



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
Perwakilan Kalimantan Barat



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

**KANTOR PERWAKILAN
KALIMANTAN BARAT**

Jl. Surya No. 2A, Alkaya Pontianak, Indonesia
Telp/Fax : 0561 - 8173737

www.ombudsman.go.id
pengaduan.kalbar@ombudsman.go.id
Ombudsman RI Kalbar
ombudsman137kalbar

LAPORAN KINERJA 2025

Dokumen ini telah diundangi secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSI



Ombudsman RI Perwakilan Kalbar



(0561) 8173737



0811 2463 737



pengaduan.kalbar@ombudsman.go.id



@ombudsman137kalbar

KATA PENGANTAR

Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat merupakan bentuk akuntabilitas atau pertanggung jawaban atas kinerja pencapaian tujuan dan sasaran strategis Tahun Anggaran 2025. Adapun Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja merupakan amanat dari Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

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

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

Pontianak, Februari 2026
Kepala Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Kalimantan Barat

#

Tariyah

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025 disusun untuk menyajikan informasi tentang capaian komitmen kinerja yang telah diperjanjikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat kepada pimpinan dan *stakeholders* selama tahun 2025. Laporan Kinerja ini disusun dengan mengacu kepada ketentuan PERPRES No. 29/2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, PERMENPAN No. 53/2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, dan Persekjen Ombudsman RI No. 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Persekjen No. 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman RI.

Tahun 2025 dalam Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat terdapat 3 Sasaran Strategis yang dituangkan dalam 8 Indikator yang dilaksanakan. Berikut disajikan pencapaian realisasi dari 8 Indikator yang terdapat dalam Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025 :

Realisasi Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET/ SATUAN	REALISASI	CAPAIAN
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang Dikembangkan oleh Perwakilan	1 Lembaga	7 Lembaga	700%
	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang	225 Laporan	269 Laporan	119,5 %

	Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan			
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100%
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%
	Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%
	Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	7 Pemerintah Daerah	7 Pemerintah Daerah	100%
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%
	Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%

Pada Tahun Anggaran 2025, Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat mendapatkan alokasi anggaran sebesar Rp. 966.780.000,- dengan blokir anggaran Rp. 400.335.654,-, sehingga pagu efektif menjadi Rp. 566.444.346,- .Berikut disajikan data realisasi anggaran Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025 :

Realisasi Anggaran TA 2025

Kegiatan	Pagu Efektif	Realisasi Anggaran	Persentase Pcapaian
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	9.619.008	8.971.000	93,26%
Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	118.330.305	118.248.619	99,93%
Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	12.309.198	12.309.190	100%
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	16.464.380	16.455.130	99,94%
Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	12.895.000	13.050.000	101,20%
Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	122.278.223	122.024.675	99,79%
Layanan Perkantoran	264.548.232	254.983.871	96,38%
Layanan Sarana Internal	10.000.000	10.000.000	100,00%
JUMLAH	566.444.346	556.042.485	98,16%

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. FUNGSI, TUGAS, DAN WEWENANG.....	2
1.3. ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA.....	4
BAB II. RENCANA KERJA	12
2.1 PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025	16
2.2 PENETAPAN KINERJA TAHUN 2025.....	17
BAB III. AKUNTABILITAS KINERJA.....	19
3.1 PENGUKURAN CAPAIAN KINERJA.....	19
3.2 ANALISIS CAPAIAN KINERJA.....	20
3.3 REALISASI ANGGARAN	24
BAB IV. PENUTUP	27
LAMPIRAN	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga Ombudsman di Indonesia terbentuk di era reformasi untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid pada 10 Maret 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Komisi Ombudsman Nasional dibentuk untuk meningkatkan pengawasan penyelenggaraan negara serta menjamin perlindungan hak masyarakat. Menilik amanat dan harapan Keputusan Presiden tersebut, peran Ombudsman adalah membuat para penyelenggara negara/pemerintah menjadi terbuka, bertanggungjawab, dan berkomitmen untuk sungguh-sungguh mewujudkan pelayanannya terhadap kepentingan rakyat. Selain itu, Ombudsman berperan memberikan dan mendukung perlindungan dan kepastian hukum bagi rakyat.

Peran Ombudsman hari ini telah jauh berkembang dari era pertama kali dibentuk. Berdasarkan Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tanggal 16 Desember 2020, Ombudsman tidak hanya sekedar berfungsi sebagai lembaga pengawas, tetapi juga berfungsi sebagai lembaga mediator dalam memajukan dan melindungi Hak Asasi Manusia, tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan supremasi hukum. Ombudsman diharapkan mampu beroperasi sebagaimana seharusnya dan selaras dengan instrumen internasional, memperkuat independensi dan otonominya. Ombudsman diharapkan dapat beraliansi dengan Lembaga HAM nasional maupun global agar peran perlindungan HAM berjalan maksimal. Hal lain yang tidak kalah penting adalah keikutsertaan dengan International Ombudsman Institute (IOI) serta asosiasi Ombudsman regional lainnya dengan tujuan untuk bertukar pengalaman, pembelajaran, dan praktik terbaik.

Pengawasan terhadap maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman memiliki peran penting dalam mencegah praktik korupsi di sektor pelayanan publik karena perilaku maladministrasi sejatinya adalah pintu masuk terjadinya

korupsi. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengamanatkan salah satu tujuan dibentuknya Ombudsman adalah “membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.” Selanjutnya, fungsi pencegahan maladministrasi dapat menjadi landasan pencegahan sistemik melalui deteksi dini penyimpangan prosedural yang potensial menjadi ruang korupsi. Dengan demikian, peran Ombudsman selaras dengan agenda pembangunan nasional dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berintegritas.

Perlindungan hak-hak masyarakat juga dilakukan di Indonesia melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terbagi menjadi 2 (dua) yaitu pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan eksternal menjadi tugas masyarakat, Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Tuntutan pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, responsif, berbiaya murah, berkeadilan, dan berkualitas menjadikan posisi pengawas eksternal yang independent semakin strategis dalam mengawal proses pembangunan. Peran besar Ombudsman yang diharapkan negara melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

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.

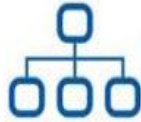
Meskipun diberi kewenangan namun Ombudsman RI dilarang mencampuri keputusan hakim dalam memberikan putusan. Di samping itu, Ombudsman RI tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.

1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia

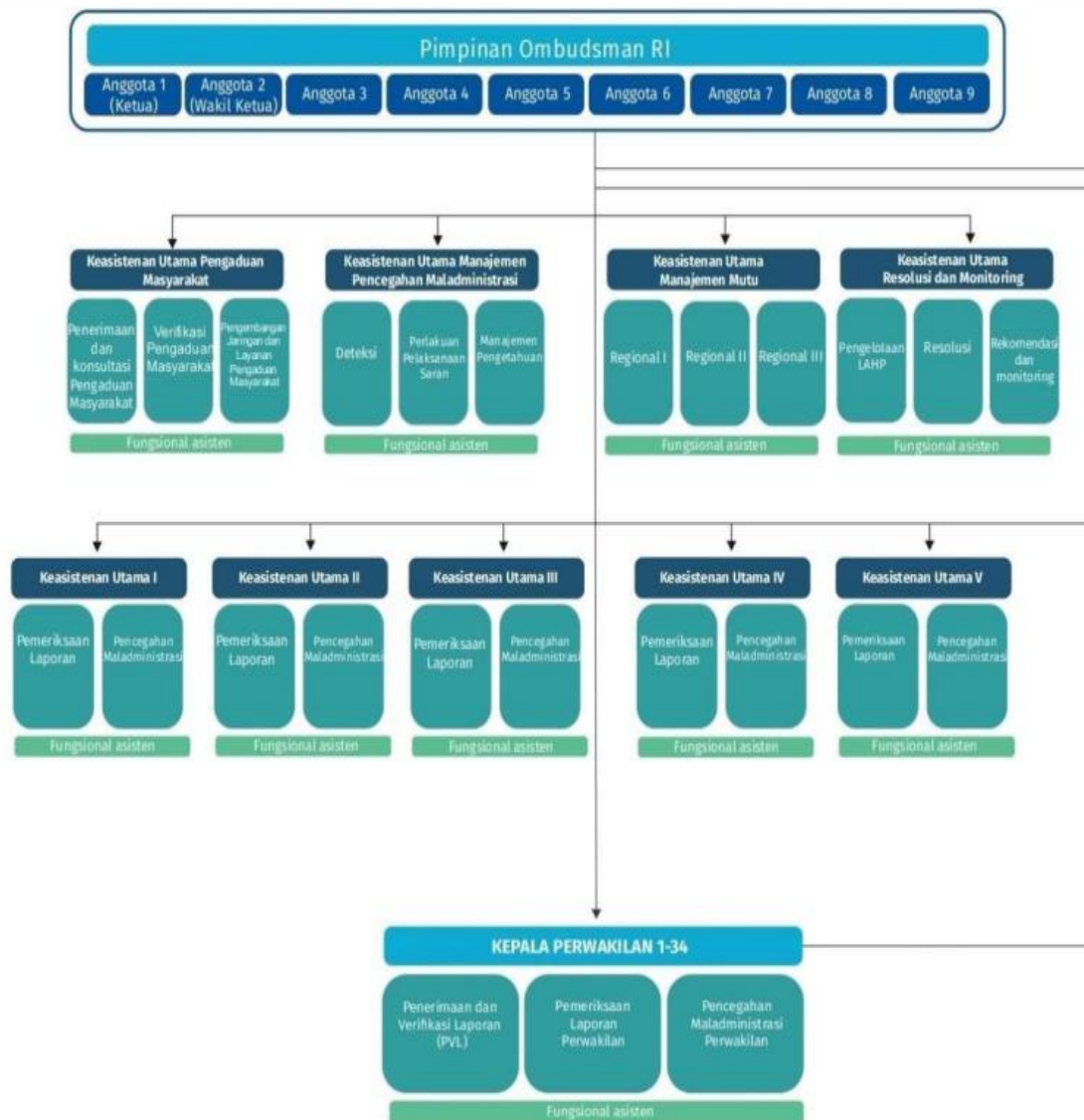
Struktur organisasi Ombudsman RI secara umum diatur dalam Pasal 11 sampai dengan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ditentukan sebagai berikut:

- 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.

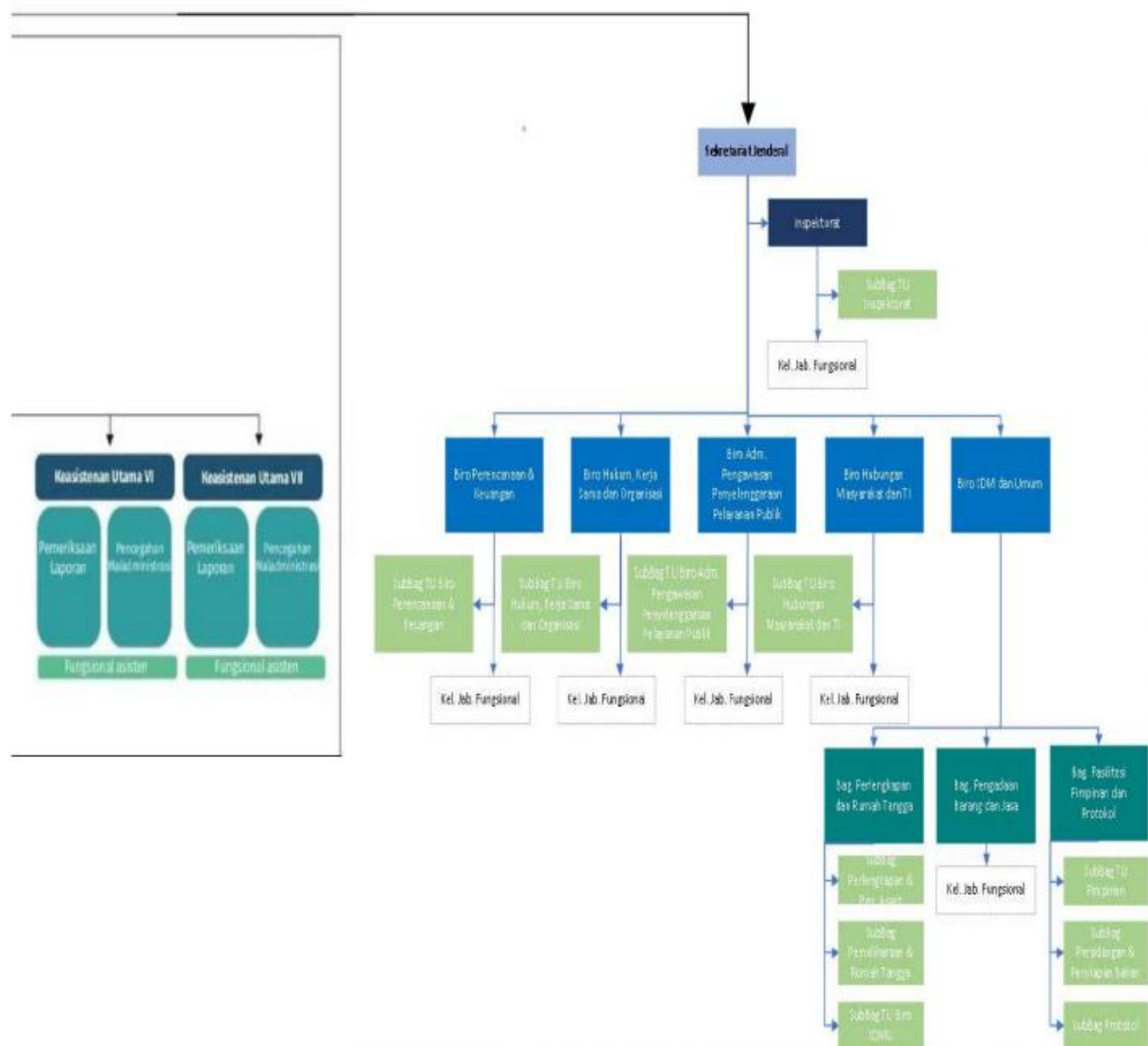
Mengacu pada ketentuan tersebut bahwa dasar hukum susunan organisasi Asisten dan Sekretariat Jenderal berbeda. Struktur organisasi Asisten ditetapkan dengan Peraturan Ombudsman sedangkan susunan organisasi Sekretariat Jenderal ditetapkan dengan Peraturan Presiden. Susunan organisasi Asisten dan Sekretariat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



Struktur Organisasi



Ombudsman Republik Indonesia



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 Ombudsman adalah unit kerja Asisten di lingkungan Ombudsman RI yang melaksanakan tugas dan fungsi pokok Ombudsman RI di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan. Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia terdiri atas:

- a. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat
Mempunyai tugas perumusan kebijakan, melakukan koordinasi penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang Penerimaan dan Konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan serta pengembangan layanan dan jaringan.
- b. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran dan manajemen pengetahuan layanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi.
- c. Keasistenan Utama Manajemen Mutu
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang evaluasi kepatuhan terhadap

ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.

d. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring

Mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Resolusi serta Rekomendasi dan monitoring.

e. Keasistenan Utama I

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I.

f. Keasistenan Utama II

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II.

g. Keasistenan Utama III

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III.

h. Keasistenan Utama IV

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV.

i. Keasistenan Utama V

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V.

j. Keasistenan Utama VI

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI.

k. Keasistenan Utama VII

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII.

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.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2021 Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, susunan organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman sebagai berikut:

- Biro Perencanaan dan Keuangan
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan pusat, fasilitasi pengelolaan keuangan perwakilan, akuntansi dan pelaporan
- Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi
Mempunyai tugas melaksanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan hukum, kerja sama, pembinaan dan penataan organisasi, tata laksana, dan fasilitasi reformasi birokrasi.
- Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengembangan hubungan masyarakat, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan data informasi, dan layanan perpustakaan.
- Biro Sumber Daya Manusia dan Umum
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan sumber daya manusia, layanan umum, dan fasilitasi pimpinan.
- Inspektorat
Mempunyai tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang, Ombudsman RI Perwakilan Prov. Kalimantan Barat didukung sumber daya manusia sejumlah 26 orang, terdiri atas Kepala Perwakilan, Asisten, Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan tenaga pendukung, ditampilkan dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 1
Insan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat
Tahun 2025

NO	JABATAN	JUMLAH
1.	Kepala Perwakilan	1
2.	Asisten	15
3.	PNS	4
4.	Pramubhakti	1
5.	Satpam	3
6.	Tenaga Kebersihan	1
7	Driver	1
TOTAL		26 Orang

Tabel 2
Sebaran SDM Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Kalimantan Barat Berdasarkan Pendidikan Tahun 2025

No	JENJANG	JUMLAH
1	SMA Sederajat	5 Orang
2	Diploma III	1 Orang
3	Strata 1	13 Orang
4	Strata 2	7 Orang

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 Ombudsman RI 2025

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2025
Tujuan: Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan	Indeks Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3,46
Sasaran Strategis: Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan	Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	38,15%
	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam	3%

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2025
Sistem Pengawasan Pelayanan Publik	pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	
Sasaran Program: Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta Tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,73%
	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	N/A
	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	85%
	Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	3,36
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%
	Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	125 Hari
	Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik	180 Hari
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan	70%
	Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	60
	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan Opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	N/A
	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	10%

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2025
Sasaran Kegiatan: Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%
	Rata-rata waktu penyelesaian aduan	46,77 Hari
Sasaran Program: Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Nilai Reformasi Birokrasi	84,72
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantuan dan Evaluasi yang Berkualitas	Indeks kinerja perencanaan dan keuangan	3,30
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks kinerja administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,46
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas	Indeks kinerja kehumasan, data dan sistem, dan teknologi informasi	3,02
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas	Indeks kinerja pengawasan internal	2,84
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Fasilitasi Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas	Indeks kinerja hukum, kerja sama, organisasi, dan reformasi birokrasi	3,36
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Indeks kinerja sumber daya manusia, perlengkapan, dan kerumahtanggaan	3,25

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 aksesi 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 Prov. Kalimantan Barat berjanji akan mewujudkan target kinerja tahun 2025 Ombudsman RI Perwakilan Prov. Kalimantan Barat yang tertuang dalam perjanjian kinerja sebagai berikut:

- 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 225 Laporan.
 - Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik dengan target 1 Laporan.
- 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 7 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. 566.444.346 yang terbagi dalam dua program yaitu:

- Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan publik sebesar Rp. 291.896.114 dan
- Program Dukungan Manajemen sebesar Rp. 274.548.232

2.2 Penetapan Kinerja Tahun 2025

Berikut matriks Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Prov. Kalimantan Barat tahun 2025 yang telah ditetapkan

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	225 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan public	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	7 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. 291.896.114
Program Dukungan Manajemen	Rp. 274.548.232
Total	Rp. 566.444.346

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 Prov. Kalimantan Barat merupakan kinerja tahun pertama pada periode Renstra Ombudsman RI 2025-2029. Secara rata-rata capaian kinerja pada tahun 2025 adalah sebesar 177,43% 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	7 Lembaga	700%
2	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	225 Laporan	269 Laporan	119,5%
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 Perbaikan 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	7 Pemerintah Daerah	7 Pemerintah Daerah	100%

	Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
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 2 target;
- 2) Target dengan capaian realiasi tepat 100% sebanyak 6 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	7 Lembaga	700%
Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	225 Laporan	269 Laporan	119,5%
Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	1 Laporan	1 Laporan	100%

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

Berdasarkan target kinerja Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, salah satu target kinerja adalah pembentukan focal point dengan sasaran 1 lembaga. Pada tahun 2025, permasalahan Pendidikan merupakan substansi terbanyak dilaporkan. Atas hal tersebut, Perwakilan Ombudsman Republik

Indonesia Provinsi Kalimantan Barat menggagas pembentukan Jaringan pengawas substansi Pendidikan dengan output penandatanganan narahubung instansi terkait. Sasaran *Focal Point* Substansi Pendidikan ,tujuan kegiatan tersebut mendorong komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk menindaklanjuti laporan pengaduan pelayanan publik di masyarakat dan koordinasi percepatan penyelesaian laporan pengaduan dengan internal instansi yang dilaporkan melalui Ombudsman RI. Hasil dari pembentukan *Focal Point*/ Narahubung instansi yakni BPMP, Inspektorat Provinsi, Dikbud Prov, Kota Ptk, KKR, DPRD Kota Pontianak, MKKS SMP.

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

Secara nasional, dari target kinerja perwakilan dalam penyelesaian Laporan masyarakat sebanyak 225 Laporan, berdasarkan data Dashboard Realisasi Penyelesaian Laporan Masyarakat pada Ombudsman RI per tanggal 31 Desember 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat telah berhasil melakukan penutupan Laporan sebanyak 269, Laporan, yang terdiri dari 73 Laporan ditutup pada tahap materiil di Keasistenan PVL dan 196 Laporan ditutup pada tahap pemeriksaan substantif, dengan persentase penyelesaian sebesar 119,5%

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

Berdasarkan Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Tahun 2025, target untuk Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) adalah 1 laporan. Adapun dugaan maladministrasi yang diangkat sebagai Laporan IAPS yaitu mengenai “Dugaan Kelalaian atau Pengabaian kewajiban hukum oleh Bupati Mempawah dalam Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa”. Bahwa Tim Penanganan Laporan IAPS telah melakukan serangkaian tahapan, mulai dari tahap persiapan yaitu pengumpulan data dan informasi pada bulan September 2025, tahap pelaksanaan berupa koordinasi dan pembuktian dugaan Maladministrasi pada bulan Oktober 2025 hingga penyerahan Laporan Hasil Pemeriksaan IAPS pada bulan November 2025. Hingga bulan Desember 2025, masih dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Laporan IAPS dimaksud untuk diselesaikan oleh Pemerintah Kabupaten Mempawah.

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	7 Pemerintah Daerah	7 Pemerintah Daerah	100%

- **Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan**

Pada tahun 2025, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat mengambil tema kajian kebijakan berasal dari Laporan Masyarakat di tahun 2022 s.d 2025 yang selalu diterima namun penyelesaiannya membutuhkan waktu lama. Adapun tema kajian adalah “Pengawasan Penegakan Peraturan Daerah Mengenai Ketertiban Umum Pada Pemerintah Kabupaten/Kota Di Provinsi Kalimantan Barat”. Berdasarkan hasil kegiatan Kajian pada Tahun 2025, secara target waktu tahap deteksi dan tahap analisis telah sesuai waktu. Sedangkan pada tahap PPS melewati waktu 1 bulan. Berdasarkan perjanjian kinerja Kepala Perwakilan Tahun 2025, target dalam kajian kebijakan adalah Jumlah Laporan Hasil Analisis Rekomendasi Kebijakan Pelayanan Publik Yang Dikeluarkan. Pada 6 Agustus 2025, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi telah menyelesaikan target dan Pemerintah Kabupaten Sambas selaku penerima saran perbaikan dari Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat telah menjalankan saran perbaikan bahwa Bupati Sambas telah menetapkan dan mengundang Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta

Pelindungan Masyarakat tanggal 22 September 2025. Dengan demikian, rangkaian kegiatan Kajian Kebijakan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025 telah terlaksana

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

Berdasarkan Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Tahun 2025, Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya pencegahan Maladministrasi adalah 1 (satu) Kelompok Masyarakat. Sasaran Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura. Secara rutin, tiap bulannya dilakukan pembengkalan bagi anggota dengan kegiatan berupa Focus Group Discussion dan Educational Visit di beberapa instansi terkait. Tahun 2025, telah dilakukan 12 kali pertemuan. Kegiatan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan ditutup dengan pembuatan bunga rampai. Berdasarkan hal tersebut, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Tahun 2025, telah memenuhi target sesuai dengan Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Tahun 2025.

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

Berdasarkan Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Tahun 2025, dalam program Opini Ombudsman Tahun 2025 memiliki target berupa Jumlah Pemerintah Daerah Yang Dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan sebanyak 15 Provinsi/Kabupaten/ Kota. Namun demikian berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 255 Tahun 2025 Tentang Lokus Dan Kertas Kerja Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025, lokus penilaian Opini Ombudsman mengalami perubahan menjadi 7 (tujuh) lokus Pemerintah Daerah.

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**

Alokasi anggaran kegiatan ini sebesar Rp. 299.631.000,- dengan blokir anggaran Rp. 35.082.768,- sehingga pagu efektif menjadi Rp. 264.548.232,- dan sampai dengan triwulan IV telah dilaksanakan kegiatan dengan persentase realisasi 96,38%;

- **Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran**

Belanja modal peralatan dan mesin dengan alokasi anggaran sebesar Rp. 10.000.000,- dan blokir anggaran Rp. 0,- sehingga pagu efektif menjadi Rp. 10.000.000,- persentase realisasi 100%.

3.3 Realisasi Anggaran

Berdasarkan pagu yang dikelola, realisasi anggaran Ombudsman RI Perwakilan Prov. Kalimantan Barat sebesar Rp **566.444.346,-** atau sebesar **98,16%** dan sisa anggaran **Rp. 10.401.861,-** dengan rincian sebagai berikut :

Kegiatan	Pagu Efektif	Realisasi Anggaran	Persentase
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	9.619.008	8.971.000	93,26%
Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	118.330.305	118.248.619	99,93%
Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	12.309.198	12.309.190	100%
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	16.464.380	16.455.130	99,94%
Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	12.895.000	13.050.000	101,20%
Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	122.278.223	122.024.675	99,79%
Layanan Perkantoran	264.548.232	254.983.871	96,38%
Layanan Sarana Internal	10.000.000	10.000.000	100,00%
JUMLAH	566.444.346	556.042.485	98,16%

1. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pada program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdapat

6 pelaksanaan kegiatan yaitu:

a. Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan

Alokasi anggaran dalam kegiatan ini sebesar Rp. 22.848.000,- dengan blokir anggaran Rp. 13.228.992,- dan pagu efektif menjadi Rp. 9.619.008 dengan persentase realisasi 93,26%;

b. Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

Alokasi anggaran kegiatan ini sebesar Rp. 262.620.000,- dengan blokir anggaran Rp. 144.289.695,- sehingga pagu efektif menjadi Rp. 118.330.305,- dan telah dilaksanakan kegiatan dengan persentase realisasi 99,93%;

c. Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik

Alokasi anggaran pada kegiatan ini sebesar Rp.

29.238.000,- dengan blokir anggaran Rp. 16.928.802,- dan pagu efektif menjadi Rp. 12.309.198,- sehingga persentase realisasi 100%;

d. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Alokasi anggaran dalam kegiatan ini sebesar Rp. 50.506.000,- dengan blokir anggaran Rp. 33.591.620,- dan pagu efektif menjadi Rp. 16.464.380,- sehingga persentase realisasi 99,94%;

e. Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan

Alokasi anggaran pada kegiatan ini sebesar Rp. 12.895.000,- dengan blokir anggaran Rp. 0,- dan pagu efektif menjadi Rp. 12.895.000,- dengan persentase realisasi 101,20%;

f. Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah

Alokasi anggaran dalam kegiatan ini sebesar Rp. 279.492.000,- dengan blokir anggaran Rp. 157.213.777,- dan pagu efektif menjadi Rp. 122.278.223,- dengan persentase realisasi 99,79%.

2. Program Dukungan Manajemen

Dalam program dukungan manajemen terdapat 2 pelaksanaan kegiatan yaitu :

a. Layanan Perkantoran

Alokasi anggaran kegiatan ini sebesar Rp. 299.631.000,- dengan blokir anggaran Rp. 35.082.768,- sehingga pagu efektif menjadi Rp. 264.548.232,- dan sampai dengan triwulan IV telah dilaksanakan kegiatan dengan persentase realisasi 96,38%;

b. Layanan Sarana Internal

Belanja modal peralatan dan mesin dengan alokasi anggaran sebesar Rp. 10.000.000,- dan blokir anggaran Rp. 0,- sehingga pagu efektif menjadi Rp. 10.000.000,- persentase realisasi 100%.

BAB IV

PENUTUP

Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2025 ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang berbagai capaian kinerja pada berbagai perspektif, sasaran strategis, dan indikator keberhasilan. Laporan ini merupakan wujud transparansi dan akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat dalam melaksanakan berbagai kewajiban yang diembannya dalam pengawasan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Barat . Perbaikan dalam sektor pelayanan publik merupakan pekerjaan besar yang berkelanjutan dan memiliki tantangan yang semakin dinamis mengikuti perkembangan waktu. Untuk itu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat memerlukan dukungan dari semua pihak, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan publik, instansi penyelenggara pelayanan publik dalam merespon tindak lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat, Pemerintah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagai Laporan mitra kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Barat.

Diharapkan kedepannya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat dapat lebih banyak melakukan sosialisasi agar dapat lebih dikenal masyarakat sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik yang bersifat independen. Sangat disadari bahwa laporan ini belum sempurna, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders) dapat memperoleh gambaran kinerja yang telah dicapai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat selama tahun 2025. Di masa mendatang, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat akan melakukan berbagai langkah untuk lebih mempercepat peningkatan kualitas kinerja dan pelaporannya agar terwujud pelayanan publik yang makin berkualitas sebagai bagian peningkatan kesejahteraan masyarakat.

LAMPIRAN

PPERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT



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 : Tariyah
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat
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.

Pontianak, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



Mokhammad Najih



Tariyah

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

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	225 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15 Pemerintah Daerah
Terwujudnya 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 22.848.000
Output 2: Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	Rp 262.620.000
Output 3: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp 29.238.000
Pencegahan Maladministrasi	
Output 1: Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp 44.492.000
Output 2: Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp 23.125.000
Output 3: Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp 264.826.000
Program Dukungan Manajemen	
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	
Output 1: Layanan Perkantoran	Rp 317.779.000
Output 2: Layanan Sarana Internal	Rp 10.000.000
Total	Rp 974.928.000

Pontianak, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,


Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,


Tariyah

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

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	225 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	7 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	22.848.000	13.228.992	9.619.008
2	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	262.620.000	144.289.695	118.330.305
3	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang	29.238.000	16.928.802	12.309.198

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
	Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik			
B Pencegahan Maladministrasi				
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	50.056.000	33.591.620	16.464.380
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	12.895.000	0	12.895.000
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	279.492.000	157.213.777	122.278.223
II Dukungan Manajemen				
A Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan				
1	Layanan Perkantoran	299.631.000	35.082.768	264.548.232
2	Layanan Sarana Internal	10.000.000	0	10.000.000
	Total	966.780.000	400.335.654	566.444.346

Jakarta, Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



Mokhammad Najih



Tariyah