



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA  
Perwakilan Provinsi Sumatera Barat



# LAPORAN

## KINERJA 2025

OMBUDSMAN RI

PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA BARAT



## KATA PENGANTAR

Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat merupakan bentuk akuntabilitas atau pertanggung jawaban atas kinerja pencapaian tujuan dan sasaran strategis Tahun Anggaran 2025. Adapun 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.

Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja merupakan kewajiban bagi seluruh Kementerian/Lembaga termasuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang pengawasan pelayanan publik. Pelaksanaan seluruh program dan penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat adalah suatu rantai proses manajemen yang telah diupayakan sebaik mungkin, namun masih terdapat kekurangan disana sini yang disebabkan berbagai kendala. Kami telah mengupayakan untuk mengatasi kendala tersebut melalui terobosan dan koordinasi dengan seluruh instansi mitra kerja terkait baik internal maupun eksternal.

Semoga Laporan Akuntabilitas Kinerja ini dapat menjadi acuan penilaian fungsi,

tugas dan wewenang Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat 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 Barat.

Padang, 2 Februari 2026

**Kepala Perwakilan Ombudsman RI  
Provinsi Sumatera Barat**



**Adel Wahidi**

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat terdapat 9 Indikator Perjanjian Kinerja yang dituangkan terdapat 16 Indikator yang dilaksanakan. Dari 16 Indikator yang dilaksanakan hasil capaian sebagai berikut :

### 2.2 PENETAPAN KINERJA

Pada bagian ini disajikan uraian Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	CAPAIAN	%
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 Pemerintah Kota Padang	100%
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	350 Laporan	368 laporan PVL, 226 Riksa	127,95 %
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Perwakilan Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	4 Laporan	400%
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	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	20 Pemerintah Daerah	9 Pemerintah Daerah (lokus sesuai penunjukan Pusat)	45%
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%

Berikut realisasi anggaran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat :



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
RINGKASAN EKSEKUTIF	2
DAFTAR ISI	4
BAB I. PENDAHULUAN	5
1.1. LATAR BELAKANG	5
1.2. FUNGSI, TUGAS, DAN WEWENANG	6
1.3. ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA	7
BAB II. RENCANA KINERJA	9
2.1 PERJANJIAN KINERJA	9
2.2 PENETAPAN RENCANA KERJA	10
BAB III. AKUNTABILITAS KINERJA	12
3.1 CAPAIAN KINERJA	12
3.2 ANALISIS CAPAIAN KINERJA	13
3.3 EVALUASI KEBERHASILAN KINERJA	27
3.4 REALISASI ANGGARAN	29
BAB IV. PENUTUP	31
LAMPIRAN	32

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat (selanjutnya disebut dengan Ombudsman RI Perwakilan Prov. Sumbar) diberi mandat oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik dalam rangka penerapan tata kelola pemerintahan yang baik. Seiring dengan perkembangan waktu, pelayanan publik diharapkan meningkat kualitasnya. Berdasarkan kondisi tersebut, fungsi dan tugas Ombudsman RI Perwakilan Prov. Sumbar makin meningkat dan kompleks.

Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021 dimaksudkan sebagai upaya mewujudkan akuntabilitas dan pencapaian kinerja dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mengamanatkan Ombudsman RI Perwakilan Prov. Sumbar melaksanakan tugas untuk mencegah maladministrasi, menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat dan mengadakan pengawasan pelayanan publik. Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2021 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 RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

### **1.2. FUNGSI, TUGAS, DAN WEWENANG**

#### **1.2.1 FUNGSI**

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu khususnya untuk wilayah Provinsi Sumatera Barat, yang mempunyai hubungan hirarkis dengan Ombudsman RI Pusat.

#### **1.2.2 TUGAS**

a. Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat

1. Menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;

2. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan di wilayah kerjanya;
3. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

b. Pencegahan Maladministrasi

Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya, melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik, koordinasi dan kerja sama dengan instansi penyelenggara pelayanan publik.

Selain tugas yang secara langsung dilakukan setiap Bidang Keasistenan di atas, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat juga dimandatkan untuk:

1. koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;
2. Membangun jaringan kerja;
3. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman.

### **1.2.3 WEWENANG**

Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, Ombudsman RI Perwakilan Prov. Sumbar memiliki wewenang:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor dan pihak lain yang terkait;
- e. Melakukan kehadiran paksa dalam rangka menyelesaikan Laporan;
- f. Menyelesaikan Laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;

- g. Menyampaikan usul Rekomendasi kepada Ombudsman Republik Indonesia mengenai penyelesaian Laporan, termasuk usul Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- h. Menyampaikan saran dan tindakan korektif kepada penyelenggara dalam rangka memperbaiki maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- i. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi.

### **1.3. ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA**

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Prov. Sumbar terdiri dari:

- 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 PVL 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 Laporan memiliki tugas:
  - a. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
  - b. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;

- c. Melaksanakan ajudikasi 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 dan pengelolaan keuangan kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Pelaksanaan tugas dan kewenangan Ombudsman didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Barat. Kantor Perwakilan Sumatera Barat memiliki sumber daya personil yang terdiri dari Kepala Perwakilan (1 orang), Asisten Ombudsman (15 orang), ASN (4 orang) dan tenaga pendukung (6 orang). Melalui SK Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat Nomor 1 Tahun 2025 tentang Penempatan Asisten Dalam Kelompok Keasistenan di Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat., tiga keasistenan di perwakilan dilakukan mutasi kepala keasistenan. Jumlah SDM di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat adalah sebagai berikut:

Pengelolaan SDM dilakukan dengan mengembangkan Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat sebagai berikut:

**Gambar 1. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat**



## BAB II. RENCANA KINERJA

### 2.1 PERJANJIAN KINERJA

Dalam rangka pengukuran kinerja atas program dan *outcome* yang dihasilkan, Ombudsman RI Perwakilan Prov. Sumbar tertuang dalam perjanjian kinerja Tahun 2025 antara Ketua Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Prov. Sumbar yang dijelaskan dalam beberapa kegiatan yang dilengkapi dengan sasaran, indikator, target. Untuk tahun 2025, rencana kinerja program yang telah ditetapkan melalui Perjanjian Kinerja antara Ombudsman RI dengan Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai berikut:

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	279 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Perwakilan Ombudsman RI 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	20 Pemerintah Daerah
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan

## **Perjanjian Kinerja Tahun 2025 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat**

### **2.2 PENETAPAN KINERJA**

Bahwa dalam mencapai sasaran strategis yang telah ditetapkan pada awal tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Prov. Sumbar akan melaksanakan kegiatan sesuai dengan arah kebijakan dan strategi serta struktur organisasi. Program dan Kegiatan Perwakilan Ombudsman RI Prov. Sumbar terdiri dari 3 (tiga) Layanan, yaitu: Layanan penyelesaian laporan/ pengaduan, pencegahan maladministrasi, dan dukungan manajemen kelembagaan.

Melaksanakan sasaran kegiatan, indikator kinerja, dan target sesuai Perjanjian Kinerja serta dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya, pada bulan Januari 2025 telah ditandatangani Perjanjian Kinerja Tahun 2025 oleh Pjs. Kepala Perwakilan Provinsi Sumatera Barat yakni Meilisa Fitri Harahap. Selanjutnya, pada bulan Februari Perjanjian Kinerja dilakukan perubahan/penyesuaian kembali dan Kepala Perwakilan definitif yakni Adel Wahidi telah menandatangani Perjanjian Kinerja Tahun 2025 dengan sasaran, indikator, dan target yang sama dan juga telah ditandatangani Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih. Perjanjian kinerja ini akan dievaluasi setiap triwulan dan pada akhir tahun anggaran. Pada bagian ini disajikan uraian Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan (dalam bentuk tabel/diagram) yang sudah disahkan untuk tahun 2025.

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	279 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Perwakilan Ombudsman RI 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	20 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

Capaian kinerja menunjukkan hasil yang sangat baik. Pengembangan focal point pengawasan pelayanan publik telah terlaksana sesuai target, yaitu 1 lembaga, dengan capaian 1 Pemerintah Kota Padang atau 100%. Selanjutnya, penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang ditangani Ombudsman RI Perwakilan juga melampaui target yakni target 279 laporan, terealisasi 357 laporan, sehingga capaian mencapai 127,95% (terdiri dari 93 laporan PVL dan 226 Riksa sebagaimana tercantum pada tabel). Selain itu, pelaksanaan Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) juga melampaui target, dari target 1 laporan dengan realisasi 4 laporan IAPS, sehingga capaian menjadi 400%. Secara umum, sasaran ini menggambarkan kinerja yang bukan hanya memenuhi target, tetapi juga melampaui target yang ditetapkan dan memberikan dampak.

Pada sasaran “Terwujudnya penguatan pencegahan Maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik”, capaian menunjukkan kombinasi antara target yang tercapai penuh dan target yang masih perlu ditingkatkan. Indikator jumlah saran perbaikan pelayanan publik yang dikeluarkan telah memenuhi target, yaitu 1 saran kebijakan dengan capaian 100%. Indikator keterlibatan kelompok masyarakat dalam upaya pencegahan maladministrasi juga tercapai, dengan realisasi 1 kelompok masyarakat dari target 1 kelompok masyarakat (capaian 100%). Indikator jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik memiliki target awal 20 pemerintah daerah, tetapi karena adanya efisiensi anggaran, sehingga terjadi revisi penyesuaian sesuai ketersediaan anggaran dan penetapan lokus daerah ditetapkan oleh Ombudsman RI, dengan target 9 pemerintah daerah dan capaian 100%. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan pencegahan maladministrasi sudah berjalan baik pada aspek kebijakan dan partisipasi masyarakat, tetapi masih memerlukan percepatan pada aspek penilaian pemerintah daerah.

Pada sasaran “Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat”, seluruh indikator tercapai sesuai target. Indikator layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor terealisasi 1 layanan dari target 1 layanan (capaian 100%). Indikator pengadaan peralatan fasilitas perkantoran juga terealisasi 1 paket dari target 1 paket (capaian 100%). Dengan demikian, dukungan manajemen

kelembagaan dinilai telah berjalan optimal dan mendukung pelaksanaan tugas/fungsi organisasi.

### 3.2 ANALISIS CAPAIAN KINERJA

Berdasarkan dengan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan, Ombudsman RI Perwakilan Prov. Sumbar berupaya dengan sungguh-sungguh untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tabel berikut disajikan capaian kinerja organisasi yang mendasarkan pada capaian sasaran strategis pada masing-masing indikator.

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	CAPAIAN	%
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 Pemerintah Kota Padang	100%
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	279 Laporan	357 laporan (93 PVL + 264 Riksa)	127,95%
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Perwakilan Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	4 Laporan	400%
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	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	20 Pemerintah Daerah	9 Pemerintah Daerah (lokus sesuai penunjukan Pusat)	45%
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%

Ombudsman kuat yang	Jumlah pengadaan peralatan perkantoran	fasilitas	1 Paket	1 Paket	100%
---------------------	--	-----------	---------	---------	------

### 3.2.1 Capaian Kinerja Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat

Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam tahun 2025, telah menerima 368 laporan masyarakat dan 749 konsultasi. Capaian hingga 105%, melebihi target yang direncanakan yaitu 350 laporan pada tahap penerimaan dan 279 laporan pada tahap pemeriksaan. Sebanyak 368 laporan masyarakat terdiri dari 339 laporan regular, 23 laporan RCO, 4 laporan atas prakarsa sendiri, dan terdapat 1 laporan penugasan pusat dan 1 laporan pelimpahan dari perwakilan lain.

Capaian Penerimaan Laporan dan Konsultasi ini merupakan capaian tertinggi dari seluruh Kantor Perwakilan se-Indonesia.



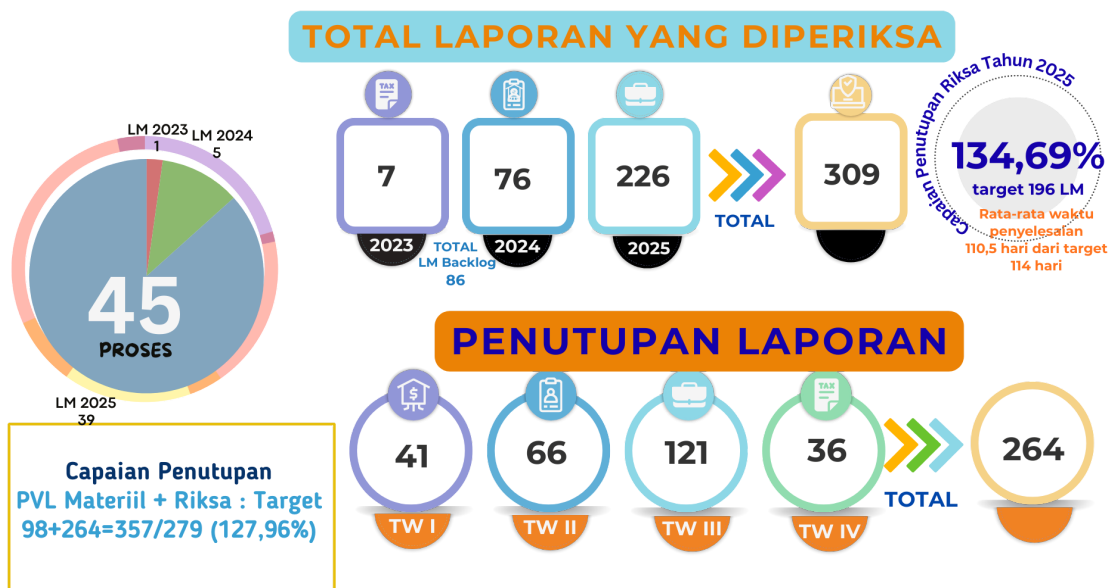
### 3.2.2 Jumlah Jenis Akses Laporan Masyarakat Masuk di PVL

Penerimaan laporan adalah kegiatan menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara tertulis atau lisan baik dengan cara datang langsung atau melalui berbagai media yang disediakan oleh Ombudsman. Adapun laporan yang masuk pada tahun 2025, sebagai berikut:

No	Type Laporan	TAHUN 2025								Jumlah	Persentase
		Triwulan I		Triwulan II		Triwulan III		Triwulan IV			
		Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%		
1	LM	48	75%	109	95,61%	128	94,12%	54	39,71%	339	92%
2	RCO	14	22%	3	2,63%	6	4,41%	0	0,00%	23	6%
3	PVL	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
4	IN	2	3%	2	1,75%	0	0,00%	0	0,00%	4	1%
5	Pusat	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
6	Penugasan Pusat	0	0%	0	0,00%	1	0,74%	0	0,00%	1	0%
7	Penerusan dari Perwakilan Lain	0	0%	0	0,00%	1	0,74%	0	0,00%	1	0%
8	RCO ke Pusat	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
<b>Total</b>		<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>	<b>136</b>	<b>100,00%</b>	<b>54</b>	<b>39,71%</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

### 3.2.2 Persentase laporan/ pengaduan masyarakat yang masuk ke Tahap Pemeriksaan dan diselesaikan

Pada periode tahun 2025, Keasistenan Pemeriksaan Laporan telah menutup laporan masyarakat sebanyak 264 laporan dengan target di pemeriksaan 196 laporan (134,69%) termasuk laporan backlog. Penutupan tersebut merupakan gabungan laporan disposisi tahun 2023, 2024 dan 2025 yakni dari 187 laporan register tahun 2025 dan 76 laporan *backlog* (6 laporan register 2023 dan 71 laporan register tahun 2024). Angka tersebut telah melebihi pencapaian target penyelesaian laporan masyarakat pada Tahun 2025 yakni 196 laporan.



Keasistenan Pemeriksaan Laporan juga masih menindaklanjuti laporan di bawah tahun 2025 (laporan *backlog*) sebanyak 83 laporan terdiri dari 7 laporan disposisi tahun 2023, sebanyak 76 laporan disposisi tahun 2024. Laporan *backlog* adalah laporan yang diregistrasi sebelum September 2024 dan masih berproses hingga melewati tahun 2025. Kemudian, laporan register tahun 2025 sebanyak 226 laporan. Sehingga, total laporan yang ditangani Keasistenan Pemeriksaan Laporan sepanjang tahun 2025 sebanyak 309 laporan.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian	PERHITUNGAN
1.	Persentase laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan oleh	279 laporan	357 Laporan	<b>127,95%</b>	127,95 % dihitung dari: $(\frac{357 \text{ realisasi}}{279 \text{ Target}})$

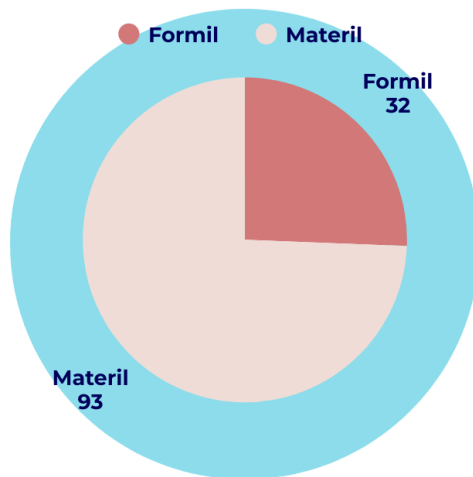
	Perwakilan Sumatera Barat				
2	Persentase Penutupan Laporan di Tahap Materil PVL	83 Laporan	93 Laporan	<b>112,04%</b>	112,04 % dihitung dari: ( $\frac{93 \text{ realisasi}}{83 \text{ Target}}$ )
3	Persentase Penutupan Laporan pada Tahap Pemeriksaan	196 Laporan	264 Laporan	<b>134,69%</b>	134,69 % dihitung dari: ( $\frac{264 \text{ realisasi}}{196 \text{ Target}}$ )

### 3.2.3 Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diverifikasi formil/ materiil

Verifikasi adalah proses pemeriksaan terhadap sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi oleh Pelapor dan proses pemeriksaan terhadap hal-hal substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Verifikasi laporan terdiri atas verifikasi syarat formil dan verifikasi syarat materiil.

Verifikasi syarat formil adalah proses pemeriksaan sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Sedangkan tujuan dari verifikasi syarat formil untuk memastikan bahwa Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman telah memenuhi syarat formil Laporan sesuai dengan amanat Pasal 24 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam hal laporan dinyatakan tidak lengkap, Pelapor akan menerima pemberitahuan dari Ombudsman untuk melengkapi berkas Laporan sebagaimana amanat Pasal 25 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Verifikasi syarat Materiil Laporan adalah proses pemeriksaan hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Sedangkan tujuan dari verifikasi syarat materiil adalah menetapkan apakah Ombudsman berwenang untuk melanjutkan pada tahap pemeriksaan atau tidak sesuai dengan Pasal 26 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.



Data Verifikasi Materiil	TW I	TW II	TW III	TW IV	Total
Belum Pleno	0	0	0	0	0
Diterima Pleno	30	62	85	26	205
Ditolak melalui Rapat Perwakilan	8	34	39	14	95
Penyerahan ke Pusat	0	1	0	0	1
Penyerahan ke Perwakilan Lain	0	0	0	0	0
Respon Cepat Ombudsman	14	3	2	0	19
Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)	2	0	2	0	4
Limpahan dari Pusat	0	0	0	0	0

### 3.2.4 Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat laporan yang lanjut ke tahap pemeriksaan

Pada tahun 2025, jenis klasifikasi laporan yang diperiksa oleh Keasistenan Pemeriksaan di Kantor Perwakilan Sumatera Barat sebanyak 368, terdiri dari laporan sederhana sebanyak 128 laporan (34,7%) dan laporan sedang sebanyak 190 laporan (51,63%) dan laporan berat sebanyak 1 laporan (0,27%) dan Untuk laporan inisiatif investigasi tidak ada klasifikasi laporan seperti laporan masyarakat/Respon Cepat Ombudsman. Secara rinci berdasarkan klasifikasi dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Klasifikasi	Bulan				Jumlah	%
		TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Sederhana	22	32	70	4	<b>128</b>	<b>34,7%</b>
2	Sedang	32	65	55	38	<b>190</b>	<b>51,63%</b>
3	Berat	0	0	1	0	<b>1</b>	<b>0,27%</b>
4	Inisiatif Investigasi	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
4	Belum masuk tahap klasifikasi	10	17	10	12	<b>49</b>	<b>13,32%</b>
<b>Total</b>		<b>64</b>	<b>114</b>	<b>136</b>	<b>54</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

### 3.2.5 Jumlah kegiatan Ombudsman *On The Spot*

Untuk memperluas fungsi pengawasan, Ombudsman melaksanakan program Ombudsman On The Spot (OTS), yaitu kegiatan turun langsung ke lapangan untuk melakukan pemantauan, menerima laporan maupun konsultasi, serta memberikan edukasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Program ini menjadi sarana efektif untuk menangkap secara langsung tantangan, hambatan, maupun permasalahan pelayanan publik yang dihadapi masyarakat di daerah.

Untuk mencapai keluaran (output), strategi yang dilakukan pada pelaksanaan OTS adalah:

#### 1. Metode Pelaksanaan

Kegiatan dilakukan dengan menggunakan metode membuka layanan gerai konsultasi/Laporan masyarakat Ombudsman di lokasi yang menjadi sasaran OTS secara langsung bersama instansi penyelenggara pelayanan publik.

#### 2. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- a. Persiapan pelaksanaan kegiatan meliputi pertemuan untuk menentukan substansi/titik lokasi sasaran OTS dan penentuan tim pelaksana di Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan;
- b. Persiapan pelaksanaan kegiatan meliputi pemetaan masalah pelayanan publik di lokasi sasaran OTS dengan pertemuan koordinasi bersama penyelenggara dan pihak terkait di tempat pelaksanaan OTS;
- c. Persiapan pelaksanaan kegiatan meliputi pertemuan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik yang terlibat melalui penyelesaian laporan secara langsung dalam lokasi OTS;
- d. Pelaksanaan Penerimaan Laporan OTS di lokasi sasaran bersama instansi penyelenggara pelayanan publik.

Secara akumulasi indikator yang yang mendukung pencapaian peningkatan efektivitas adalah sebagai berikut:

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian	PERHITUNGAN
1.	Jumlah kegiatan <i>Ombudsman On The Spot</i>	8 kegiatan	8 kegiatan	100,00%	100,00% dihitung dari: ( $\frac{1 \text{ realisasi laporan}}{1 \text{ Target laporan}}$ )

### 3.2.6 Valuasi Kerugian Masyarakat Tahun 2025

Selama tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat menghitung valuasi kerugian masyarakat yang berhasil diselamatkan/berpotensi diselamatkan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat sebesar Rp6.045.310.715,00 yang masing-masing rincian setiap triwulannya dapat terlihat dalam tabel berikut:

**Tabel 2.10**  
**Valuasi Kerugian Masyarakat Tahun 2025**

VALUASI KERUGIAN MASYARAKAT				JUMLAH
TRIWULAN I	TRIWULAN II	TRIWULAN III	TRIWULAN IV	
Rp199.291.030,00	Rp1.043.016.769,00	Rp2.311.060.000,00	Rp2.491.942.916,00	Rp6.045.310.715,00
<b>Terbilang</b>	<i>Enam Miliar Empat Puluh Lima Juta Tiga Ratus Sepuluh Ribu Tujuh Ratus Lima Belas Rupiah</i>			

### 3.2.7 Jumlah laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan

Pada tahun 2025, Keasistenan Pencegahan Perwakilan Sumatera Barat melaksanakan kajian singkat (*rapid assessment*) dengan judul “Pencegahan Maladministrasi Proses Pengusulan, Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kota Padang”. Proses pelaksanaan kajian singkat ini pada tahapan deteksi dengan berpedoman Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Deteksi.

Pada Triwulan I untuk tahap awal, konsep tema kajian telah dikirim kantor perwakilan Ombudsman RI Sumbar dan telah dilakukan koordinasi dengan Kepala Keasistenan Deteksi. Dalam kegiatan deteksi, telah dilakukan tahapan inventarisasi

dengan cara pemetaan data laporan, pemetaan isu pelayanan publik, pemetaan hasil penelitian akademik dan pemetaan regulasi. Selanjutnya juga telah dilakukan daftar dokumen inventarisasi, laporan pelaksanaan inventarisasi dan laporan hasil inventarisasi.

Tahapan berikutnya, tim pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat telah melakukan kompilasi hasil identifikasi, laporan pelaksanaan identifikasi dan laporan hasil identifikasi pada tahapan identifikasi. Berikutnya juga telah dilakukan pemutakhiran yakni kompilasi hasil pemutakhiran, laporan pelaksanaan pemutakhiran dan laporan hasil pemutakhiran. Terakhir, telah disusun laporan hasil deteksi yang selanjutnya akan dikirim ke pusat dan dibawa ke rapat perwakilan untuk dibahas selanjutnya.

Pada Triwulan II untuk tahap saat ini, telah dilaksanakan pengambilan data ke responden (masyarakat, PSM, Lurah, Camat dan Dinas Sosial Kota Padang). Total responden yang dilakukan pengambilan data berjumlah 60 orang. Data tersebut akan dijadikan tolak ukur dalam merumuskan Laporan Hasil Analisis (LHA) kajian, guna menarik kesimpulan dalam mengeluarkan saran. Selanjutnya juga telah dilakukan penyusunan daftar dokumen inventarisasi, laporan pelaksanaan inventarisasi, dan laporan hasil analisis kajian.

Tahapan berikutnya, tim pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat melakukan penyusunan laporan hasil pengumpulan data, laporan pelaksanaan pengumpulan data, dan laporan telaah data. Terakhir, disusun laporan hasil analisis dan saran perbaikan yang selanjutnya akan dikirim ke pusat dan dibawa ke rapat perwakilan untuk dibahas selanjutnya.

Pada Triwulan III, dikarenakan adanya peralihan DTKS menjadi Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN), sehingga judul kajian dilakukan penyesuaian menjadi "Pencegahan Maladministrasi pada Proses Pengusulan, Verifikasi, dan Validasi Data Penerima Bantuan dalam DTSEN di Kota Padang". Untuk tahap ini, telah dilaksanakan pengambilan data ke responden, antara lain:

1. Koordinasi dan Diskusi dengan Dinas Sosial Kota Padang.
2. Koordinasi dan Diskusi dengan Badan Pusat Statistik Kota Padang.
3. Koordinasi dan Diskusi dengan Perwakilan Camat Se-Kota Padang.
4. Koordinasi dan Diskusi dengan Perwakilan Lurah Se-Kota Padang.
5. Koordinasi dan Diskusi dengan Perwakilan Pendamping Program Keluarga Harapan Kota Padang.

6. Koordinasi dan Diskusi dengan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) Kelurahan Kampung Olo.

7. Kuesioner Masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 68 responden.

Data tersebut akan dijadikan tolak ukur dalam merumuskan Laporan Hasil Analisis (LHA) kajian, guna menarik Kesimpulan dalam mengeluarkan saran.

Pada Triwulan IV, dilakukan perumusan Laporan Hasil Analisis (LHA) kajian, guna menarik Kesimpulan yang menjadi dasar dalam penyampaian saran. Selanjutnya, dilakukan Rapat Perwakilan Bedah Laporan Hasil Analisis (LHA) pada tanggal 06 Oktober 2025. Pada saat ini, proses pelaksanaan kajian singkat ini berada pada tahapan Monitoring Saran dengan berpedoman Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Analisis dan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 246 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Tahapan Pelaksanaan Perlakuan Saran. Berikut, tahapan yang telah dilaksanakan oleh Tim Pencegahan pada Triwulan IV, antara lain:

1. Telah dilakukan Rapat Perwakilan Bedah Laporan Hasil Analisis (LHA) pada tanggal 06 Oktober 2025;
2. Telah dilakukan Koordinasi LHA dengan Keasistenan Analisis Perlakuan Saran melalui *zoom meeting* pada 28 Oktober 2025;
3. Telah dilakukan Konfirmasi Saran LHA pada Instansi Penerima Saran pada 31 Oktober 2025 yang bertempat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat yang dihadiri oleh Walikota Padang (diwakilkan oleh Inspektorat Kota Padang dan Asisten I Setda Kota Padang) dan Dinas Sosial Kota Padang (diwakili oleh Kadis Dinas Sosial dan Kabid PFM) guna mengetahui kesiapan dan kesanggupan Instansi Penerima dalam melaksanakan saran yang diberikan. Pada pertemuan ini, disepakati bahwa Instansi Penerima Saran menyanggupi pelaksanaan saran yang diberikan oleh Ombudsman.
4. Telah dilakukan Pertemuan Penyerahan LHA pada 7 November 2025 di Rumah Dinas Walikota Padang yang dihadiri oleh Wakil Wali Kota Padang dan Kepala Dinas Sosial Kota Padang.
5. Telah dilakukan Monitoring LHA pada tanggal 15 Desember 2025 yang berlokasi di Ruang Pertemuan Hotel Whiz Prime Kota Padang yang dihadiri oleh Inspektur Daerah Kota Padang (mewakili Walikota Padang) dan Kepala Dinas Sosial Kota Padang.

Selanjutnya, Tim Pencegahan akan melakukan monitoring kembali sesuai dengan hasil monitoring pada tanggal 15 Desember 2025. Dalam hal pelaksanaan saran telah dilaksanakan seluruhnya oleh Instansi Penerima Saran atau saran dilaksanakan sebagian, maka tahapan pelaksanaan perlakuan saran akan dilakukan penutupan.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian	PERHITUNGAN
1.	Jumlah laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 LHA	1 LHA	100,00%	100,00% dihitung dari: $\left( \frac{1 \text{ realisasi laporan}}{1 \text{ Target laporan}} \right)$

### 3.2.8 Jumlah lembaga (*focal point*) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan

Pada Triwulan IV tahun 2025, salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan dalam rangka meningkatkan kerja sama adalah kegiatan focal point yang diselenggarakan pada tanggal 18 November 2025 di HW Hotel Padang. Kegiatan ini mencakup penandatanganan komitmen bersama dalam tata kelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Padang.

Dalam kegiatan tersebut, ditunjuk narahubung pada masing-masing Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Padang, dengan tujuan untuk melakukan koordinasi percepatan penyelesaian laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia atau Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat, serta memperoleh informasi perkembangan penanganan laporan pengaduan masyarakat secara berkala melalui media yang disediakan oleh Perangkat Daerah. Selain pembentukan focal point, kegiatan ini juga mencakup peningkatan kapasitas pejabat atau petugas pengelola pengaduan melalui pelatihan dan kegiatan pendukung lainnya. Kegiatan tersebut diikuti oleh 18 dinas dan instansi di lingkungan Pemerintah Kota Padang, yaitu Inspektorat, Bagian Organisasi, Bagian Hukum, Bagian Pemerintahan, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Perdagangan, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, Dinas Komunikasi dan Informatika, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Badan Pendapatan Daerah, serta RSUD Dr. Rasidin Padang.

### **3.2.9 Jumlah Provinsi/Kabupaten/Kota yang dinilai tingkat kepatuhannya tahun 2025 atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Pada tahun 2025, Penilaian Kepatuhan untuk Provinsi Sumatera Barat dimulai pada tanggal 20 Oktober 2025. Penilaian Kepatuhan ini berpedoman pada Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2025 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 255 Tahun 2025 tentang Lokus dan Kertas Kerja Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025.

Penilaian dilanjutkan dengan input hasil penilaian pada aplikasi yang disediakan Ombudsman RI, input hasil penilaian dilakukan hingga akhir November 2025. Pada bulan Desember 2025, tahapan penilaian sudah masuk dalam penyusunan hasil penilaian seperti rincian hasil dan rekapitulasi hasil. Penilaian pada 9 lokus rata-rata dilakukan oleh 4 orang enumerator dengan waktu sekitar 5-6 hari per lokus, dengan total keseluruhan kertas kerja kurang lebih 1000 kertas kerja. Tantangan dalam penilaian ini adalah pemenuhan variabel Kepercayaan Masyarakat dengan bobot 30%. Pada pemerintah daerah ditargetkan responden sejumlah 30 orang dan Polres/Kantah/Lapas/Kanin/Rutan sebanyak 10 orang.

Pada Minggu 1 Desember 2025, koordinator kegiatan perwakilan telah menghadiri workshop penilaian maladministrasi di tingkat pusat. Dalam kegiatan workshop, telah dilakukan verifikasi dan validasi kertas kerja dengan total mencapai 1717 untuk Perwakilan Sumatera Barat, untuk selanjutnya menunggu hasil final dari Ombudsman RI mengenai penetapan hasil penilaian per lokus.

### **3.2.11 Jumlah kegiatan diseminasi oleh perwakilan**

Upaya melakukan pencegahan terjadinya Maladministrasi perlu dilakukan sejak dini sesuai dengan prinsip-prinsip yang terkandung dalam Pasal 7 dan Pasal 8 Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Salah satu kegiatan pencegahan maladministrasi yaitu kampanye/edukasi (diseminasi) terkait pengawasan pelayanan publik oleh perwakilan. Kegiatan ini merupakan penyampaian peran serta tugas Ombudsman kepada masyarakat yang membuat masyarakat lebih dekat dengan Ombudsman. Pada Tahun 2023 kegiatan kegiatan diseminasi oleh perwakilan yaitu :

<b>NO.</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>TARGET</b>	<b>REALISASI</b>	<b>% Capaian</b>
------------	------------------	---------------	------------------	------------------

1.	Jumlah kegiatan diseminasi oleh perwakilan	2 Kegiatan	3 Kegiatan	150%
----	--	------------	------------	------

#### a. Kegiatan Desa Anti Maladministrasi di Kabupaten Pasaman

Ombudsman telah menginisiasi pendampingan terhadap tiga belas nagari di Kabupaten Pasaman dengan fokus pada empat aspek utama, yaitu pemenuhan standar pelayanan nagari, digitalisasi layanan, peningkatan kompetensi aparatur nagari, serta pengelolaan pengaduan masyarakat di tingkat nagari. Inisiatif tersebut merupakan bagian dari Program Nagari Anti Maladministrasi yang digagas oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat.

Nagari merupakan ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik, tidak hanya dalam bentuk pelayanan administratif, tetapi juga pelayanan jasa publik seperti kesehatan dan pendidikan, serta pelayanan barang publik, antara lain penyediaan infrastruktur. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas tata kelola pelayanan nagari melalui penguatan kelembagaan yang bersih, efektif, dan efisien, serta didukung oleh sumber daya manusia aparatur yang berintegritas, kompeten, dan bebas dari praktik korupsi dan maladministrasi.

Ombudsman mencatat adanya tren peningkatan laporan masyarakat terkait pelayanan publik di tingkat nagari. Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, jumlah laporan mengalami kenaikan yang cukup signifikan, dari 13 laporan pada tahun 2022 menjadi 43 laporan pada tahun 2024. Peningkatan ini terjadi secara merata di seluruh kabupaten dan kota di Provinsi Sumatera Barat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas tata kelola pelayanan nagari merupakan kebutuhan yang mendesak dan tidak dapat ditunda.

Program Nagari Anti Maladministrasi tidak dilaksanakan secara serentak di seluruh nagari. Pendampingan yang diberikan akan difokuskan pada empat aspek utama, yaitu pemenuhan standar pelayanan nagari, digitalisasi layanan, peningkatan kompetensi aparatur nagari, serta pengelolaan pengaduan masyarakat nagari. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat telah melakukan penilaian (assessment) terhadap 13 nagari di Kecamatan Lubuk Sikaping untuk menentukan nagari yang paling siap menjadi percontohan atau pionir dalam pelaksanaan program tersebut. Penilaian tersebut dilaksanakan pada bulan Juli 2025.

Pada tanggal 15 Desember 2025, telah dilakukan penyerahan sertifikat nagari anti maladministrasi yang berlangsung di Kantor Nagari Durian Tinggi kecamatan Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

**b. Kegiatan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi Di Perwakilan (KMPMDP)**

Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Sumatera Barat melakukan pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPMDP) yang beranggotakan perkumpulan mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi di Kota Padang. Telah dilakukan kegiatan bersama KMPMDP berupa Konsolidasi Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPMDP) Provinsi Sumatera Barat dengan Tema Penulisan Opini terkait advokasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di HW Hotel Padang tanggal 17 September 2025. Hasil dari kegiatan tersebut adalah terciptanya karya tulis opini dari para peserta yang selanjutnya akan dikompilasikan dalam sebuah buku yang disebut “bunga rampai”.

**c. Penandatanganan Nota Kesepakatan Ombudsman RI dengan Perguruan Tinggi**

Telah dilakukan penandatanganan Nota Kesepakatan Ombudsman RI dengan Universitas Putra Indonesia, Universitas Muhammadiyah Sumbar, dan UIN Syekh M Djamil Djambek.

**d. Penanganan Bencana**

Bencana hidrometeorologi ekstrem yang dipicu oleh Siklon Tropis Senyar yang melanda wilayah Sumatera diantaranya Sumatera Barat (Sumbar) sejak tanggal 21 s.d. 28 November 2025, menyisakan duka mendalam bagi Tanah Air. Wilayah terdampak di Sumatera Barat melanda 16 kabupaten/kota dan 50 kecamatan.

Berdasarkan data yang dipublish pada laman web Satu Data Bencana Sumbar per tanggal 11 Desember 2025 pukul 23.00 WIB, tercatat sebanyak 240 orang meninggal dunia (205 orang teridentifikasi dan 35 orang belum teridentifikasi), 382 orang luka-luka, dan 93 orang hilang

Pimpinan Ombudsman RI, Bapak Yeka Hendra Fatika bersama Kepala Perwakilan Perwakilan Ombudsman Sumbar didampingi Sekda Agama dan Camat Palembayan meninjau langsung Jorong Lambek yang terisolir dengan menempuh sekitar 5 km berjalan kaki melewati medan longsor, lalu memetakan persoalan utama seperti akses tertimbun 24 titik, logistik dan LPG harus dipikul warga, serta listrik, internet, dan layanan pendidikan sempat terhenti. Tindak lanjut segera dilakukan melalui koordinasi multipihak (kepolisian, TNI, Pemkab, BPBD, PLN, Pertamina, Telkom), hingga dalam 25 hari akses dan layanan kembali pulih.

Satu per satu permasalahan di Jorong Lambéh mulai terselesaikan: akses jalan berhasil dibuka cepat dengan dukungan alat berat melalui kolaborasi Pemda, TNI, Polri, dan relawan; PLN menyalakan listrik sementara dengan genset hingga akhirnya listrik pulih kembali setelah jalan terbuka; helikopter kepolisian beberapa kali mengantar logistik; layanan pendidikan tidak terkendala karena siswa sudah selesai ujian dan memasuki masa libur; LPG 5 kg dari Pertamina Patra Niaga sudah diterima warga sehingga tidak perlu memikul gas 5 km; serta jaringan internet MangoeSky dari Telkom telah berhasil diaktivasi.

### 3.2.12 Persentase penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor

Dalam upaya meningkatkan pelayanan operasional perkantoran dan pemeliharaan kantor. Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan meliputi : belanja listrik telepon dan internet, belanja keperluan perkantoran, belanja operasional lainnya, belanja bahan, Persediaan Barang Konsumsi, Pemeliharaan Peralatan dan Mesin, Jamuan Tamu/Delegasi Pimpinan, Pemeliharaan Gedung dan Bangunan Sewa Gedung Perwakilan, Operasional Kendaraan Dinas.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Persentase penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	100%	96,39%	<b>96,39%</b>

Dengan layanan operasional dan pemeliharaan kantor yang bersifat rutin di tahun 2025 maka capaian pada indikator tersebut pada tahun 2025 sebesar 96,39%.

### 3.2.13 Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran

Pada tahun 2025, telah dilaksanakan belanja sewa kebutuhan kantor dan belanja modal yang dilaksanakan pada kurun waktu triwulan I hingga triwulan IV tahun 2025. Pengadaan tersebut dimaksudkan untuk menunjang fasilitas kerja bagi Insan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat, sehingga realisasi capaian di tahun 2025 mencapai 100%.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	<b>100%</b>

### 3.3 Evaluasi Keberhasilan Kinerja

Untuk melakukan evaluasi sederhana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Pembobotan dan pemberian skor untuk capaian masing-masing indikator kinerja. Evaluasi ini diharapkan menjadi refleksi bagi kinerja Ombudsman RI Perwakilan Prov. Sumatera Barat .

Kriteria ukuran keberhasilan pencapaian sasaran keberhasilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Tahun 2025, ditetapkan berdasarkan penilaian capaian melalui evaluasi sederhana. Pembobotan setiap indikator kegiatan memiliki bobot yang sama jika dijumlahkan sama dengan 1 (satu) maka setiap indikator mempunyai bobot yang berbeda. Skor diberikan guna menilai tingkat keberhasilan tiap-tiap indikator. Adapun pemberian skor seperti berikut:

- (4) sangat berhasil (capaian >100%)
- (3) berhasil (capaian 80-100%)
- (2) cukup berhasil (capaian 60-79%), dan
- (1) kurang berhasil (capaian , >60%)

Dengan Pembobotan untuk sasaran Peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar 0,60 dan dukungan manajemen kelembagaan sebesar 0,40. Sehingga perhitungan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat sebagai berikut:

Sasaran	Indikator Kinerja	Capaian	Indeks
Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Rata-rata lama penyelesaian laporan/ pengaduan	123,91%	$0,06 \times 4 = 0,24$
	Efisiensi waktu penyelesaian laporan		<b><math>0,06 \times 3</math></b>
	Persentase Penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat	195,50%	$0,06 \times 4 = 0,24$
	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman		<b><math>0,06 \times 3</math></b>
	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat yang diselesaikan	186,29%	$0,06 \times 4 = 0,24$

	Jumlah laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	100,00%	<b>0,06 x 3</b>
	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai tingkat Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	275,00%	0,06 x 4 = 0,24
	Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	100,00%	<b>0,06 x 3</b>
	Jumlah lembaga (focal point) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan*)	100,00%	<b>0,06 x 3</b>
	Indeks Tata Kelola unit kerja	100,00%	<b>0,06 x 3</b>
Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah kegiatan diseminasi oleh perwakilan	100,00%	0,10 x 3 = 0,2
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	100,00%	0,10 x 3 = 0,2
	Persentase penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	95,55%	0,10 x 3 = 0,2
	Jumlah Dokumen Laporan Kinerja, Triwulan, dan Tahunan	100,00%	0,10 x 3 = 0,2
Total			3,24

**Indeks Keberhasilan Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman RI Perwakilan Prov. Sumatera Barat 3,34 dari skala 4**, artinya jika merujuk pemberian skor maka keberhasilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori **berhasil**.

Sesuai dengan Indikator Kinerja Utama yang telah ditentukan pada Rencana Strategis Perwakilan Sumatera Barat sebagai berikut :

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Sasaran Strategis	Satuan	Target	Realisasi	% Capaian
Terwujudnya pengawasan pelayanan publik yang berkualitas	Indeks kinerja pengawasan pelayanan publik perwakilan Provinsi Sumatera Barat	Indeks	2,9	3,02	104,13%
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D	%	5	17,39	347,8%

	terhadap UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik di wilayah kerja Provinsi Sumatera Barat				
--	---	--	--	--	--

Keterangan :

1. Indeks kinerja pengawasan pelayanan publik perwakilan Provinsi Sumatera Barat dihitung dari perhitungan indeks keberhasilan indikator kinerja 2025.
2. Realisasi Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik di wilayah kerja Provinsi Sumatera Barat dihitung dari jumlah hijau tahun 2025 (sebagai *baseline*) dibagi dengan jumlah total sampel Provinsi/Kabupaten/Kota yang disurvei.

### 3.4 Realisasi Anggaran

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat pada Tahun Anggaran 2025 mendapatkan anggaran dana sebesar Rp. 848.269.721 , tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat telah menggunakan anggaran sebesar Rp.826.738.970, dari total pagu anggaran, artinya anggaran yang terserap sebesar 97,46%, adapun penjelasannya sebagai berikut :

Kode Akun	Kegiatan	Pagu Efektif	Realisasi	Persentase
5618.BDB.002.051	Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	7.042.488	7.020.000	99,68%
5618.QAA.002	PVL	30.667.380	29.989.700	97,79%
5618.QAA.002	Penyelesaian Laporan	105.417.000	105.197.650	99,79%
5618.QAA.004	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)	12.115.538	11.390.268	94,01%
5619.ABM.001	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	17.758.622	16.090.000	90,60%
5619.BDD.001	Fasilitasi dan Pembinaan Kelompok Masyarakat	7.946.375	7.830.000	98,54%
5619.QIE.001	Opini Pengawasan Penyelenggaraan	157.596.706	157.532.500	99,96%

	Pelayanan Publik Pemerintah Daerah/Penilaian Opini			
<b>5094.EBA.994</b>	Layanan Perkantoran	499.725.612	481.688.852	96,39%
<b>5094.EBB.951</b>	Layanan Sarana dan Prasarana Internal	10.000.000	10.000.000	100,00%
<b>JUMLAH</b>		<b>848.269.721</b>	<b>826.738.970</b>	<b>97,46%</b>

## **BAB IV. PENUTUPAN**

Laporan Akuntabilitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan Penetapan Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat yang telah ditetapkan. Laporan akuntabilitas kinerja ini menyajikan pencapaian atas perjanjian kinerja yang telah dituangkan dan disepakati bersama.

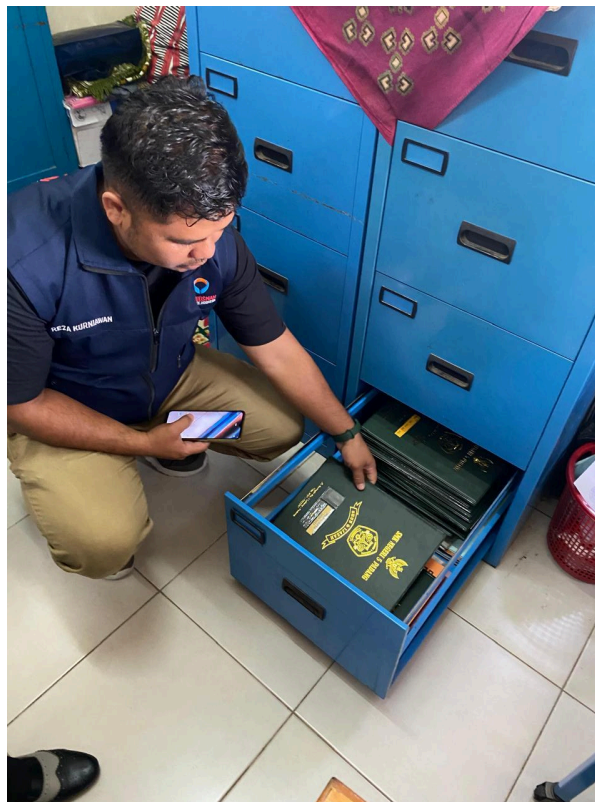
Laporan akuntabilitas kinerja ini diharapkan dapat memberikan gambaran kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan pada tahun 2025. Berdasarkan uraian capaian indikator Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat telah menunjukkan bahwa realisasi capaian target yang telah ditetapkan pada dokumen Penetapan Kinerja termasuk kategori cukup berhasil dan harus ditingkatkan dimasa yang akan datang.

## LAMPIRAN

### Dokumentasi Kegiatan



**Pemeriksaan di RSUD Rasidin Padang - Pemerintah Kota Padang terkait dengan terkait pelayanan IGD, sertifikasi dokter yang kedaluwarsa, dan CCTV tidak berfungsi**



**Tim Asisten Ombudsman telah turun ke lapangan untuk melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap beberapa sekolah yang diduga menahan ijazah siswa.**



**Penyerahan agunan kepada masyarakat memulihkan hak nasabah setelah menindaklanjuti 13 laporan dugaan ketidaksesuaian terhadap aturan Kredit Usaha Rakyat (KUR)**



**Penyerahan LHA Kepada Wakil Wali Kota Padang**



**Penyerahan LHP kepada Bupati Agam dan Bupati Tanah Datar**



**Pimpinan Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, meninjau langsung Jorong Lambel, Nagari Ampek Koto Palembayan, Agam, Sumatra Barat, pada Desember 2025**



**Launching Nagari Anti Maladministrasi dengan Bupati Agam**



**Penandatanganan Nota Kesepakatan Ombudsman RI dengan Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi**