



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN KINERJA TAHUN 2025

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN NUSA TENGGARA BARAT

Jl. Majapahit No. 2, Mataram. NTB
Telp : (0370) 7709140 / HP: 08111323737
E-mail : ntb@ombudsman.go.id
www.ombudsman.go.id

ABSTRAKSI

Ombudsman RI mengusung Program Prioritas Nasional ke 7, yaitu “*Memperkuat reformasi politik, hukum dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi dan penyelundupan*”. Untuk mencapai Program Prioritas Nasional itu, Ombudsman RI menetapkan 3 Prioritas Program, yaitu mengawal program prioritas pemerintah melalui pengawasan ombudsman; meningkatkan kualitas penyelesaian permasalahan pelayanan publik; dan meningkatkan efektivitas pengukuran penyelenggaraan pelayanan publik.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat mengusung 3 target indikator sebagai tolok ukur keberhasilan Program Prioritas. **Pertama**, terwujudnya penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat yang efektif. **Kedua**, terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan public. **Ketiga**, terwujudnya pengelolaan perlengkapan dan kerumahtanggaan yang berkualitas.

Secara umum kegiatan yang dilakukan untuk mencapai indikator Program Prioritas, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan kegiatan menerima dan memeriksa laporan, pengawasan maladministrasi, opini kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, dan penguatan organisasi.

Mataram, Desember 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Tugas Ombudsman.....	4
1.3. Fungsi Ombudsman	4
1.4. Wewenang Ombudsman	5
1.5. Organisasi Dan Sumber Daya	5
a. Sumber Daya Manusia.....	6
b. Sarana Dan Prasarana.....	7
BAB II RENCANA KERJA	9
2.1. Perjanjian Kinerja.....	9
2.2. Penetapan Perjanjian Kerja	10
2.3. Realisasi Perjanjian Kinerja	12
2.4. Anggaran.....	21
BAB III PENUTUP	23
3.1. KENDALA.....	23
3.2. SOLUSI.....	24
LAMPIRAN	25



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB I

PENDADULUAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Merupakan kelaziman, setiap pergantian kepemimpinan nasional, selalu diiringi dengan perubahan kebijakan baik kelembagaan, program strategis dan fiskal. Tahun 2025 merupakan masa estafet kepemimpinan nasional dari Presiden Joko Widodo kepada Presiden Prabowo Subiyanto yang dibarengi dengan perubahan kebijakan sesuai dengan janji-janji saat masa kampanye pemilihan Presiden dan Wakil Presiden. Perubahan kebijakan itu ditandai dengan perubahan susunan kabinet/lembaga setingkat menteri dan restrukturisasi lembaga negara. Selain itu, terjadi perubahan visi, misi dan program Pemerintah, yang tentunya berkorekuensi pada penyesuaian kebijakan fiskal (APBN). Penghujung dari perubahan kebijakan itu akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik di segala bidang.

Terdapat 8 Program Nasional RPJMN 2025-2029 (Asta Cita) sebagaimana disajikan pada display berikut.

PRIORITAS NASIONAL 1

Memperkokoh ideologi Pancasila, demokrasi, dan hak asasi manusia (HAM).

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.

PRIORITAS NASIONAL 3

Melanjutkan pengembangan infrastruktur dan meningkatkan lapangan kerja yang berkualitas, mendorong kewirausahaan, mengembangkan industri kreatif serta mengembangkan agromaritim industri di sentra produksi melalui peran aktif koperasi.

PRIORITAS NASIONAL 4

Memperkuat pembangunan sumber daya manusia (SDM), sains, teknologi, pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan, pemuda (generasi milenial dan generasi Z), dan penyandang disabilitas.

PRIORITAS NASIONAL 5

Melanjutkan hilirisasi dan mengembangkan industri berbasis sumber daya alam untuk meningkatkan nilai tambah di dalam negeri.

PRIORITAS NASIONAL 6

Membangun dari desa dan dari bawah untuk pertumbuhan ekonomi, pemerataan ekonomi, dan pemberantasan kemiskinan.

PRIORITAS NASIONAL 7

Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan.

PRIORITAS NASIONAL 8

Memperkuat penyelarasan kehidupan yang harmonis dengan lingkungan, alam dan budaya, serta peningkatan toleransi antarumat beragama untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur.

Dari 8 Prioritas Nasional Tahun 2025-2029 itu, dijabarkan ke dalam 17 Program Prioritas, di antaranya.

17 PROGRAM PRIORITAS PRESIDEN	
1	Mencapai swasembada pangan, energi, dan air
2	Penyempurnaan sistem penerimaan negara
3	Reformasi politik, hukum, dan birokrasi
4	Pencegahan dan pemberantasan korupsi
5	Pemberantasan kemiskinan
6	Pencegahan dan pemberantasan narkoba
7	Menjamin tersedianya pelayanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia: Peningkatan BPJS Kesehatan dan penyediaan obat untuk rakyat
8	Penguatan pendidikan, sains dan teknologi, serta digitalisasi
9	Penguatan pertahanan dan keamanan negara dan pemeliharaan hubungan internasional yang kondusif
10	Penguatan kesetaraan gender dan perlindungan hak perempuan, anak, serta penyandang disabilitas
11	Menjamin pelestarian lingkungan hidup
12	Menjamin ketersediaan pupuk, benih, dan pestisida langsung ke petani
13	Menjamin pembangunan hunian berkualitas terjangkau bersanitasi baik untuk masyarakat perdesaan/perkotaan dan rakyat yang membutuhkan
14	Melanjutkan pemerataan ekonomi dan penguatan UMKM melalui program kredit usaha dan pembangunan IKN serta kota-kota inovatif-karakteristik-mandiri lainnya
15	Melanjutkan hilirisasi dan industrialisasi berbasis SDA, termasuk sumber daya maritim untuk membuka lapangan kerja yang seluas-luasnya dalam mewujudkan keadilan ekonomi
16	Memastikan kerukunan antar umat beragama, kebebasan beribadah, pendirian, dan perawatan rumah ibadah
17	Pelestarian seni budaya, peningkatan ekonomi kreatif, dan peningkatan prestasi olahraga

Ombudsman RI sebagai Lembaga Negara berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik menghamban Prioritas Nasional ke 7, yaitu “*Memperkuat reformasi politik, hukum dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi dan penyelundupan*”. Ombudsman menetapkan 3 Prioritas Program untuk mencapai Prioritas Nasional 7. **Pertama**, mengawal program prioritas pemerintah melalui pengawasan ombudsman. **Kedua**, meningkatkan

kualitas penyelesaian permasalahan pelayanan publik. **Ketiga**, meningkatkan efektivitas pengukuran penyelenggaraan pelayanan publik

Untuk menjalankan Prioritas Program, Ombudsman RI menetapkan Arah Kebijakan, Program Prioritas dan Kegiatan Prioritas, di antaranya:

1. **Arah Kebijakan Meningkatkan Kualitas Instansi Pelayanan Publik**
 - a. Strategi, “Mengawal program prioritas pemerintah melalui pengawasan Ombudsman”:
 - b. Strategi, “Meningkatkan kualitas penyelesaian permasalahan pelayanan publik”, dengan kegiatan: Pengawasan stelsel aktif (*systemic review, rapid assesment*, investigasi atas prakarsa sendiri) dan pengawasan stelsel pasif (penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat).
 - c. Strategi, “Meningkatkan efektivitas pengukuran penyelenggaraan pelayanan public”, dengan kegiatan . Penilaian Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. **Arah Kebijakan Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik**
 - a. Stretegi, “Optimalisasi Peran Ombudsman RI”
 - b. Stretegi, “Penguatan Struktur Organisasi Ombudsman RI”.
 - c. Stretegi, “Meningkatkan Kompetensi SDM Ombudsman”.
 - d. Stretegi, “Mendorong Penguatan Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital”.
 - e. Stretegi, “Meningkatkan Implementasi Reformasi Birokrasi”.
 - f. Stretegi, “Penguatan Pengawasan Internal”.
 - g. Stretegi, “Penerapan Manajemen Risiko pembangunan nasional”.
 - h. Stretegi, “Standardisasi Mutu Pengawasan Pelayanan Publik”.
 - i. Stretegi, “Meningkatkan Kualitas Produk Ombudsman”.
 - j. Stretegi, “Meningkatkan Kualitas Jejaring Pengawasan”.
 - k. Stretegi, “Meningkatkan Kolaborasi dgn Instansi Nasional & Internasional”.
3. **Arah Kebijakan Meningkatkan Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik.**
 - a. Stretegi, “Meningkatkan Kesadaran & Partisipasi Masyarakat terhadap Layanan Publik Berkualitas”.
 - b. Stretegi, “Meningkatkan Akses Masyarakat terhadap Pelayanan Ombudsman”.

Untuk menjalankan Program Prioritas dan Arak Kebijakan Ombudsman RI, Perwakilan Provinsi NTB menetapkan program 3 prioritas. **Pertama**, terwujudnya penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat yang efektif. **Kedua**, terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna

perbaikan pelayanan publik. **Ketiga**, terwujudnya pengelolaan perlengkapan dan kerumahtanggaan yang berkualitas.

Dengan tantangan lebih kompleks, Ombudsman RI menghadapi kebijakan efisiensi anggaran pada tahun 2025. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB mengalami efisiensi anggaran hingga 40 %. Hal ini tentu menjadi hambatan dalam mencapai target kinerja. Namun demikian, secara umum pencapaian kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB mencapai 100 %.

1.2. Tugas Ombudsman

Setidaknya terdapat 7 tugas pokok Ombudsman sesuai Pasal 7, UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, di antaranya:

- a. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

1.3. Fungsi Ombudsman

Sesuai Bagian Kesatu Fungsi dan Tugas, Pasal 6 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Sedangkan Perwakilan Ombudsman RI mengawasi penyelenggaraan pelayanan public di daerah.

1.4. Wewenang Ombudsman

Sesuai Pasal 8 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana, Ombudsman berwenang: dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang:

1. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
2. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
3. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
4. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
 - a. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
 - b. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
 - c. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Selain wewenang sebagaimana di atas, sesuai Undang-undang Nomor 23 Tahun 2025, Ombudsman berwenang:

- a. menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- b. 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.

1.5. Organisasi Dan Sumber Daya

Sumber daya adalah suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam kehidupan. Sumber daya tidak selalu bersifat berwujud (*tangible*), tetapi juga tanwujud (*intangibile*). Sumber daya yang terwujud, seperti manusia, gedung, alat transportasi, alat rumah tangga, dll. Sedangkan sumber daya yang terwujud di antaranya pengetahuan, nilai-nilai moral, dll.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merujuk pada sumber daya yang terkait dengan tenaga kerja atau karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi. SDM mencakup berbagai aspek terkait dengan tenaga kerja, termasuk kualifikasi, pengalaman, keterampilan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan.

Organisasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat dikepalai oleh Kepala Perwakilan yang membawahi 4 (empat) Bidang, yaitu Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Pemeriksaan Laporan, Pencegahan Maladministrasi dan Tata Usaha. Tata Usaha dibagi menjadi 2 (dua) organ, yaitu Bendahara Pembantu Pembayaran dan Analisis Tata Usaha. Sedangkan urusan rumah tangga didukung dengan pramubhakti dengan komposisi jumlah pegawai sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.
Jenis Dan Jumlah Pegawai Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025

No	Jabatan/Bidang	Jumlah Asisten
1.	Kepala Perwakilan	1
2.	Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan	1
3.	Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan	3
4.	Kepala Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan	1
5.	Asisten Pemeriksaan Laporan Pencegahan Maladministrasi	5
6.	Kepala Keasistenan Bidang	1
7.	Asisten Pencegahan Maladministrasi	3
8.	BPP	1
9.	Tata Usaha	1
10.	Pramubhakti	6
	Jumlah	23

b. Sarana Dan Prasarana

Berikut sarana dan prasarana di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat.

1) Kendaraan

Ombudsman RI Perwakilan NTB sebelumnya didukung dengan 2 (dua) mobil dan 1 (satu) kendaraan roda dua operasional , namun akibat dari adanya efisiensi anggaran , saat ini Ombudsman RI Perwakilan NTB didukung dengan 1 (satu) mobil operasional yang berstatus sewa dan 1 (satu) kendaraan roda dua, seperti ditunjukkan pada Table 3 berikut.

Tabel 3.
Jumlah Kendaraan Mobil Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025

Jenis	Tipe/Merek	No Pol	Tahun	Status
Sepeda motor	Yamaha Mio	B 3454 SQF	2018	Kendaraan Kantor
Mobil	Toyota Inova	DR 1590 CF	2023	Sewa

2) Bangunan

Mulai bulan Januari 2025 Ombudsman RI Perwakilan NTB menempati gedung baru dengan status sewa dengan luas bangunan seluas 504 M². Dikarenakan gedung sebelumnya telah habis masa kontrak dan Jumlah ruangan pegawai belum mencukupi dibandingkan kebutuhan dan jumlah pegawai.

Jenis	Luas Bangunan	Lokasi	Status
Gedung	504 M ²	Jl. Majapahit No. 2, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat	Sewa

3) Ruangan

Kantor Perwakilan Ombudsman RI NTB memiliki 8 bagian ruangan sebagaimana ditunjukkan pada Table 4

Tabel 4.
**Jumlah Ruangan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik
 Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025**

No	Nama Ruangan	Jumlah
	Ruang Kepala Perwakilan	1
	Ruang Pegawai	7
	Ruang penerimaan laporan/konsultasi	1
	Ruang Rapat	1
	Ruang Pemeriksaan	1
	Ruang Tamu	1
	Mushola	1
	Dapur	1
	Toilet	8

4) Prasarana Pendukung.

Untuk menunjang pencapaian kinerja, Perwakilan Ombudsman RI NTB didukung dengan prasarana sebagaimana disajikan pada Tabel 5. Komputer sebanyak 13 dan printer 16, namun sebagian dalam kondisi kurang prima. Sedangkan lap top sebanyak 4 unit yang tentunya tidak mendukung kerja Perwakilan. Ke depan diharapkan laptop lebih banyak. Selama ini, sebagian Asisten lebih banyak menggunakan laptop pribadi untuk menunjang kerja kantor.

Tabel 5.
**Jumlah Barang Prasarana Kantor Perwakilan Ombudsman
 Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025**

No	Nama Barang	Jumlah
1	Komputer	13
2	Laptop	4
3	Printer	16
4	Scanner	2
5	LCD	1
6	Layar LCD	1



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB II

RENCANA KERJA

BAB II RENCANA KERJA

2.1. Perjanjian Kinerja

Sesuai Peraturan Ombudsman Nomor 44 Tahun 2020 tentang Renstra Ombudsman RI Tahun 2020-2024, Program Ombudsman RI adalah Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dibagi dalam 2 (dua) sasaran program, di antaranya:

Target Indikator Kinerja dan Target Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025 dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

1. Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif
 - a. Jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan
 - b. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan
 - c. Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik
 - a. Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan
 - b. Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi
 - c. Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas
 - a. Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor
 - b. Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran

Tabel 6. Program, Sasaran, Indikator Kinerja dan Target Sesuai Bidang Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025.

SASARAN	INDIKATOR KINERJA
Terwujudnya Penyelesaian	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan

SASARAN	INDIKATOR KINERJA
Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran

2.2. Penetapan Perjanjian Kerja

Sesuai Perjanjian Kerja antara Ketua Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat yang ditanda tangani tanggal 1 Januari 2025, terdapat 3 (tiga) sasaran kinerja, di antaranya:

Bidang	SASARAN
Penyelesaian Laporan	Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif
Pencegahan Maladministrasi	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik
Manegemen Kelembagaan	Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas

Secara rinci, Perjanjian Kinerja Tahun 2025 disajikan pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7
Capaian Kinerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025

Sasaran Program	Indikator Kinerja (Tugas Pokok)	Target
Program : Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		

Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	1. Jumlah focal point pengawasan pelayanan public yang dikembangkan oleh Perwakilan	1 lembaga
	2. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Perwakilan Ombudsman RI NTB	210 laporan
	3. Jumlah laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Perwakilan Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 laporan
	4. Jumlah laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 laporan hasil analisis
	5. Jumlah Pemda yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5 Prov./ Kab./ Kota
	6. Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	1 layanan
	7. Indeks tata kelola unit kerja	3 (skala 4)
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 pencegahan maladministrasi	1 kelompok masyarakat
	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5 Pemda
Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	1. Jumlah pelayanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 kegiatan
	2. Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 paket

2.3. Realisasi Penjanjian Kinerja

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat telah melaksanakan kegiatan Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan telah melampaui target 100 %. Realisasi Perjanjian Kinerja dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Capaian Kinerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025

Sasaran Program	Indikator Kinerja (Tugas Pokok)	Target	Realisasi	%
Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	1. Jumlah focal point pengawasan pelayanan public yang dikembangkan oleh Perwakilan	1 lembaga	1 lembaga	100
	2. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Perwakilan Ombudsman RI NTB	210 laporan	226 laporan	107
	3. Jumlah laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Perwakilan Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 laporan	1 laporan	100
	4. Jumlah laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 laporan hasil analisis	1 laporan hasil analisis	100
	5. Jumlah Pemda yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5 Prov./ Kab./ Kota	5 Prov./ Kab./ Kota	100
	6. Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	1 layanan	1 layanan	100

	7. Indeks tata kelola unit kerja	3 (skala 4)	3 (skala 4)	
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 pencegahan maladministrasi	1 kelompok masyarakat	1 kelompok masyarakat	100
	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5 Pemda	5 Pemda	100
Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	1. Jumlah pelayanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 kegiatan	1 kegiatan	100
	2. Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 paket	1 paket	100

Realisasi kinerja dijabarkan dalam 3 (tiga) Sasaran Program yang diuraikan sebagai berikut.

1. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sasaran program **“Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan public” dijabarkan dalam 7 (tujuh) Indikator Kinerja, di antaranya:**

- a. Jumlah focal point pengawasan pelayanan public yang dikembangkan oleh Perwakilan.
Target focal point pengawasan pelayanan public sebanyak 1 lembaga dan telah terealisasi 100 %.
- b. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Perwakilan Ombudsman RI NTB

Akses Masyarakat

Pada periode Januari sampai dengan Desember 2025, Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat menerima 333 (tiga ratus tiga puluh tiga) akses masyarakat (Tabel 7). Dari jumlah tersebut, 121 (seratus dua puluh satu) akses dilakukan dengan cara bersurat, 66 (enam puluh enam) dengan datang langsung, 107 (seratus tujuh) melalui program Ombudsman On The Spot, 3 (tiga) melalui website, 24 (dua puluh empat) melalui WhatsApp, 5 (lima) akses

masyarakat dilakukan melalui investigasi inisiatif, 1 (satu) melalui email, 5 (lima) melalui call center, dan 1 (satu) melalui SP4N-Lapor.

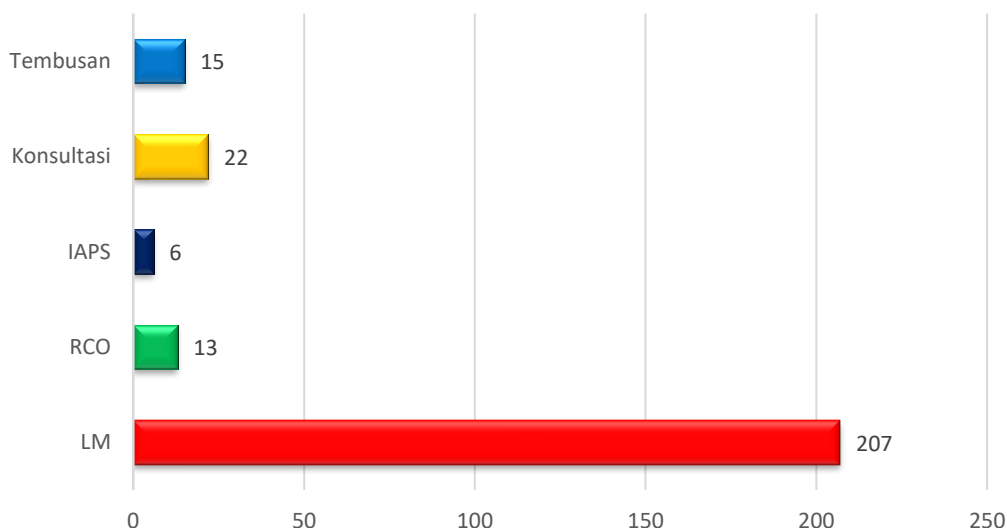
Tabel 9. Jumlah Akses Masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025

NO	Triwulan	Jumlah
1	Triwulan 1	80
2	Triwulan 2	45
3	Triwulan 3	119
4	Triwulan 4	89
	TOTAL	333

Tipe Laporan

Selanjutnya pada periode Januari sampai dengan Desember 2025, dari 333 (tiga ratus tiga puluh tiga) akses masyarakat yang diterima Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat, kemudian terbagi dalam beberapa tipe laporan sebagaimana disajikan pada Grafik 1.

Grafik 1

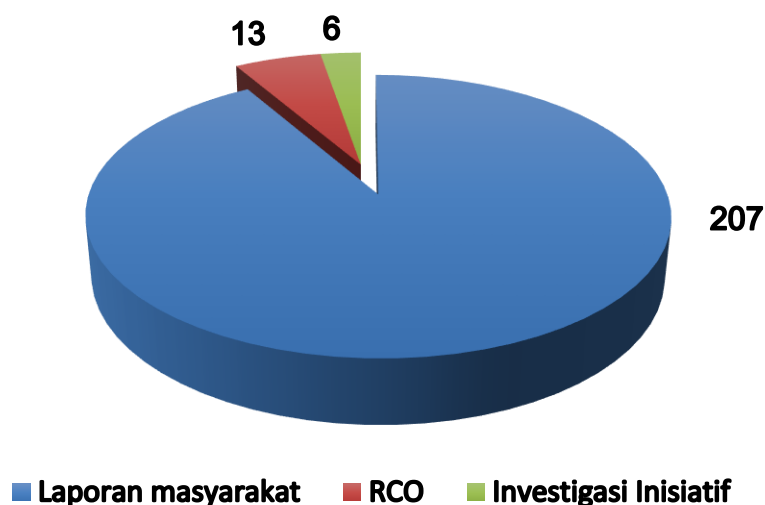


Dari Grafik 1, tipe laporan yang paling dominan selama **Tahun 2025** adalah **Laporan Masyarakat** sebanyak **207 (dua ratus tujuh)** laporan. Selanjutnya, **Tembusan** sebanyak **85 (delapan puluh lima)** laporan,

Konsultasi Non Laporan sebanyak **22 (dua puluh dua)** laporan, **Respon Cepat Ombudsman (RCO)** sebanyak **13 (tiga belas)** laporan, serta **Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)** sebanyak **6 (enam)** laporan. Secara keseluruhan, jumlah tipe laporan yang diterima selama **Tahun 2025** berjumlah **333 (tiga ratus tiga puluh tiga)** laporan.

Realisasi Penyelesaian Laporan

Target laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan sebanyak 210 laporan dan telah terealisasi sebanyak 226 laporan (107 %) dengan rincian sebagaimana disajikan pada Grafik 2.



Substansi Tahap Pemeriksaan

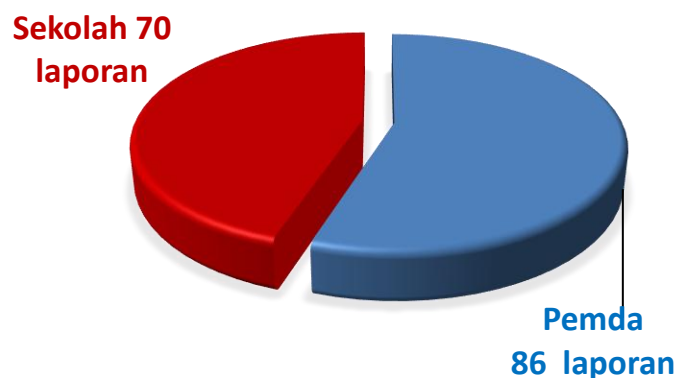
Jumlah laporan yang masuk ke tahap pemeriksaan pada 2025 sebanyak 118 Laporan berdasarkan klasifikasi Terlapor, Kelompok Substansi, Produk Layanan dan Dugaan Maladministrasi disajikan pada Tabel 9:

Tabel 9 Jumlah Laporan Tahap Pemeriksaan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor, Kelompok Substansi, Produk Layanan

No	Kementerian/ Lembaga/Pemda	Unit Kerja	Kelompok Substansi	Pelayanan	Jumlah
1	Pemerintah Daerah Provinsi/ kabupaten/Kota	1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2. Dinas Pendidikan 3. Dinas Kesehatan 4. Dinas Pariwisata	1. Adminduk 2. Pendidikan 3. Kesehatan 4. Jaminan Sosial 5. Pariwisata 6. Perizinan	1. Layanan Adminduk 2. Layanan Pendidikan 3. SPMB 4. Layanan Beasiswa 5. Layanan Ijazah 6. Layanan Perizinan	86

		5. Sekolah Negeri 6. Dinas Sosial 7. Dinas Kelautan dan Perikanan		7. Layanan Bantuan sosial 8. Layanan Puskesmas 9. Layanan Kepegawaian 10. Layanan Rumah Sakit	
2	Kementerian /Lembaga	1. Universitas Mataram 2. Kantor Pertanahan 3. Kementerian Agama 4. Polres 5. Pengadilan Agama 6. Madrasah 7. UIN Mataram	1. Kepegawaian 2. Perguruan Tinggi 3. Pertanahan 4. Kepolisian 5. Pendidikan 6. Peradilan 7. Keimigrasian	Layanan Reminerasi, Layanan Kenaikan Pangkat, Layanan Pertanahan, Layanan Ijazah, Layanan Wisuda, Penarikan sumbangan Layana PTSP Pengaduan Agama Layanan Kepolisian Layanan beasiswa	26
3	BUMD	PT Air Minum Giri Menang	BUMD	Layanan Pengaduan	3
	BUMN	1. BRI Mataram 2. PLN Unit Jasa Konstruksi	BUMN	Layanan KUR dan Kompensasi Pembangunan SUTT	2
4	Pemerintah Desa	Kepala Desa Mujur	Desa	Pelayanan Informasi	1
Jumlah					118

Berdasarkan data tersebut Laporan terbanyak yang ditangani dalam tahap pemeriksaan Tahun 2025 berdasarkan klasifikasi Kelompok Instansi Terlapor adalah Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota dengan jumlah 86 Laporan atau 72,88% dari total 118 Laporan, Substansi Laporan tertinggi pada sektor Pendidikan 70 Laporan 59,32%.



Bentuk Maladminsitrasi

Dari 118 laporan yang diperiksa, bentuk maladministrasi yang paling banyak dilaporkan kepada Perakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah permintaan imbalan sebanyak 57 laporan. Disusul tidak memberi pelayanan sebanyak 32 laporan, penudnaan berlarut 17 laporan, tidak patut 7 laporan dan penyimpangan prosedur sebanyak 7 laporan. Berikut bentuk maladministrasi yang diperiksa Perakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Jumlah Jenis Dugaan Maladministrasi Yang Masuk Ke Tahap Pemeriksaan

No	Jenis Dugaan Maladministrasi	Jumlah
1	Tidak Memberikan Pelayanan	32
2	Tidak Patut	7
3	Penundaan Berlarut	15
4	Penyimpangan Prosedur	7
5	Tidak Kompeten	-
6	Penyalahgunaan Wewenang	-
7	Diskriminasi	-
8	Konflik Kepentingan	-
9	Berpihak	-
10	Permintaan imbalan uang barang dan jasa	57
	Jumlah	118

Berdasarkan data tersebut bentuk Maladministrasi yang ditangani ditahap pemeriksaan tahun 2025 adalah Permintaan imbalan uang barang dan jasa sebanyak 57 Laporan atau 48,30%

Jumlah Penutupan Laporan Pada Tahap Pemeriksaan Periode Januari 2025 sampai dengan Desember 2025

Proes	Tutup	Jumlah
2	116	118

Berdasarkan data tersebut jumlah Laporan yang ditutup ditahap pemeriksaan periode Januari 2025 sampai dengan Desember 2025 sejumlah 116 Laporan atau 98,30% dan Laporan yang satatusnya sedang proses sebanyak 1,69% (2 laporan).

- c. Jumlah laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Perwakilan Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Piblik. Investigasi inisiatif di targetkan 1 laporan dan telah terealisasi menjadi 6 laporan.

- d. Jumlah akses pengaduan pelayanan public.
Target akses pengaduan pelayanan sebanyak 1 layanan dan telah terealisasi 100 % dari target 1 layanan.
- e. Indeks tata kelola unit kerja

2. Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik.

- a. Jumlah laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan. Taporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan public telah tercapai 100 % dengan target 1 laporan analisis. Target laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan public sebanyak 1 laporan dan telah terealisasi 100 %.

Tabel 10. Pelaksanaan Pengambilan Data Kajian Kebijakan Pelayanan Publik Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025

No	Judul Kajian	Lokasi Pengambilan Data	Jenis Data Yang Diambil	Waktu Pengkajian	Keterangan Sudah/Sedang/ Belum Dilaksanakan
1	<i>Pelayanan Rujukan Kesehatan Perseorangan di Kabupaten Lombok Tengah</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Tengah 2. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Praya 3. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Selong Lombok Timur 4. Puskesmas Aikmual 5. Puskesmas Mantang 6. Puskesmas Kopang 7. Puskesmas Janapria 8. Puskesmas Praya Timur 9. Puskesmas Mujur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan/regulasi daerah tentang pengaturan Sistrute 2. Jumlah Pasien Yang Datang Berobat ke setiap puskesmas dan pasien yang di rujuk ke RSUD Praya tahun 2023-2025 3. Jumlah Pasien Yang Datang Berobat Secara Langsung ke IGD RSUD Praya (FKRTL) Tanpa Melalui Sistem Rujukan tahun 2023-2025 4. Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) Tindak Lanjut dan/atau Pemulangan Pasien 5. SPO yang dijalankan oleh admin/petugas 	Januari-Desember 2025	Sudah (dilaksanakan sebagian)

		10. Puskesmas Pengadang	Sisrute di setiap puskesmas dan RSUD Praya 6. Jumlah dan kompetensi petugas admin Sisrute di setiap puskesmas dan RSUD Praya		
--	--	-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2025 telah melaksanakan Kajian Kebijakan Publik dengan Tema “Pelayanan Rujukan Kesehatan Perseorangan Di Kabupaten Lombok Tengah” yang dilaksanakan selama periode Januari-Desember 2025. Yang melatarbelakangi pemilihan tema kajian tersebut yaitu berulangnya peristiwa meninggalnya pasien yang dirujuk dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP)/Puskesmas ke fasilitas kesehatan tingkat rujukan lanjutan (FKTRL) yaitu IGD RSUD Praya dan banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan baik ditingkat FKTP terlebih lagi ditingkat FKTRL dimaksud

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik dan mengingat besarnya potensi terjadinya pelanggaran maladministrasi atas persoalan yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan rujukan kesehatan perseorangan sebagaimana yang telah dijelaskan tersebut di atas, Ombudsman NTB memberikan saran perbaikan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Tengah untuk:

1. Membentuk Peraturan Bupati Lombok Tengah tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 16 Tahun 2024 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan.
2. Meminta Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Tengah dan Puskesmas se Kabupaten Lombok Tengah untuk memaksimalkan upaya-upaya kesehatan dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
3. Meminta Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Tengah untuk menjalin kerjasama dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Lombok Tengah terkait tata kelola atas pemanfaatan dan penggunaan ambulance desa.
4. Meminta RSUD Praya menyusun Standar Prosedur Operasional (SPO) mengenai pemanfaatan sarana dan prasarana Puskesmas pada kondisi penumpukan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Praya.
5. Memastikan pelaksanaan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) oleh tenaga kesehatan dan/atau tenaga medis di Puskesmas dan/atau

RSUD Praya kepada pasien dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

6. Memastikan penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer dan lanjutan untuk menempatkan dan/atau melatih sumber daya kesehatan untuk mengelola Aplikasi Sisroute.
 7. Meminta Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Tengah untuk melakukan monitoring dan evaluasi serta pembinaan atas pelaksanaan sistem rujukan pelayanan kesehatan perseorangan di Kabupaten Lombok Tengah.
- b. Jumlah Pemda yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemda yang disurvei sebanyak 5 Pemda dan telah tercapai 100 %.

Berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 254 Tahun 2025 tentang Tim Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 dan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 255 Tahun 2025 tentang Lokus dan Kertas Kerja Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat telah melakukan serangkaian kegiatan pengumpulan data dengan lokus penilaian sebagai berikut :

Tabel 11. Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat Triwulan IV Tahun 2025

No	Objek Yang Dinilai	Jumlah
1	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Utara	1
2	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Tengah	1
3	Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur	1
4	Kantor Pertanahan Kota Mataram	1
5	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Mataram	1
6	Lembaga Pemasarakatan Kelas III Perempuan Mataram	1
7	Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas III Batukliang Lombok Tengah	1
8	Lembaga Pemasarakatan Kelas III Selong Lombok Timur	1
9	Kepolisian Resort Kota Mataram	1
10	Kepolisian Resort Lombok Utara	1
11	Kepolisian Resort Lombok Tengah	1
12	Kepolisian Resort Lombok Timur	1

13	Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 5 Mataram	1
14	Pusat Pelayanan Lanjut Usia (PPSLU) Mandalika-Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat	1
15	Rumah Sakit Mata Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat	1
16	Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Tanjung	1
17	Dinas Sosial Kabupaten Lombok Utara	1
18	Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lombok Utara	1
19	Sekolah Dasar Negeri (SDN) Selong Lombok Timur	1
20	Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur	1
21	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedjono Selong Lombok Timur	1
22	Sekolah Menengah Pertama Negeri (SPMN) 7 Mataram	1
23	Dinas Sosial Kota Mataram	1
24	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram	1

c. Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat.

- a. Jumlah pelayanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor.
- b. Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran.

Kedua indikator tersebut telah terealisasi 100 %, masing-masing dengan target 1 paket.

2.4. Anggaran

Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat mendapatkan alokasi anggaran **Rp. 586.924.015** (lima ratus delapan puluh enam juta sembilan ratus dua puluh empat ribu lima belas ribu rupiah). Sedangkan realisasi anggaran tahun 2025 sebesar **Rp. 559.393.126** (lima ratus lima puluh sembilan juta seratus dua puluh enam ribu rupiah) atau 95 % sebagaimana disajikan pada Tabel 12. Anggaran tersebut digunakan untuk 2 program dan kegiatan utama, sebagai berikut:

1. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- a. Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik
- b. Penerimaan dan Verifikasi Laporan Oleh Ombudsman RI Perwakilan
- c. Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan
- d. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)
- e. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik
- f. Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi

- g. Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah

2. Dukungan Manajemen

- a. Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi
b. Layanan Perkantoran
c. Layanan Sarana Internal

Tabel 12. Rencana dan Realisasi Anggaran Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTB Periode Januari s.d Desember 2025

No	Nomenklatur Klasifikasi Rincian Output (KRO)	Rencana Anggaran	Realisasi Anggaran	%
	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	349.757.269	343.685.792	98,26%
1	Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik	9.649.320	9.392.000	97,33%
2	Penerimaan dan Verifikasi Laporan Oleh Ombudsman RI Perwakilan	55.285.724	54.960.000	99,41%
3	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan	126.954.230	126.707.792	99,80%
4	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)	17.206.270	15.892.000	92,36%
5	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	27.148.350	26.572.000	97,87%
6	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi	9.756.675	7.530.000	77,17%
7	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	103.756.700	102.632.000	98,91%
	Dukungan Manajemen	237.166.746	215.706.354	90,95%
8	Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	-	-	-
9	Layanan Perkantoran	227.166.746	206.171.454	90,75%
10	Layanan Sarana Internal	10,000,000	9.534.900	95,34%
	Total	586.924.015	559.393.126	95%



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB III

PENUTUP

BAB III PENUTUP

3.1. KENDALA

Kendala selama periode laporan Triwulan IV bulan Januari-Maret 2025 adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi anggaran menyebabkan pelaksanaan penyelesaian Laporan terganggu.
2. Jumlah SDM pada Keasistenan Pemeriksaan 6 orang, sementara target lebih dari 200 laporan.
3. Penarikan Mobil Oprasional mengganggu mobilitas pemeriksaan Lapangan.
4. Kurangnya pelatihan peningkatan kapasitas penyelesaian Laporan
5. Bidang Pencegahan Maladministrasi:
 - a. Banyak variabel baru yang muncul pada penilaian Maladministrasi Tahun 2025 ini, dengan eviden yang cukup banyak dan kompleks, khususnya pada variabel perencanaan. Sementara itu, kompetensi Tim Penilai belum mumpuni untuk menganalisis dokumen perencanaan yang dikumpulkan dan disampaikan. Hal ini mengakibatkan Tim Penilai kesulitan dalam memahami dokumen yang akan dinilai. Sehingga tidak seutuhnya yakin atas kebenaran atau ketidakbenaran dokumen.
 - b. Penilaian pada dokumen perencanaan dengan penentuan skala penilaian yang tersedia oleh Tim Penilai belum didukung oleh instrumen yang memudahkan bagi Tim Penilai untuk menilai dokumen perencanaan sesuai parameter dan/atau indikator pada skala penilaian yang tersedia.
 - c. Keterbatasan waktu antara kegiatan sosialisasi dengan proses pendampingan dan pengambilan data di lapangan, mengakibatkan instansi penyelenggara pelayanan publik yang menjadi lokus penilaian kurang maksimal dalam mempersiapkan eviden yang menjadi instrumen dalam penilaian dimaksud.
 - d. Pada Survey Kepercayaan Masyarakat, pertanyaan yang ditanyakan terlalu banyak yang disajikan. Sehingga membuat masyarakat pengguna layanan keberatan untuk berpartisipasi.
 - e. Aplikasi OPINI belum berjalan sempurna saat pengambilan data sudah mulai dilakukan, sehingga penginputan data belum dapat dilakukan saat itu

3.2. SOLUSI

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB menempuh solusi menyelesaikan kendala-kendala di atas sebagai berikut:

1. Penambahan Asisten Pemeriksaan Laporan menjadi 8 orang untuk menngani target penyelesaian laporan 2026 .
2. Penambahan mobil oprasional Tahun 2026
3. Perlu ada pelatihan peningkatan kapasitas secara berkala dan merata
4. Perlu ada sosialisasi maupun bimtek terkait PKO 1 Tahun 2026 tentang Juknis Pemeriksaan Dokumen dan Substansi.
5. Bidang Pencegahan Maladministarsi:
 - a. Jumlah unit penilaian, terutama sekolah perlu ditambah agar secara metodologis merepresentasikan hasil penilaian.
 - b. Tim Penilai harus dibekali kemampuan dalam menganalisis dokumen perencanaan khususnya yang menjadi eviden dalam penilaian, dan diberikan contoh data/dokumen serta cara pemberian bobot nilainya untuk masing-masing indikator saat sosialisasi atau workshop awal.
 - c. Sosialisasi dan pendampingan penilaian agar dapat dilaksanakan lebih awal, jauh sebelum pengambilan data dilakukan.
 - d. Agar dilakukan penyederhanaan pertanyaan pada Survey Kepercayaan Masyarakat dan proses pengisian survey dapat dilakukan dalam rentan waktu yang cukup bersama dengan pelaksanaan pengambilan data penilaian.
 - e. Melakukan pembaharuan terhadap Aplikasi OPINI.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN

**OMBUDSMAN
ON THE SPOT**

LAMPIRAN

Ombudsman On The Spot!

“Di Usia Senja, Masih Menunggu: Lansia yang Tak Pernah Tercatat Negara”

Penulis: Arya Wiguna¹

Di sebuah dusun kecil di pinggiran Lombok Timur, sepasang suami istri yang tua renta duduk di beranda rumahnya yang setengah permanen. Mereka adalah *Inaq Selemah* dan *Amaq Mahrip*, begitu warga memanggilnya. Umurnya diperkirakan lebih dari 80 tahun, meski tak ada catatan pasti. Pasutri tersebut hanya hidup berdua dan tak pernah tercatat dalam administrasi kependudukan berupa KTP maupun akta kelahiran. Bahkan mereka tak tahu bagaimana rupanya Kartu Keluarga (KK).

Di usia senja itu, mereka masih setia menunggu. Bukan tentang anak, kerabat atau keluarga, tapi menunggu pengakuan dari negara bahwa mereka pernah ada. Bahwa mereka pernah hidup dan tercatat dalam sistim yang katanya milik semua masyarakat Indonesia. Mereka tak meminta harta, hanya sepotong KTP sebagai simbol bahwa mereka diakui, bahwa hidupnya punya arti bagi negara. Meski kelak dengan identitas tersebut mereka bisa mendapatkan bantuan kesehatan maupun Bansos, itu hanyalah bonus.

Persoalan Inaq Selemah dan Amaq Mahrip tersebut pertama kali disampaikan oleh Lembaga Pengembangan Sumber Daya Mitra (LPSDM) Lombok Timur ke Ombudsman RI Perwakilan NTB pada bulan Februari 2025. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman NTB langsung mengencangkan ikat pinggang dan turun langsung untuk mengecek guna memastikan hal tersebut. Terungkap bahwa, bukan hanya Inaq Selemah dan Amaq Mahrip lansia yang belum tercatat oleh negara, namun lebih dari itu.

Menyikapi hal ini, Ombudsman NTB terus bergerak cepat melakukan koordinasi dan upaya-upaya persuasif kepada pemangku kebijakan. Bahkan, Ombudsman NTB menjemput Disdukcapil Lombok Timur untuk segera hadir di Desa Loyok, Kecamatan Sikur dimana Inaq Selemah dan Amaq Mahrip tinggal. Meski sebelumnya pada hari Senin, 17 Februari 2025, Tim Pemeriksa sudah melakukan permintaan Klarifikasi kepada Arfany Muamar Masani selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur perihal dugaan Maladministrasi penundaan berlarut oleh Kepala Unit Pelayanan Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah VII Kelas A Kecamatan Sikur terkait permohonan penerbitan dokumen kependudukan.

Sebab, Tim Pemeriksa menemukan fakta lapangan bahwa, selain Inaq Selemah dan Amaq Mahrip yang belum tercatat dalam administrasi kependudukan namun membengkak sebanyak 16 (enam belas) orang. Yang paling ironis, terdapat satu orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) bernama Diana. Selama hidupnya, Diana tak pernah mendapatkan pelayanan kesehatan berupa obat-obatan dari pemerintah lantaran tidak memiliki adminduk sebagai syarat menerima bantuan. Sungguh fakta yang miris.

¹ Penulis adalah Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan di Kantor Perwakilan Ombudsman RI NTB

Pada tanggal 18 Februari 2025 Ombudsman NTB bersama Tim Tuak Manis yang merupakan program jemput bola dari Disdukcapil Lombok Timur langsung action ke rumah-rumah warga yang sudah diidentifikasi guna melakukan perekaman KTP. Mereka membawa serta alat-alat dan perlengkapan perekaman KTP. Inaq Selemah, Amaq Mahrip dan yang lain, akhirnya dilayani perekaman KTP di rumahnya masing-masing.

Hasil gerak cepat Ombudsman NTB tersebut langsung mendapat atensi serius dari Disdukcapil dengan menerbitkan produk adminduk berupa KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga kepada 16 (enam belas) warga Loyok pada tanggal 24 Februari 2025 atau 5 hari setelah informasi diterima Ombudsman NTB. Selain itu, sebagian warga lain yang sempat mengurus mandiri KTP dan KK di kantor Disdukcapil Lombok Timur, pun tidak luput dari penyerahan langsung di Kantor Desa Loyok tersebut.

Tidak sampai di situ, Tim Pemeriksaan Ombudsman NTB juga harus memastikan bahwa produk adminduk lansia dan ODGJ yang diterbitkan tersebut sudah sesuai, sehingga dilakukan pendampingan saat penyerahan berlangsung. Instansi Terlapor juga merespons baik permintaan Ombudsman NTB agar penyerahan produk adminduk kepada lansia dan ODGJ dilakukan di rumah masing-masing pemohon.

Dengan aksi cepat tanggap Ombudsman ini, Inaq Selemah, Amaq Mahrip dan yang lainnya kini bisa tersenyum lepas di ujung usianya, karena negara bisa hadir dan mengakui keberadaan mereka di “tanah air” Indonesia. Meskipun akhirnya harus melalui tangan-tangan lembut Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman NTB.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 7 Ayat (1) Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dan diberikan kewenangan yang salah satunya yaitu pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan.

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/327/SJ tanggal 17 Januari 2014 tentang Perubahan Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Perubahan yang salah satu poinnya menyebutkan bahwa Pemerintah melalui petugas bisa melaksanakan pola jemput bola atau pelayanan keliling.