



OMBUDSMAN
REPUBLIC INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

LAPORAN KINERJA

2025

PERWAKILAN OMBUDSMAN RI
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Kinerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan Kinerja ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik, serta sebagai wujud komitmen dalam menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Laporan Kinerja ini memuat informasi mengenai perencanaan kinerja, capaian kinerja, serta evaluasi terhadap pelaksanaan program dan kegiatan selama periode pelaporan. Selain itu, laporan ini juga menyajikan berbagai upaya yang telah dilakukan dalam penyelesaian laporan masyarakat, pelaksanaan kegiatan pencegahan maladministrasi, serta penguatan koordinasi dan kerja sama dengan instansi penyelenggara pelayanan publik di wilayah Provinsi Kepulauan Riau.

Kami menyadari bahwa keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama berbagai pihak, baik instansi pemerintah pusat dan daerah, BUMN/BUMD, maupun partisipasi aktif masyarakat. Oleh karena itu, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan tugas Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau.

Bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan memerlukan penyempurnaan di masa mendatang. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kinerja pada periode berikutnya. Semoga Laporan Kinerja ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi, informasi, dan referensi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bersih, efektif, dan berkeadilan di Provinsi Kepulauan Riau.

Batam, Februari 2026
Kepala Perwakilan,



Dr. Lagat Parroha Patar Siadari, S.E, M.H

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRf

RINGKASAN EKSEKUTIF

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, BUMN/BUMD, badan hukum milik negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik, guna mencegah dan menangani maladministrasi. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Ombudsman RI menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan dan investigasi baik berdasarkan laporan maupun atas prakarsa sendiri, melakukan upaya pencegahan maladministrasi melalui kajian dan koordinasi, memberikan serta memantau pelaksanaan rekomendasi, serta menyampaikan saran perbaikan sistem dan kebijakan pelayanan publik demi terwujudnya pelayanan publik yang adil, transparan, dan berkualitas.

Pada tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Riau melaksanakan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan kegiatan didukung oleh sumber daya manusia yang tersedia dengan pembagian tugas sesuai struktur organisasi, serta dukungan sarana dan prasarana kerja yang memadai. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, seperti meningkatnya dinamika dan kompleksitas laporan masyarakat serta keterbatasan sumber daya, unit kerja tetap berupaya menjaga kinerja dan kualitas layanan melalui optimalisasi koordinasi internal, pemanfaatan teknologi informasi, dan penguatan sinergi dengan para pemangku kepentingan. Secara umum, kondisi unit kerja pada tahun laporan berada dalam keadaan kondusif dan mampu mendukung pencapaian target kinerja serta pelaksanaan program dan kegiatan pengawasan pelayanan publik.

Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Riau terdapat 8 Indikator Perjanjian Kinerja yang dituangkan dan terdapat 8 Indikator yang dilaksanakan. Dari 8 Indikator yang dilaksanakan hasil capaian sebagai berikut :

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	Realisasi
Terwujudnya Penyelesaian Laporan /Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>Focal Point</i> Pengawasan Pelayanan Publik yang Dikembangkan	1 Lembaga	1 Lembaga
	Jumlah Laporan Pengaduan/Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	210 Laporan	213 Laporan

	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	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	6 Pemerintah Daerah	6 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

Berikut realisasi anggaran Perwakilan Ombudsman RI Provinsi kepulauan Riau:



Secara umum, Ombudsman Kepri menunjukkan performa yang sangat baik dengan Rata-rata Capaian Kinerja (IKU) sebesar 99,59 %, meskipun menghadapi tantangan geografis wilayah

kepulauan.

Efektivitas Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat Dari total 210 laporan yang masuk, sebanyak 213 laporan (101%) berhasil diselesaikan, melampaui target yang ditetapkan.

Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan target penyelesaian 6 Provinsi/Kabupaten/Kota telah selesai dilaksanakan dengan Jumlah 6 Provinsi/Kabupaten/Kota atau setara 100 % dari Capaian Tahunan.

Kendala dan tantangan utama adalah Kendala Geografis: Biaya dan waktu tinggi untuk menjangkau daerah terpencil (seperti Natuna dan Kepulauan Anambas) guna melakukan verifikasi lapangan atau jemput bola (PVL On The Spot), Kuantitas SDM: Jumlah asisten belum sebanding dengan peningkatan volume laporan masyarakat yang semakin kritis, dan Resistensi Instansi Terlapor: Masih ditemukan instansi yang lambat dalam memberikan tanggapan/klarifikasi terkait laporan masyarakat.

Rencana Tindak Lanjut Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tahun mendatang, berikut adalah langkah strategis yang akan diambil adalah Digitalisasi Pengaduan: Memperkuat kanal pengaduan berbasis daring (WhatsApp & Email) untuk memitigasi kendala geografis, sehingga masyarakat di pulau terluar tetap bisa melapor tanpa terkendala transportasi, Penguatan Jejaring Sahabat Ombudsman: Melibatkan partisipasi masyarakat lokal dan mahasiswa sebagai "mata dan telinga" Ombudsman di daerah-daerah yang sulit dijangkau, dan Akselerasi Monitoring Saran Perbaikan: Meningkatkan frekuensi pemantauan pasca-penilaian kepatuhan agar instansi tidak hanya berfokus pada nilai, tetapi pada perbaikan layanan yang substansial.

DAFTAR ISI

COVER	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	6
BAB I. PENDAHULUAN.....	6
1.1. LATAR BELAKANG.....	6
1.2. FUNGSI, TUGAS, DAN WEWENANG.....	8
1.3. ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA	9
BAB II. RENCANAAN KINERJA	13
2.1 PERJANJIAN KINERJA.....	15
2.2 PENETAPAN KINERJA.....	17
BAB III. AKUNTABILITAS KINERJA.....	18
3.1 PENGUKURAN CAPAIAN KINERJA.....	18
3.2 ANALISIS CAPAIAN KINERJA	20
3.3 REALISASI ANGGARAN	27
BAB IV. PENUTUP	30
LAMPIRAN.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Ombudsman Republik Indonesia mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia. Salah satunya kantor perwakilan ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau yang terbentuk keberadaannya sejak tahun 2013. Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja dengan tujuan untuk mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Lembaga Ombudsman Republik Indonesia melalui kantor perwakilannya, Ombudsman ingin mewujudkan pelayanan publik prima sampai pada tingkat daerah yang sejalan dengan dibentuknya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia diharapkan dapat melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, sehingga dapat terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik.

Penyusunan Laporan Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik yang telah dilaksanakan selama satu periode pelaporan. Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai capaian kinerja, penggunaan anggaran, serta efektivitas pelaksanaan program dan kegiatan sesuai dengan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan.

Sebagai bagian dari Ombudsman Republik Indonesia, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau memiliki mandat untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, BUMN, BUMD, serta badan swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu, laporan kinerja bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan mandat tersebut, termasuk dalam penanganan laporan masyarakat, pencegahan maladministrasi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah Provinsi Kepulauan Riau.

Selain itu, penyusunan laporan kinerja bertujuan untuk mewujudkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Laporan ini menjadi sarana evaluasi internal guna mengidentifikasi capaian, kendala, dan langkah perbaikan yang diperlukan dalam rangka peningkatan kinerja pada periode berikutnya. Secara eksternal, laporan kinerja juga menjadi media informasi kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kontribusi dan peran Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau dalam mendorong pelayanan publik yang

bersih, efektif, dan berkeadilan.

1.2 FUNGSI TUGAS DAN WEWENANG

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik dimaksud yang dananya bersumber dari APBN atau APBD. Biasanya diselenggarakan oleh pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman RI memiliki tugas dan wewenang yang diatur dalam Undang Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Tugas Ombudsman RI dalam Pasal 7, yaitu:

- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI;
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara, Lembaga pemerintahan, serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- Membangun jaringan kerja;
- Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Serta wewenang Ombudsman RI dalam Pasal 8, yaitu:

- Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi Terlapor;
- Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.
- Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;

- Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.
- Meskipun diberi kewenangan namun Ombudsman RI dilarang mencampuri keputusan hakim dalam memberikan putusan. Di samping itu, Ombudsman RI tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan

1.3 ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA

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

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

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

OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KEPULAUAN RIAU



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

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

a. Keasistenan Pengaduan Masyarakat

Mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.

b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan

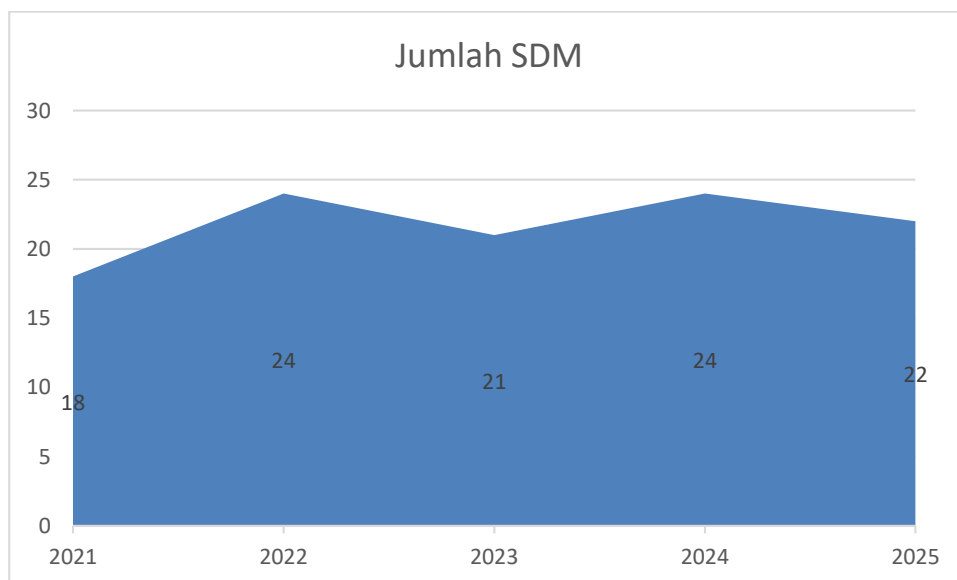
Mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.

c. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

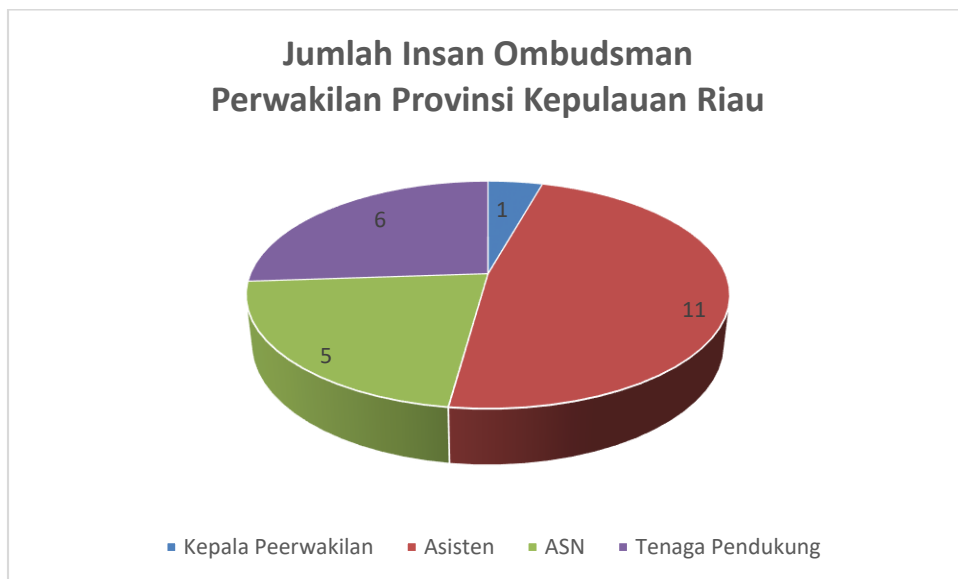
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

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

Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau didukung sumber daya manusia sejumlah 22 orang, terdiri atas Kepala Perwakilan, Asisten, Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan tenaga pendukung. Perkembangan SDM Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021-2025 dapat dilihat pada grafik di bawah.



Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 disajikan pada grafik berikut:



BAB II. RENCANA KERJA

Renstra Ombudsman 2025–2029 ditetapkan melalui Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029. Dalam Renstra 2025-2029 disebutkan visi Ombudsman RI adalah “Menjadi Lembaga Pengawas Pelayanan Publik yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan Guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”, dengan misi:

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

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

Tabel 2.1 Matriks Perencanaan Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian Laporan /Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>Focal Point</i> Pengawasan Pelayanan Publik yang Dikembangkan	1 Lembaga
	Jumlah Laporan Pengaduan/Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	210 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	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	1 Saran Kebijakan
	Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat

Publik	Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	6 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

Dalam Rencana Kerja Pemerintah tahun 2025 Ombudsman berperan pada pembangunan nasional melalui berbagai upaya pengawasan aktif dan pengawasan pasif. Pengawasan tersebut dilakukan untuk mendukung Asta Cita dan Program Prioritas Presiden. RPJMN 2025-2029 telah menyebutkan kontribusi Ombudsman dalam Prioritas Nasional 7 “Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan” yang diturunkan ke dalam Program Prioritas “Transformasi tata kelola pelayanan publik dan pembangunan”. Program Prioritas ini diturunkan lagi ke dalam Kegiatan Prioritas “Tata kelola pelayanan publik” yang diimplementasikan dalam satu kegiatan prioritas yaitu Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi, serta Proyek Prioritas “Penguatan pengawasan eksternal pelayanan publik” yang diimplementasikan dalam 6 (enam) RO Prioritas yaitu: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Pusat; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan; 3) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 4) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 5) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga; dan 6) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

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

Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 2) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 3) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga; dan 4) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

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

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

2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2025

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

1. Sasaran strategis Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan dengan target 1 Lembaga.
 - Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan dengan target 210 Laporan.
 - Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik dengan target 210 Laporan.

2. Sasaran strategis Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik, dengan indikator 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 Publik dengan target 6 Pemerintah Daerah.

3. Sasaran strategis Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat, dengan indikator 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. 667.569.783 yang terbagi dalam dua program yaitu:

- Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan publik sebesar Rp. 345.944.949 dan
- Program Dukungan Manajemen sebesar Rp. 321.624.834

2.2 Penetapan Kinerja Tahun 2025

Berikut matriks Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 yang telah ditetapkan

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian Laporan /Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>Focal Point</i> Pengawasan Pelayanan Publik yang Dikembangkan	1 Lembaga
	Jumlah Laporan Pengaduan/Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	210 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	6 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	Anggaran
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Rp. 345.944.949
Program Dukungan Manajemen	Rp. 321.624.834
Total	Rp. 667.569.783

BAB III. AKUNTABILITAS KINERJA

3.1. Pengukuran Capaian Kinerja

Kinerja Ombudsman RI tahun 2025 diukur dari pencapaian Indikator Kinerja yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja (PK) Ombudsman RI Tahun 2025. Seluruh sasaran strategis yang dituangkan dalam PK Kepala Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau merupakan kinerja tahun pertama pada periode Renstra Ombudsman RI 2025-2029. Secara rata-rata capaian kinerja pada tahun 2025 adalah sebesar **101 %** yang dihitung dari rata-rata capaian seluruh sasaran strategis. Adapun hasil pengukuran atas pencapaian kinerja 2025 adalah sebagai berikut :

Sasaran Strategis 1				
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%
2	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	210 Laporan	213 Laporan	101 %
3	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan public	1 Laporan	1 Laporan	100 %
Sasaran Strategis 2				
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaiki Pelayanan Publik				

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	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100 %
3	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	6 Pemerintah Daerah	6 Pemerintah Daerah	100 %
Sasaran Strategis 3				
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan				
Ombudsman yang Kuat				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100 %
2	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100 %

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada tabel di atas dapat diketahui:

- 1) Target dengan capaian realiasi di atas 100% sebanyak 1 target;
- 2) Target dengan capaian realiasi tepat 100% sebanyak 7 target; dan
- 3) Target dengan capaian realiasi di bawah 100% sebanyak 0 target.

3.2 Analisis Capaian Kinerja

Sasaran Strategis 1 Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif

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

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%
Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	210 Laporan	213 Laporan	101 %
Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan public	1 Laporan	1 Laporan	100 %

- **Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan 1 Lembaga**

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengembangan jejaring dan kemitraan pengawasan pelayanan publik, indikator tersebut telah terealisasi sebanyak 1 (satu) Lembaga atau mencapai 100% dari target yang ditetapkan dengan melibatkan 15 Instansi penyelenggara pelayanan publik.

Pengembangan focal point dimaksud merupakan upaya strategis dalam memperluas partisipasi dan kolaborasi pengawasan pelayanan publik melalui pembentukan atau penunjukan lembaga mitra yang berperan sebagai penghubung, penyampai informasi, serta pendukung upaya pencegahan maladministrasi. Focal point tersebut diharapkan mampu menjadi simpul

koordinasi dalam memperkuat pengawasan partisipatif serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan publik yang berkualitas.

Keberhasilan pencapaian indikator ini didukung oleh pendekatan komunikasi yang efektif, koordinasi yang baik dengan lembaga mitra, serta komitmen bersama dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Ke depan, perwakilan akan melakukan penguatan kapasitas dan pendampingan terhadap focal point yang telah dikembangkan agar dapat berperan secara optimal dan berkelanjutan.

- **Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan
210 Laporan**

Berdasarkan hasil pelaksanaan fungsi pemeriksaan dan penyelesaian laporan masyarakat, indikator tersebut telah terealisasi sebanyak 213 (dua ratus tiga belas) laporan atau mencapai 101% dari target yang ditetapkan.

Capaian ini menunjukkan bahwa kinerja unit kerja dalam menyelesaikan laporan masyarakat telah berjalan dengan sangat baik dan bahkan melampaui target yang telah ditetapkan. Keberhasilan tersebut mencerminkan efektivitas pelaksanaan fungsi pengawasan, khususnya dalam proses penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan dugaan maladministrasi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

Penyelesaian laporan masyarakat dilakukan melalui berbagai mekanisme, antara lain klarifikasi, investigasi, mediasi, konsiliasi, serta pemberian saran perbaikan kepada instansi terlapor. Hal ini bertujuan untuk memastikan adanya perbaikan pelayanan publik, memberikan kepastian penyelesaian atas laporan masyarakat, serta mendorong peningkatan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap ketentuan yang berlaku.

Keberhasilan melampaui target indikator ini didukung oleh peningkatan efektivitas koordinasi internal, optimalisasi pengelolaan laporan, serta komitmen seluruh sumber daya dalam melaksanakan fungsi pengawasan secara profesional, independen, dan akuntabel.

Sebagai tindak lanjut, unit kerja akan terus meningkatkan kualitas dan efektivitas penyelesaian laporan masyarakat, termasuk melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan

koordinasi dengan instansi terkait, serta optimalisasi sistem pengelolaan laporan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

- **Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik 1 Laporan**

Berdasarkan hasil pelaksanaan fungsi investigasi atas prakarsa sendiri, indikator tersebut telah terealisasi sebanyak 1 (satu) laporan atau mencapai 100% dari target yang ditetapkan mengenai dugaan pengabaian kewajiban hukum oleh Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau terkait kekurangan guru dan ruang kelas di Sekolah Luar Biasa Negeri Kota Batam.

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) merupakan bentuk pengawasan aktif Ombudsman terhadap dugaan maladministrasi yang bersifat sistemik atau berdampak luas, tanpa harus menunggu adanya laporan masyarakat. Pelaksanaan dan tindak lanjut atas laporan IAPS oleh penyelenggara pelayanan publik menunjukkan adanya respons positif serta komitmen terhadap perbaikan tata kelola pelayanan.

Capaian ini mencerminkan efektivitas fungsi pengawasan proaktif, serta keberhasilan koordinasi dan komunikasi antara perwakilan dengan penyelenggara pelayanan publik dalam mendorong pelaksanaan hasil investigasi. Tindak lanjut atas IAPS diharapkan memberikan dampak perbaikan yang lebih luas, baik dalam aspek regulasi, prosedur, maupun praktik pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut, perwakilan akan melakukan pemantauan atas implementasi hasil investigasi serta memastikan keberlanjutan perbaikan yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sasaran Strategis 2

**Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi
Guna Perbaikan Pelayanan Publik**

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

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
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	6 Pemerintah Daerah	6 Pemerintah Daerah	100%

- **Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan 1 Saran Kebijakan**

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengawasan pelayanan publik, realisasi indikator tersebut telah tercapai sebesar 1 (satu) Saran Kebijakan atau sebesar 100% dari target yang ditetapkan.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa unit kerja telah melaksanakan fungsi pengawasan secara optimal, khususnya dalam mengidentifikasi permasalahan sistemik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan merumuskan langkah perbaikan dalam bentuk saran kebijakan. Saran kebijakan yang dikeluarkan merupakan hasil analisis atas potensi maladministrasi dan bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta perbaikan tata kelola penyelenggaraan pelayanan oleh instansi terkait.

Keberhasilan pencapaian indikator ini didukung oleh beberapa faktor, antara lain tersedianya data dan informasi yang memadai, koordinasi yang efektif dengan pemangku kepentingan, serta pelaksanaan fungsi analisis kebijakan secara sistematis dan akuntabel.

Sebagai tindak lanjut, unit kerja akan terus melakukan pemantauan terhadap implementasi saran kebijakan yang telah disampaikan serta meningkatkan kualitas kajian dan analisis guna memastikan perbaikan pelayanan publik yang berkelanjutan.

- **Jumlah kelompok Masyarakat yang terlibat aktif dalam Upaya pencegahan maladministrasi 1 Kelompok Masyarakat**

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pencegahan maladministrasi, indikator tersebut terealisasi sebanyak 1 (satu) Kelompok Masyarakat atau mencapai 100% dari target yang ditetapkan.

Keterlibatan aktif kelompok masyarakat diwujudkan melalui partisipasi dalam kegiatan sosialisasi, diskusi publik, forum konsultasi, atau kolaborasi pengawasan pelayanan publik. Partisipasi tersebut mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengawasan partisipatif serta komitmen bersama dalam mencegah terjadinya maladministrasi.

Capaian ini menunjukkan bahwa strategi pelibatan masyarakat dalam fungsi pencegahan telah berjalan efektif, didukung oleh koordinasi yang baik, pendekatan komunikasi yang partisipatif, serta pemanfaatan forum-forum kemasyarakatan sebagai mitra pengawasan pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut, unit kerja akan memperkuat jejaring masyarakat, meningkatkan kapasitas kelompok yang telah terlibat, serta mendorong keberlanjutan partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik secara mandiri dan berkelanjutan.

- **Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6 Pemerintah Daerah**

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, indikator tersebut telah terealisasi sebanyak 6 (enam) Pemerintah Daerah atau mencapai 100% dari target yang ditetapkan.

Capaian ini menunjukkan bahwa unit kerja telah melaksanakan fungsi pengawasan secara optimal melalui kegiatan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintah daerah sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan. Penilaian tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepatuhan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik, mengidentifikasi potensi maladministrasi, serta memberikan opini pengawasan sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan publik.

Opini pengawasan yang diberikan diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, memperkuat tata kelola pelayanan, serta meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Keberhasilan pencapaian indikator ini didukung oleh perencanaan yang efektif, koordinasi yang baik dengan pemerintah daerah, serta pelaksanaan kegiatan pengawasan yang sistematis dan akuntabel.

Sebagai tindak lanjut, unit kerja akan terus melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan rekomendasi dan mendorong pemerintah daerah untuk melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Sasaran Strategis 3
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan
Ombudsman yang Kuat

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

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%
Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%

- **Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor 1 Layanan**

Indikator kinerja “Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor” ditetapkan dengan target sebanyak 1 layanan pada tahun pelaporan. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja, realisasi indikator tersebut tercapai sebesar 1 layanan atau 100% dari target yang telah ditetapkan.

Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor telah dilaksanakan secara optimal sesuai dengan perencanaan.

Pencapaian indikator ini didukung oleh terlaksananya berbagai aktivitas operasional perkantoran, antara lain pengelolaan sarana dan prasarana kantor, pemeliharaan rutin fasilitas kerja, penyediaan layanan kebersihan, keamanan, utilitas (listrik, air, dan jaringan komunikasi), serta dukungan administrasi operasional lainnya. Pelaksanaan kegiatan tersebut berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja.

Keberhasilan pencapaian indikator ini juga didukung oleh perencanaan kebutuhan operasional yang memadai, koordinasi yang efektif antar pengelola layanan, serta pemanfaatan anggaran yang efisien dan sesuai ketentuan. Dengan tercapainya indikator ini, maka layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas dukungan manajemen dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

- **Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran 1 Paket**

Indikator kinerja “Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran” ditetapkan dengan target sebanyak 1 paket pada tahun pelaporan. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja, realisasi indikator tersebut tercapai sebesar 1 paket atau 100% dari target yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pengadaan peralatan fasilitas perkantoran telah dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan pada awal periode.

Pengadaan peralatan fasilitas perkantoran tersebut mencakup pemenuhan kebutuhan sarana pendukung kerja yang diperlukan dalam menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja, seperti peralatan kerja administrasi, perlengkapan pendukung operasional, serta fasilitas lain yang diperlukan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan perkantoran. Dengan terpenuhinya kebutuhan peralatan tersebut, kondisi sarana dan prasarana kerja menjadi lebih memadai dan mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas organisasi.

Keberhasilan pencapaian indikator ini didukung oleh perencanaan kebutuhan yang tepat, pelaksanaan proses pengadaan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta pengelolaan anggaran yang efektif dan akuntabel. Dengan demikian, pengadaan peralatan

fasilitas perkantoran telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas dukungan manajemen serta kinerja unit kerja secara keseluruhan.

3.3 Realisasi Anggaran

Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Tahun Anggaran 2025. Sebagaimana telah ditetapkan, pagu anggaran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau berjumlah Rp. 667.569.783 Pagu efektif tersebut terdiri atas:

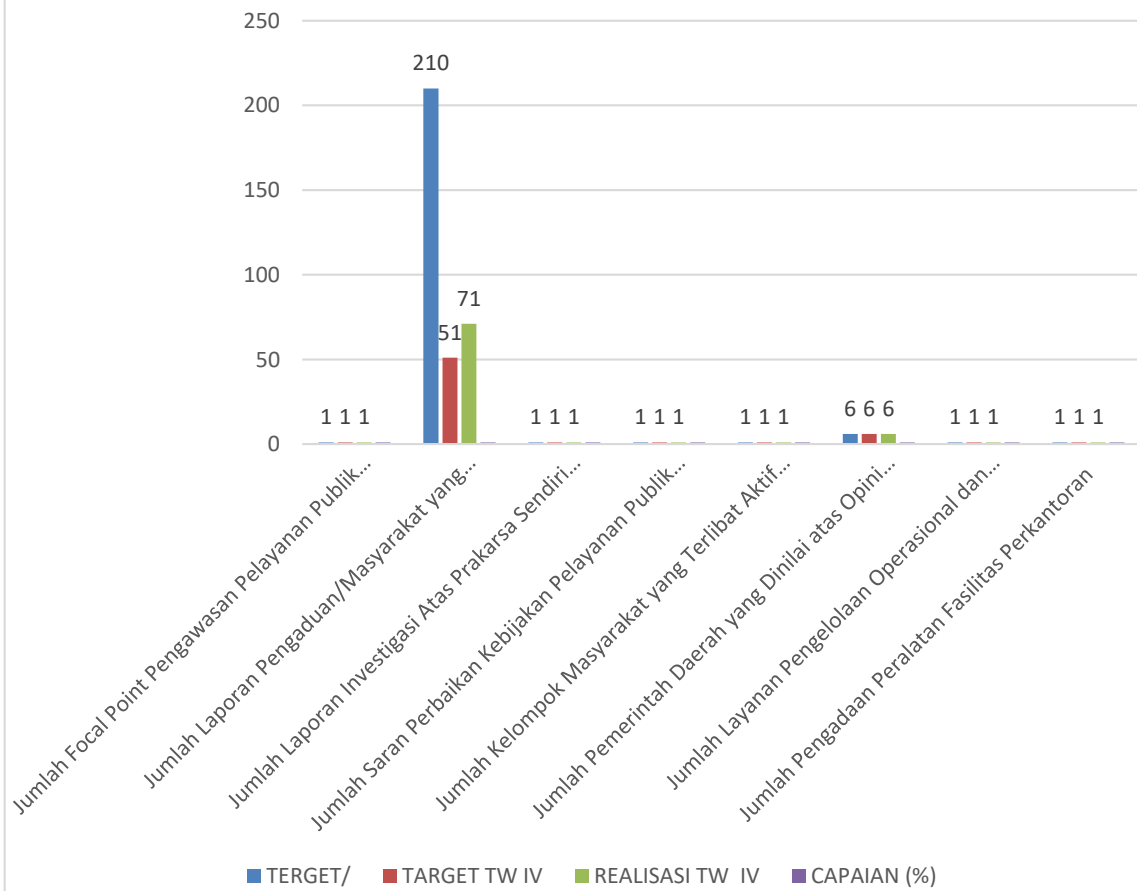
- Belanja Pelayanan Publik kepada Masyarakat Rp. 211.700.271
- Belanja Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah Rp. 134.244.678
- Belanja Dukungan Manajemen Rp. 321.624.834

Berdasarkan pagu yang dikelola, realisasi anggaran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau sebesar Rp. 664.817.322 atau sebesar 99.59 %, dengan rincian sebagai berikut:

REALISASI ANGGARAN PER KEGIATAN				
Kode Akun	Kegiatan	Anggaran	Realisasi	%
5618	Penyelesaian Laporan	Rp 211,700,271	Rp 211,289,545	99.81
BDB.002.051.A	Pengembangan Jaringan	Rp 8,148,876	Rp 8,000,000	0
QAA.002.051.A	Pengawasan Publik	Rp 56,105,828	Rp 56,065,000	99.93
QAA.002.051.B	PVL On The Spot			
QAA.002.051.B	Akselerasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan	Rp -	Rp -	0
QAA.002.052.A	Investigasi/Monitoring/Respon Cepat	Rp 70,369,019	Rp 70,328,100	99.94
QAA.002.052.B	Fasilitasi Konsultasi	Rp 20,360,000	Rp 20,360,000	100
QAA.002.052.C	Rapat LAHP	Rp 39,629,000	Rp 39,615,445	99.97
QAA.004.051	IAPS Tahap Persiapan	Rp 5,281,548	Rp 5,168,500	97.86
QAA.004.052	IAPS Tahap Pelaksanaan	Rp 11,806,000	Rp 11,752,500	99.55
5619	Pencegahan Maladministrasi	Rp 134,244,678	Rp 133,580,700	99.51
ABM.001.051	Deteksi Potensi Maladministrasi	Rp -	Rp -	0
ABM.001.052	Analisis Permasalahan Penyelenggaraan Publik	Rp 17,400,000	Rp 16,772,100	96.39

ABM.001.053	Perlakuan dan Pelaksanaan Saran	Rp	5,989,918	Rp	5,988,300	99.97
BDD.001.052	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi	Rp	8,714,700	Rp	8,712,500	99.97
QIE.001.051.A	Workshop Survey Kepatuhan Pengambilan Data & Supervisi	Rp	-	Rp	-	0
QIE.001.052.A	Pemerintah Daerah	Rp	102,140,060	Rp	102,107,800	99.97
5094	Layanan Perkantoran	Rp	321,624,834	Rp	319,947,077	99.48
EBA.994.002.ZA	Langganan Daya dan Jasa Perwakilan	Rp	57,816,000	Rp	57,126,322	98.81
EBA.994.002.ZB	Penyelenggaraan Operasional Perkantoran	Rp	133,478,000	Rp	132,539,596	99.3
EBA.994.002.ZC	Pemeliharaan Peralatan dan Mesin	Rp	12,218,000	Rp	12,194,000	99.8
EBA.994.002.ZD	Jamuan Tamu/Delegasi Pimpinan	Rp	27,200,000	Rp	27,194,795	99.98
EBA.994.002.ZE	Pemeliharaan Gedung dan Bangunan	Rp	18,072,000	Rp	18,072,000	100
EBA.994.002.ZF	Operasional Kendaraan Dinas	Rp	23,500,000	Rp	23,500,000	100
EBA.994.002.ZG	Operasional Perwakilan	Rp	39,340,834	Rp	39,340,364	100
EBB.951.051.B	Sarana Perkantoran	Rp	10,000,000	Rp	9,980,000	99.8
Jumlah		Rp	667,569,783	Rp	664,817,322	99.59

Capaian Perjanjian Kinerja Perwakilan Tahun 2025



BAB IV. PENUTUPAN

Laporan Kinerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Riau disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik selama tahun pelaporan. Secara umum, pelaksanaan program dan kegiatan telah berjalan sesuai dengan Perjanjian Kinerja yang ditetapkan, dengan capaian yang menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pengawasan serta mendorong perbaikan pelayanan publik Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau.

Berbagai capaian yang diraih, baik dalam penyelesaian laporan masyarakat, kegiatan pencegahan maladministrasi, maupun penguatan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik, merupakan hasil kerja kolektif seluruh jajaran Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau serta dukungan para pemangku kepentingan. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah tantangan, antara lain keterbatasan sumber daya, kompleksitas permasalahan pelayanan publik, serta dinamika regulasi dan kebijakan yang terus berkembang.

Sebagai tindak lanjut atas evaluasi yang telah dilakukan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), memperkuat sinergi dengan pemerintah daerah, instansi vertikal, BUMN/BUMD, dan masyarakat, serta mengoptimalkan pemanfaatan anggaran secara efektif dan akuntabel. Langkah-langkah strategis yang akan ditempuh pada periode berikutnya diarahkan pada peningkatan kualitas penyelesaian laporan, penguatan fungsi pencegahan, serta perluasan edukasi publik guna membangun budaya pelayanan yang bebas dari maladministrasi.

Akhirnya, Laporan Kinerja ini diharapkan tidak hanya menjadi dokumen formal pertanggungjawaban, tetapi juga menjadi instrumen evaluasi dan perencanaan yang strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, adil, dan berkualitas bagi masyarakat Provinsi Kepulauan Riau. Dukungan dan partisipasi seluruh pihak sangat diharapkan demi tercapainya tujuan pengawasan pelayanan publik yang lebih efektif dan berintegritas di masa yang akan datang.

LAMPIRAN

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**



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 : Lagat Parroha P. Siadari
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Riau
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.

Batam, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

Lagat Parroha P. Siadari

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

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	210 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	8 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 19.356.000
Output 2: Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	Rp 442.907.000
Output 3: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp 40.588.000
Pencegahan Maladministrasi	
Output 1: Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp 55.558.000
Output 2: Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp 20.700.000
Output 3: Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp 218.860.000
Program Dukungan Manajemen	
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtangaan	
Output 1: Layanan Perkantoran	Rp 358.571.000
Output 2: Layanan Sarana Internal	Rp 10.000.000
Total	Rp 1.166.540.000

Batam, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,



Lagat Parroha P. Siadari

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

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	210 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	6 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	19.356.000	11.207.124	8.148.876
2	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	442.907.000	256.443.153	186.463.847
3	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang	40.588.000	23.500.452	17.087.548

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
	Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik			
B Pencegahan Maladministrasi				
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	55.558.000	32.168.082	23.389.918
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	20.700.000	11.985.300	8.714.700
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	228.860.000	126.719.940	102.140.060
II Dukungan Manajemen				
A Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtangaan				
1	Layanan Perkantoran	363.824.000	52.199.166	311.624.834
2	Layanan Sarana Internal	10.000.000	0	10.000.000
Total		1.181.793.000	514.223.217	667.569.783

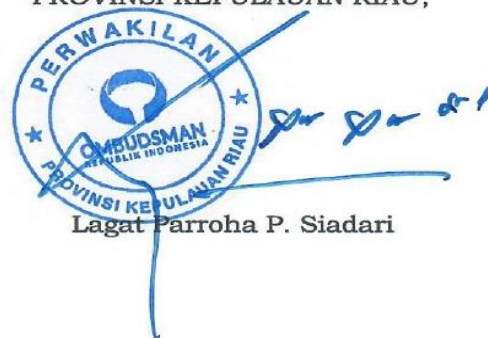
Jakarta, Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,



Lagat Parroha P. Siadari