetapan Kinerja	8
Bab III Akuntabilitas Kinerja	9
3.1. Pengukuran Capaian Kinerja	9
3.2. Analisis Capaian Kinerja	10
3.3. Realisasi Anggaran	16
Bab IV Penutup	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu yang mewakili Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Sumatera Utara yang memiliki tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik dalam rangka penerapan tata kelola pemerintahan yang baik.

Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dimaksudkan sebagai upaya mewujudkan akuntabilitas dan pencapaian kinerja dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mengamanatkan dalam melaksanakan tugas untuk mencegah maladministrasi, menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat dan mengadakan pengawasan pelayanan publik. Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2024 disusun sebagaimana diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya. Laporan Akuntabilitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara

1.2. Fungsi, Tugas, dan Wewenang

1.2.1. Fungsi

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara

dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah khususnya untuk wilayah Provinsi Sumatera Utara.

1.2.2. Tugas

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susuna, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, tugas perwakilan Ombudsman adalah:

- a. menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan di wilayah kerjanya;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintahan daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman.

1.2.3. Wewenang

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Perwakilan Ombudsman;
- b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;

- c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan atau dari instansi Terlapor;
- d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- e. menyelesaikan Laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. menyampaikan usul Rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian Laporan, termasuk usul Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; dan
- g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

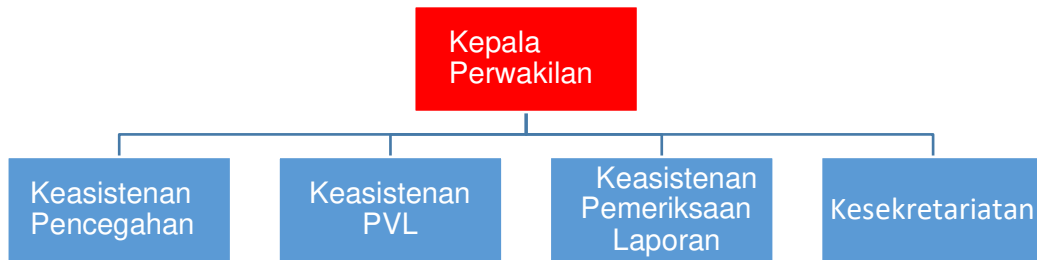
1.3. Organisasi dan Sumberdaya Manusia

1.3.1. Struktur Organisasi

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara terdiri atas a) Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara, b) Keasistenan Pemeriksaan, c) Keasitenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, d) Keasistenan Pencegahan, e) Kesekretariatan, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Keasistenan Pencegahan memiliki tugas:
 - a. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
 - b. Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
 - c. Melakukan program pencegahan maladministrasi;
 - d. Melakukan sosialisasi;
 - e. Melakukan investigasi sistemik;
 - f. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan;
 - g. Penyempurnaan organisasi dan/ prosedur pelayanan publik;
 - h. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan

- i. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.
- 2) Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan memiliki tugas:
 - a. Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik;
 - b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
 - c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
 - d. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan
 - e. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.
 - 3) Keasistenan Pemeriksaan memiliki tugas:
 - a. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
 - b. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
 - c. Melaksanakan adjudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pemeriksaan laporan;
 - f. Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan
 - g. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.
 - 4) Kesekretariatan memiliki tugas menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman Republik Indonesia.



1.3.2. Sumber Daya Manusia

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara didukung dengan sumber daya manusia dengan jumlah keseluruhan 26 Orang, 13 Orang diantaranya di Keasistenan, 6 orang diantaranya di Kesekretariatan, dan 6 orang diantaranya Tenaga Pendukung. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

No.	Nama	Jabatan
1.	Ricky Nelson Sahala Hutahaeen	Asisten Madya I
2.	Tetty Nuriani Silaen	Asisten Muda II
3.	James Marihot Panggabean	Asisten Muda I
4.	Mory Yana Gultom	Asisten Muda I
5.	Edward Silaban	Asisten Muda I
6.	Hana Filia Emninta Ginting	Asisten Muda I
7.	Dearma Sinaga	Asisten Muda I
8.	Florencia Stevililya Sipayung	Asisten Muda I
9.	Evi Lestari Situmorang	Asisten Pratama I
10.	Melki Imbron Nababan	Asisten Pratama II
11.	Frian Daniel Panjaitan	Asisten Pratama I
12.	Tito Joeanta Depari	Asisten Pratama I

14.	Wulandari Ayu Andira Br Aritonang	Asisten Pratama I
16.	Dhani Febriyanto Sianipar	Penelaah Teknis Kebijakan
17.	Foima Dema Sihombing	Fungsional APK APBN
18.	Heryanto Sinaga	Penelaah Teknis Kebijakan
19.	Jumiati Elverida Purba	Analisis Tata Usaha
20.	Tengku Reza Pahlepi	Statistisi
21.	Wity Permata Indah Nasution	Tenaga Pendukung
22.	Annisa Octavi Sheren	Tenaga Pendukung
23.	Ahmad Dahlan Sihombing	Tenaga Pendukung
24.	Muhammad Barid	Tenaga Pendukung
25.	Angga Pratama	Tenaga Pendukung
26.	Jeka Sibarani	Tenaga Pendukung

BAB II

RENCANA KINERJA

2.1. Perjanjian Kinerja

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, maka Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara akan mewujudkan target kinerja tahun 2025 Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara yang tertuang dalam perjanjian kinerja sebagai berikut:

1. Sasaran Terwujudnya Penyelesaian Laporan/pengaduan masyarakat yang efektif, dengan indicator kinerja:
 - Jumlah focal point pengawasan pelayanan public yang dikembangkan oleh perwakilan dengan target 1 lembaga
 - Jumlah laporan /pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan dengan target 238 laporan
 - Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik dengan target 1 laporan
2. Terwujudnya Penguatan Pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan public, dengan indicator kinerja:
 - Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan, dengan target 1 saran kebijakan
 - Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi, dengan target 1 kelompok masyarakat
 - Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan public, dengan target 15 pemerintah daerah
3. Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat, dengan indicator kinerja:
 - Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor, dengan target 1 layanan
 - Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran, dengan target 1 paket

Dengan alokasi anggaran sebesar Rp 1.160.329.542 yang terbagi dalam dua program yaitu :

- Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp 496.582.561
- Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 663.746.981

2.2. Penetapan Kinerja

Berikut matriks Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2025 yang telah ditetapkan.

Sasaran	Indikator Kinerja	Target
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan public yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan /pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	238 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
Terwujudnya Penguatan Pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan public	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 saran kebijakan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok masyarakat
	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	15 Pemerintah Daerah
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1. Pengukuran Capaian Kinerja

Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025 diukur dari pencapaian indicator kinerja yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja (PK) Ombudsman RI Tahun 2025. Seluruh sasaran strategis yang dituangkan dalam Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merupakan kinerja tahun pertama pada periode Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2025-2029. Secara rata-rata capaian kinerja tahun 2025 sebesar 276% yang dihitung dari rata-rata capaian seluruh sasaran strategis. Adapun hasil pengukuran atas capaian kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara 2025 adalah sebagai berikut:

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan public yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	2 Lembaga	200%
	Jumlah laporan /pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	238 Laporan	253 laporan	106%
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	14 Laporan	1400%
Terwujudnya Penguatan Pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan public	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 saran kebijakan	1 Saran kebijakan	100%
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok masyarakat	1 Kelompok masyarakat	100%

	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	15 Pemerintah Daerah	15 Pemerintah Daerah	100%
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 layanan	1 layanan	100%
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 paket	100%

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada tabel di atas dapat diketahui:

- 1) Target dengan capaian realisasi di atas 100% sebanyak 3 target
- 2) Target dengan capaian realisasi sama dengan 100% sebanyak 5 target

3.2. Analisis Capaian Kinerja

Sasaran Strategis 1
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Yang Efektif

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

- 1) Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan

Pada tahun 2025 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah melaksanakan kegiatan focal point Pembentukan Jaringan Pengawasan diantaranya Bidang Pendidikan dengan melibatkan Dinas Pendidikan se-Sumatera Utara dan BPMP dan di bidang Kesehatan dengan melibatkan Dinas Kesehatan, BPJS, RSUD se-Sumatera Utara. Berdasarkan kegiatan yang dilaksanakan di atas maka Capaian kinerja yang diperoleh adalah 200%.

No.	Indikator	Target	Realisasi	%Capaian
1.	Jumlah focal point pengawasan pelayanan public yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	2 Lembaga	200%

- 2) Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI perwakilan yang diselesaikan
- Pada Tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah menyelesaikan sebanyak 253 laporan masyarakat dengan capaian sebesar 106%. Data diperoleh berdasarkan aplikasi Simple4.ombudsman.go.id per tanggal 29 Desember 2025.

No.	Indikator	Target	Realisasi	%Capaian
1.	Jumlah laporan /pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	238 Laporan	253 Laporan	106%

- 3) Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik

Pada Tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah menyelesaikan laporan atas prakarsa sendiri (IAPS) sebanyak 14 laporan dengan substansi : Pendidikan, Kesehatan, perhubungan dan infrastruktur, kehutanan dan kepegawaian. Berdasarkan kegiatan yang dilaksanakan maka capaian kinerja yang diperoleh adalah sebesar 1400% dengan tabel sebagai berikut:

No.	Indikator	Target	Realisasi	%Capaian
1.	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	14 Laporan	1400%

Sasaran Strategis 2
Terwujudnya Penguatan Pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik

Capaian indicator-indikator sasaran “Terwujudnya Penguatan Pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik” adalah sebagai berikut:

1) Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan

Pada tahun 2025 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara telah melaksanakan kajian mengenai potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan Pendidikan bagi peserta Didik Berkebutuhan Khusus (inklusif). Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan maka capaian yang diperoleh sebesar 100% dari target 1 saran kebijakan.

No.	Indikator	Target	Realisasi	% Capaian
1.	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 saran kebijakan	1 saran kebijakan	100%

2) Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi

Pada tahun 2025 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara telah membentuk kelompok masyarakat peduli maladministrasi dengan melibatkan perwakilan mahasiswa dari berbagai beberapa universitas di Sumatera Utara diantaranya: Universitas Sumatera Utara, Universitas Negeri Medan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Universitas Prima Indonesia, Universitas Sari Mutiara. Adapun kelompok masyarakat peduli maladministrasi ini dibentuk pada tanggal 01 Oktober 2025. Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan maka capaian kinerja adalah sebesar 100% dari target 1 kelompok masyarakat.

No.	Indikator	Target	Realisasi	% Capaian
1.	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 kelompok masyarakat	1 kelompok masyarakat	100%

3) Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara telah melaksanakan penilaian opini pengawasan pelayanan publik kepada 15 Pemerintah Daerah yang telah ditentukan diantaranya:

1. Provinsi Sumatera Utara
2. Pemerintah Kota Medan
3. Pemerintah Kota Binjai
4. Pemerintah Kabupaten Asahan
5. Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan
6. Pemerintah Kabupaten Nias Barat
7. Pemerintah Kabupaten Tapanuli Tengah
8. Pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan
9. Pemerintah Kabupaten Simalungun
10. Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara
11. Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu
12. Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara
13. Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan
14. Pemerintah Kabupaten Samosir
15. Pemerintah Kabupaten Padang Sidempuan

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan maka capaian yang diperoleh sebesar 100%.

No.	Indikator	Target	Realisasi	% Capaian
1.	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	15 Pemerintah Daerah	15 Pemerintah Daerah	100%

Sasaran Strategis 3

Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat

Capaian indicator-indikator sasaran “Terwujudnya Penguatan Pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik” adalah sebagai berikut:

1) Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor

Pada tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah melaksanakan pengelolaan dan pemeliharaan kantor diantaranya: pemeliharaan Gedung dan bangunan berupa perbaikan toilet dan ruangan kerja serta operasional perkantoran seperti

- a. Belanja air
- b. Belanja Internet
- c. Belanja keperluan perkantoran seperti majalah, koran, dan konsumsi rapat
- d. Belanja pengiriman surat dinas
- e. Belanja barang operasional seperti lisensi zoom, canva, dan Google workspace
- f. Belanja sewa gedung
- g. Belanja pemeliharaan peralatan dan mesin
- h. Belanja jamuan tamu/delegasi pimpinan
- i. Belanja kendaraan dinas dan operasional perwakilan
- j. Belanja Bahan

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan maka capaian kinerja sebesar 100% dari target 1 layanan

No.	Indikator	Target	Realisasi	% Capaian
1.	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 layanan	1 layanan	100%

2) Jumlah pengadaan peralatan fasilitas kantor

Pada tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melakukan pengadaan peralatan fasilitas perkantoran yang diantaranya adalah:

1. Sarana kantor perwakilan
2. AC 2 PK
3. AC 1 PK
4. Camera Autofocus
5. Infocus WXGA
6. Kursi rapat dan kursi kerja
7. Meja rapat dan meja kerja

No.	Indikator	Target	Realisasi	% Capaian
1.	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas kantor	1 paket	1 paket	100%

3.3. Realisasi Anggaran

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara pada Tahun Anggaran 2025 memiliki anggaran sebesar Rp 1.160.329.542 dengan realisasi anggaran sebesar Rp1.140.468.671 atau 98,29%. Realisasi anggaran tahun 2025 lebih rendah dibanding realisasi anggaran tahun 2024 sebesar 99,49% dari pagu anggaran POK 2024.

Secara rinci, anggaran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara pada Tahun 2025 dapat dilihat pada bagan berikut:

Realisasi Program Dukungan Manajemen

Pagu	Rp. 663.746.981
Realisasi	Rp. 662.503.937
Persentase	99,81%

Realisasi Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayananan Publik

Pagu	Rp. 496.582.561
Realisasi	Rp. 477.964.734
Persentase	96,25%

BAB IV

PENUTUP

Laporan Akuntabilitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan Pentapan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara yang telah ditetapkan. Laporan akuntabilitas kinerja ini menyajikan pencapaian atas perjanjian kinerja yang telah dituangkan dan disepakati bersama. Laporan kinerja ini diharapkan dapat memberikan gambaran kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan pada tahun 2025. Berdasarkan uraian capaian indikator Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah menunjukkan bahwa realisasi capaian target yang telah ditetapkan pada dokumen Penetapan Kinerja termasuk kategori cukup berhasil dan harus ditingkatkan dimasa yang akan datang.

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**



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 : James Marihot Panggabean
Jabatan : Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
Provinsi Sumatera Utara
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.

Medan, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih

PJS. KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI SUMATERA UTARA,

James Marihot Panggabean

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	238 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan 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
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	34 Pemerintah Daerah
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket

PROGRAM/KEGIATAN/OUTPUT	ANGGARAN	
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat		
Output 1: Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Rp	24.432.000
Output 2: Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	Rp	324.870.000
Output 3: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp	30.142.000
Pencegahan Maladministrasi		
Output 1: Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp	46.288.000
Output 2: Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp	24.225.000
Output 3: Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp	563.284.000
Program Dukungan Manajemen		
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan		
Output 1: Layanan Perkantoran	Rp	531.828.000
Output 2: Layanan Sarana Internal	Rp	10.000.000
Total	Rp	1.555.069.000

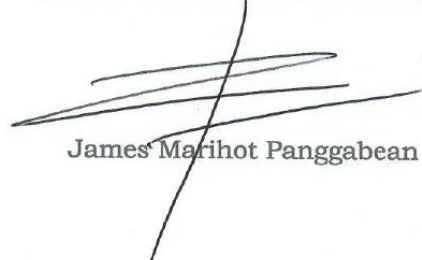
Medan, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

PJS. KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI SUMATERA UTARA,



James Marhot Pangabeau

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	238 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan 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
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15 Pemerintah Daerah
Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
I	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
A	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			
1	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	24.432.000	14.146.128	10.285.872
2	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	324.870.000	138.101.630	186.768.370
3	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang	30.142.000	17.452.218	12.689.782

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
	Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik			
B Pencegahan Maladministrasi				
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	46.288.000	26.800.752	19.487.248
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	24.225.000	14.026.275	10.198.725
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	583.294.000	326.141.436	257.152.564
II Dukungan Manajemen				
A Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtangaan				
1	Layanan Perkantoran	638.384.000	26.847.018	611.536.981
2	Layanan Sarana Internal	52.210.000	0	52.210.000
	Total	1.723.845.000	563.515.457	1..160.329.542

Jakarta, Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI SUMATERA UTARA,



Mokhammad Najih



Herdensi