



LAPORAN KINERJA 2025

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah



kalteng@ombudsman.go.id

www.ombudsman.go.id



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin, atas karunia dan perkenanNya Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2025 ini dapat diselesaikan.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah, sebagai lembaga hirarkis dibawah Ombudsman Republik Indonesia telah berupaya menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Tengah. Secara operasional menjalankan fungsi mencegah maladministrasi, menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat, dan mengadakan pengawasan pelayanan publik.

Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan beserta kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah selama Tahun 2025.

Semoga Laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan untuk kinerja Ombudsman Republik Indonesia, khususnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah untuk masa yang akan datang.

Palangka Raya, Januari 2026

**Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah**

#

Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si

RINGKASAN EKSEKUTIF

a. Tugas Pokok Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah

Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan 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. Ombudsman memiliki 2 tugas pokok, yakni Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai lembaga hirarkis yang berada dibawah Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah berupaya terus melaksanakan berbagai kegiatan dalam rangka pencegahan maladministrasi di Kalimantan Tengah dengan adanya Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik dari sektor eksternal yang menerima pengaduan masyarakat perihal masalah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut termuat dalam Pasal 35 ayat 3 UU RI Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dilakukan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, peningkatan penyelesaian laporan masyarakat, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, dan penyampaian saran perbaikan suatu kebijakan.

b. Kondisi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah sepanjang tahun 2025

Sepanjang tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia telah menjalankan program sesuai dengan fungsi dan tugas pokok sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun program kerja yang telah dilaksanakan selama tahun 2025 antara lain :

1. Membangun jaringan pengawasan antar Lembaga dengan dibentuknya narahubung atau unit kerja khusus yang dibentuk oleh instansi penyelenggara pelayanan publik bekerja sama dengan Ombudsman RI untuk mempercepat penanganan laporan/pengaduan masyarakat;
2. Menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat;
3. Melaksanakan Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Melaksanakan Kajian Kebijakan dengan mengeluarkan produk Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik;
5. Pembentukan Kelompok Masyarakat yang terlibat aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi;
6. Melaksanakan penilaian atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Mewujudkan Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang kuat;

Dalam menjalankan program kerja yang sudah ditetapkan tentu banyak tantangan dan hambatan yang dialami, terlebih dengan diterapkannya efisiensi anggaran tahun 2025 melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 tahun 2025. Beberapa program kerja yang terdampak dilakukan penyesuaian, fleksibilitas unit kerja dalam menghadapi perubahan dianggap penting demi tercapainya tujuan dan sasaran yang ditetapkan pada unit kerja.

c. Ringkasan Capaian Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah.

Laporan Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2025 ini disusun dalam rangka bagian dari monitoring dan evaluasi meliputi Program, Capaian Kinerja dan Anggaran yang telah ditetapkan dan dilaksanakan sejauh ini.

Bab I merupakan gambaran umum meliputi penjelasan unit kerja, yang terkait secara langsung dalam fungsinya mewujudkan tujuan strategis unit kerja serta permasalahan utama (strategic issues) yang sedang dihadapi unit kerja. Selain itu penjabaran mengenai Fungsi, Tugas dan Wewenang serta struktur unit kerja dan sumber daya manusia pada tahun 2025.

Bab II menyajikan gambaran Program yang ditetapkan, capaian kinerja dan anggaran Tahun 2025. Program yang ditetapkan dan capaian kinerjanya meliputi penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat (baik pada tahap Penerimaan dan Verifikasi laporan serta pada tahap Pemeriksaan dan Penyelesaian laporan), Kegiatan Pencegahan yang meliputi program Kajian Kebijakan, serta penilaian penilaian atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta penetapan anggaran dan realisasi capaian anggaran.

Bab III menyajikan pengukuran kinerja sesuai dengan Perjanjian Kinerja pada tahun 2025 serta analisis mengenai keberhasilan kinerja selama 1 (satu) tahun sesuai yang tertuang dalam perjanjian kinerja. Selain itu disampaikan pula kendala yang dihadapi dalam upaya realisasi capaian kinerja dan solusi yang akan diupayakan guna meningkatkan realisasi capaian pada periode selanjutnya.

Bab IV menyajikan simpulan umum atas capaian kinerja unit kerja serta Langkah di masa mendatang yang akan dilakukan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah dalam meningkatkan kinerja.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1. Latar Belakang	7
1.2. Fungsi, Tugas dan Wewenang	8
1.3. Organisasi dan Sumber Daya Manusia.....	11
BAB KINERJA	II 13
2.1. Perjanjian Kinerja.....	13
2.2. Penetapan Kinerja	14
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	16
3.1. Pengukuran Capaian Kinerja.....	16
3.2. Analisis Capaian Kinerja.....	26
3.2.1 Hasil Capaian Kinerja Tahun 2025.....	26
3.2.2 Realisasi Kinerja Serta Capaian Tahun Berjalan dengan realisasi Kinerja dan Capaian Kinerja Pada Tahun Sebelumnya	29
3.2.2.1 Perbandingan Indikator Utama Kinerja	29
3.2.2.2 Keberhasilan dan Perubahan Strategis.....	30
3.2.2.3 Dukungan Manajemen.....	30
3.2.3 Analisis Keberhasilan Capaian Kinerja dan Alternatif Solusi Yang Dilakukan.....	30
3.2.3.1 Analisis Keberhasilan dan Peningkatan Capaian Kinerja.....	30
3.2.3.2 Alternatif Solusi Yang Dilakukan.....	31
3.2.4 Penggunaan Sumber Daya.....	32
3.2.5 Kegiatan Terkait Dengan Program/Kegiatan Prioritas Nasional Maka Diberikan Uraian/Penjelasan Tambahan.....	33
3.3 Anggaran.....	33
BAB IV PENUTUP	35
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sumber Daya Manusia Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.....	13
Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.....	13
Tabel 2.1 Penetapan Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah tahun 2025.....	15
Tabel 2.2 Penyesuaian Target Capaian Kinerja Tahun 2025.....	16
Tabel 3.1 Capaian Kinerja Program dan Kegiatan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Tengah Tahun 2025.....	17
Tabel 3.2 Jumlah Akses Masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2025.....	21
Tabel 3.3 Jumlah Kelompok Substansi Tahun 2025.....	24
Tabel 3.4 Jumlah Pejabat/Instansi Tidak Bersedia Memenuhi Permintaan Ombudsman dan/atau Rekomendasi Ombudsman.....	24
Tabel 3.5 Jumlah Dugaan Maladministrasi Laporan yang masuk di tahap Pemeriksaan.....	25
Tabel 3.6 Jumlah penutupan laporan sepanjang tahun 2025.....	26
Tabel 3.7 Capaian Kinerja Program dan Kegiatan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Tengah Tahun 2025.....	26
Tabel 3.8 Perbandingan Indikator Kinerja Tahun 2024 dan tahun 2025.....	28
Tabel 3.9 Rincian Pagu, Realisasi dan Sisa Anggaran Tahun 2025.....	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan 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. Ombudsman memiliki 2 tugas pokok, yakni Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai lembaga hirarkis yang berada dibawah Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah berupaya terus melaksanakan berbagai kegiatan dalam rangka pencegahan maladministrasi di Kalimantan Tengah dengan adanya Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik dari sektor eksternal yang menerima pengaduan masyarakat perihal masalah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut termuat dalam Pasal 35 ayat 3 UU RI Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dilakukan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ombudsman Republik Indonesia juga melakukan penilaian atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, peningkatan penyelesaian laporan masyarakat, peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, dan penyampaian saran perbaikan suatu kebijakan.

Pelayanan Publik yang berkualitas sesuai amanah Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 wajib diwujudkan dan diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keluhan belum optimalnya pelayanan publik yang diberikan merupakan salah satu isu sentral terkait pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada pihak yang dilayaninya, yaitu masyarakat. Fenomena kondisi umum Pelayanan Publik di Kalimantan Tengah secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Belum Optimal;
2. Belum Maksimalnya Upaya Pencegahan Penyalahgunaan Kewenangan;
3. Sistem dan proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Belum Jelas dan Sederhana;
4. Belum Maksimalnya Pengawasan Internal dan Eksternal; dan

5. Belum Maksimalnya Keterlibatan Peran Aktif Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Hal ini tentu sangat dipengaruhi oleh ketidakpatuhan Penyelenggara Layanan terhadap Standar Layanan Publik serta kesadaran masyarakat atas haknya dalam menerima layanan. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

1.2. Fungsi, Tugas dan Wewenang

1. Keasistenan

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Khusus Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah Selama periode tahun 2019, Program dan Kegiatan yang dilaksanakan dibagi ke dalam tiga kategori bidang, yaitu Bidang Penerimaan Verifikasi laporan (PVL) Bidang Pencegahan (PC) dan Penyelesaian Laporan (PL) adapunya fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman yaitu:

- Menurut Pasal 6, 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.
- Menurut Pasal 7, Ombudsman bertugas:
 - 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 public
 - 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.

- Menurut Pasal 8, Ombudsman berwenang:
 - a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
 - b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
 - c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
 - d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
 - e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
 - f. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
 - g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Selain wewenang sebagaimana dimaksud, Ombudsman juga 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.

2. Sekretariat Ombudsman Perwakilan Kalimantan Tengah

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah Mendukung didalam Pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Perwakilan Ombudsman (Pasal 9 ayat 3 (tiga) PP No. 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah).

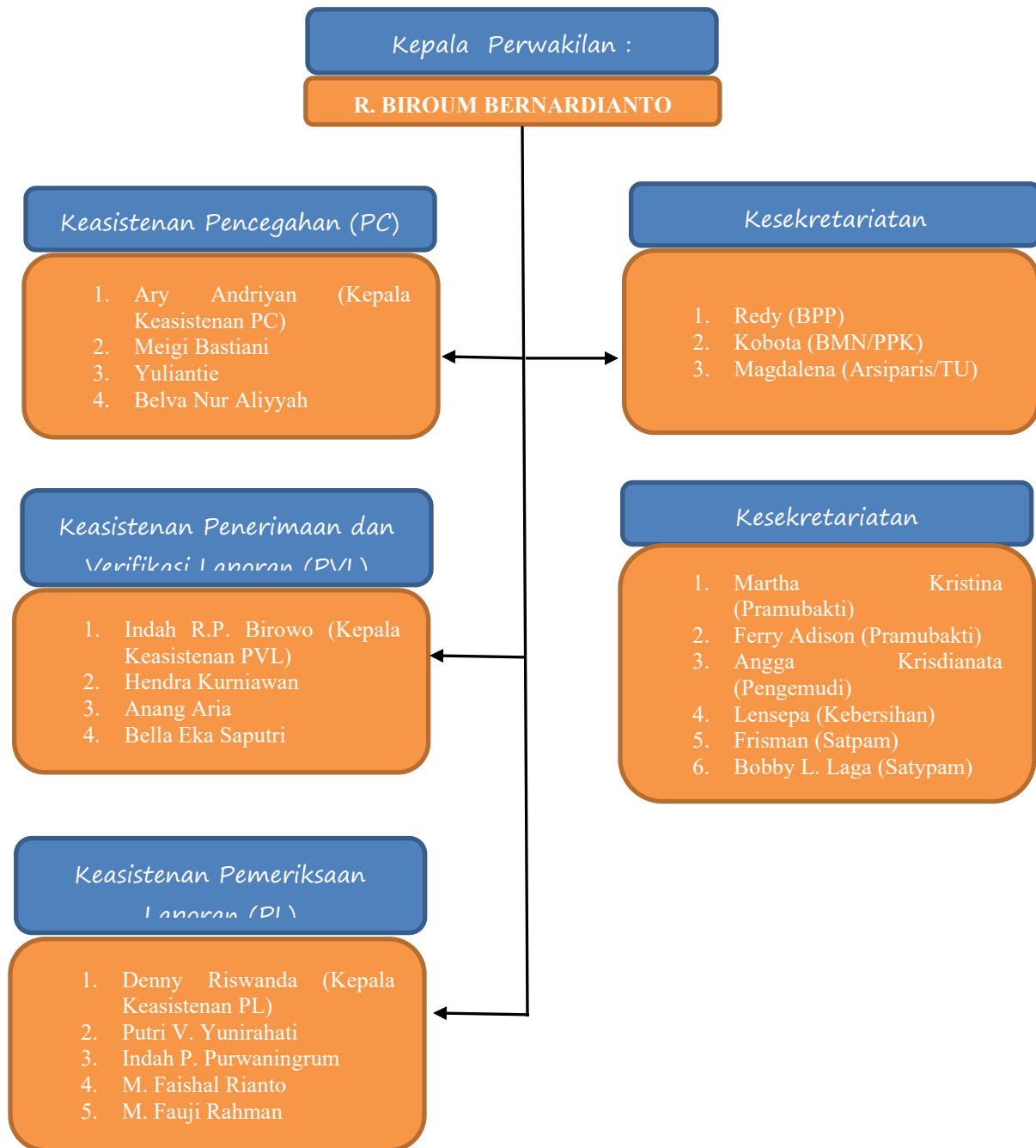
Sekretariat mendukung pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah, berupa :

- a. Penyediaan Jasa Surat Menyurat;
- b. Analisa kebutuhan serta pengelolaan administrasi dan arsip perwakilan Ombudsman;
- c. Belanja Langsung;
- d. Penyediaan jasa Administrasi Keuangan;
- e. Penyediaan Jasa Peralatan;
- f. Penyediaan Alat Tulis Kantor;

- g. Penyediaan Barang Cetak dan Pengadaan;
- h. Penyediaan komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor;
- i. Penyediaan peralatan Rumah tangga;
- j. Penyediaan Makan minum Tamu dan Rapat;
- k. Rapat-rapat Koordinasi dan konsultasi Pusat dan Perwakilan;
- l. Pemeliharaan Rutin/berkala Gedung Kantor;
- m. Pemeliharaan Rutin/berkala Kendaraan Dinas/Operasional;
- n. Pemeliharaan Rutin/berkala peralatan Gedung Kantor;
- o. Pemeliharaan Rutin/berkala;
- p. Menerima dan menyimpan Uang Persediaan (UP);
- q. Menerima melakukan pengujian dan pembayaran atas tagihan yang dananya bersumber dari UP;
- r. Melakukan pembayaran yang dananya bersumber dari UP berdasarkan PPK; Menolak perintah Pembayaran apabila tidak memenuhi peraturan untuk dibayarkan; Melakukan pemotongan pemungutan dari pembayaran yang: dilakukan atas kewajiban kepada negara; Menyetorkan pemotongan /pemungutan kewajiban kepada Negara ke kas negara; Menatausahakan transaksi UP;
- s. Menyelenggarakan pembukuan transaksi UP; dan
- t. Mengelola rekening tempat penyimpanan UP.
- u. Melakukan pengujian dan pembayaran atas pengajuan pembayaran kepada yang berhak menerima setelah mendapat persetujuan dari Kuasa Pengguna Anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- v. Menolak pengajuan pembayaran yang tidak memenuhi persyaratan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Bagian Keuangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- w. Mencatat seluruh penerimaan panjar yang diterima dari bendahara pengeluaran dan mencatat seluruh pengeluaran berdasarkan tanda bukti pengeluaran yang sah, secara tertib dan teratur ke dalam Buku Kas Umum Kegiatan dan buku-buku pembantu serta buku-buku dan register lainnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Bagian Keuangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- x. Mendokumentasikan seluruh tanda bukti penerimaan dan pengeluaran serta dokumen lainnya secara tertib dan teratur sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Bagian Keuangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- y. Mempertanggungjawabkan atas seluruh pengeluaran yang di urusnya baik secara formal maupun material kepada Pengguna Anggaran melalui Bendahara Pengeluaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tupoksi Bagian Keuangan;

- z. Menyimpan sisa kas yang dikelolanya di rekening giro/rekening tabungan pada bank yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Bagian Keuangan; dan
- â. Melaksanakan tugas lainnya yang dibelikan atasan baik lisan maupun tertulis.

1.3. Organisasi dan Sumber Daya Manusia



Sumber Daya Manusia Ombudsman Perwakilan Kalimantan Tengah terdiri dari sejumlah Asisten Perwakilan, Pegawai Kesekretariatan, Pramubakti dan Satpam. Kondisi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah pada Tahun 2025 seperti pada tabel berikut:.

Tabel 1.1
Sumber Daya Manusia Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah

No	Jabatan	Jumlah	Keterangan
1.	Kepala Perwakilan	1	-
2.	Asisten	13	-
3.	PNS	3	Kesekretariatan
4.	Pramubakti	3	-
5.	Tenaga Keamanan	2	-
6.	Driver Perwakilan	1	-

Sedangkan sarana dan prasarana yang merupakan alat pendukung semua kegiatan dalam pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Sarana dan Prasarana Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.

No.	Nama Item	Type/Merk	Set	Kondisi		Ket
				Baik	Tidak	
1.	Kantor	-	935 m ²	✓	-	Kontrak/Sewa
2.	Mobil Operasional Perwakilan	Toyota/ Hilux	1	✓	-	Kontrak/Sewa
		Daihatsu/Terios	1	✓		Kontrak/Sewa

3.	Kendaraan Roda 2	Honda/NC11D1CF A/T	1	✓	-	1
4.	Komputer P.C Lenovo	Lenovo	4	✓	-	4
5.	Note Book 119 11, 6 INCI PERW. KALTENG	Lenovo IdealPad 310- 141SK	1	✓	-	1
6.	LAPTOP Ideapd tm310 Core i5	Lenovo IdealPad 310- 141SK	1	✓	-	1
7.	LAPTOP LENOVO Core i5	LENOVO Core i5	1	✓	-	1
8.	Printer Scanner Puistek S410	Scanner Puistek S410	1	✓	-	1
9.	PRINTER CANON MP287	CANON MP287	7	✓	-	7
10.	Printer LASER JET	-	2	✓	-	2
11.	PRINTER MX390 MULTI FUNGSI PERW. KALTENG	-	1	✓	-	1
12.	Printer SCANNER HP Officejet 7610	HP Officejet 7610	1	✓	-	1
13.	KOMPUTER PC Asus All-in-One	-	6	✓	-	6

BAB II **RENCANA KINERJA**

2.1. Perjanjian Kinerja

Untuk mencapai sasaran Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman RI periode 2025-2029, yang ditetapkan melalui Peraturan Ombudsman No. 62 Tahun 2025, berfokus pada penguatan pengawasan pelayanan publik yang efektif, berkeadilan, dan berkualitas, maka Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah akan melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsi, arah kebijakan dan strategi dengan sasaran kegiatan, indikator dan target yang dituangkan dalam Perjanjian Kinerja. Perjanjian kinerja merupakan dokumen penugasan terkait kesepakatan antara pemberi dan penerima amanah atas kinerja terukur berdasarkan tugas, fungsi dan wewenang serta sumber daya yang tersedia. Adapun yang menjadi sasaran kinerja khususnya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah tahun 2025 sesuai Perjanjian Kinerja yang diamanahkan kepada setiap bidang keasistenan dan kesekretariatan dengan rincian sebagai berikut :

A. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

1. Membangun jaringan pengawasan antar Lembaga dengan dibentuknya narahubung atau unit kerja khusus yang dibentuk oleh instansi penyelenggara pelayanan publik bekerja sama dengan Ombudsman RI untuk mempercepat penanganan laporan/pengaduan masyarakat;
 2. Menerima laporan masyarakat;
- B. Keasistenan Pemeriksaan Laporan (PL)
1. Menyelesaikan laporan masyarakat;
 2. Melaksanakan Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik;
- C. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi (PC)
1. Melaksanakan Kajian Kebijakan dengan mengeluarkan produk Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik;
 2. Pembentukan Kelompok Masyarakat yang terlibat aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi;
 3. Melaksanakan penilaian atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- D. Kesekretariatan
1. Mewujudkan Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang kuat;

2.2. Penetapan Kinerja

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah diamanahkan untuk melaksanakan tugas dan fungsi, arah kebijakan dan strategi dengan sasaran kegiatan, indikator dan target dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penetapan Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah
tahun 2025

Sasaran	Indikator Kinerja	Target 2025
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah Lembaga (Focal Point) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan /pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	169 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 kantor	1 Paket

Dalam menjalankan program kerja yang sudah ditetapkan tentu banyak tantangan dan hambatan yang dialami, terlebih dengan diterapkannya efisiensi anggaran tahun 2025 melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 tahun 2025. Beberapa program kerja yang terdampak dilakukan penyesuaian dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.2

Penyesuaian Target Capaian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2025.

Sasaran	Indikator Kinerja	Target 2025
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah Lembaga (Focal Point) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan /pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	169 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna	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 (terdapat pengurangan target)
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat.	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan
	Jumlah Pengadaan peralatan fasilitas kantor	1 Paket

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

3.1. Pengukuran Capaian Kinerja

Tabel 3.1
Capaian Kinerja Program dan Kegiatan Pencegahan Maladministrasi
Ombudsman RI Kalimantan Tengah Tahun 2025

Sasaran	Indikator Kinerja	Target 2025	Realisasi Tahun 2025	Capaian (%)	Keterangan
Terwujudnya penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah Lembaga (Focal Point) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%	Focal Point telah terlaksana pada tanggal 29 September 2025. Kegiatan Pengembangan Jaringan Kerja Sama dilaksanakan dengan melibatkan Kantor Wilayah serta UPT Pemasarakatan dan Imigrasi Se-Kalimantan Tengah

	Jumlah laporan /pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	169 Laporan	171 Laporan	101,18%	-
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	3 Laporan	300%	Sebanyak 2 Laporan IAPS masih dalam tahapan pemeriksaan
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%	Penyerahan LHA kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Pulan Pisau pada tanggal 4 Desember 2025 dan Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya pada tanggal 19 Desember 2025
	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	1 Paket	1 Paket	100%	-

Dalam upaya mewujudkan target kinerja yang telah ditetapkan maka beberapa program kerja dilaksanakan sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenang pada setiap bidang. Adapun rincian kegiatan yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Bidang Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

a. Program Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik

Ombudsman RI sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik memiliki tugas salah satunya membangun jaringan kerjasama dengan lembaga negara, atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Jaringan kerjasama tersebut diharapkan nantinya dapat membawa dampak positif bagi kedua belah pihak, dalam hal ini bagi Ombudsman RI yaitu dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI salah satunya adalah percepatan penyelesaian Laporan Masyarakat. Salah satu bentuk dari kerjasama tersebut adalah dengan melaksanakan kegiatan Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik. Kegiatan ini dalam rangka membentuk Focal Point (Pejabat Penghubung) yang bertujuan :

- a) Mendorong komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk menindaklanjuti laporan pengaduan pelayanan publik dari masyarakat;
- b) Koordinasi percepatan penyelesaian laporan pengaduan dengan internal instansi yang dilaporkan melalui Ombudsman RI;

- c) Memperoleh perkembangan laporan pengaduan masyarakat secara berkala yang dari instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai bagian dari upaya deteksi dan analisis dari pencegahan maladministrasi;
- d) Koordinasi dalam rangka monitoring pelaksanaan Rekomendasi dan Saran Perbaikan dari Ombudsman RI

Adapun yang dibentuk oleh Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah pada tahun 2025 adalah dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kalimantan Tengah dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Kalimantan Tengah.



b. Kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Untuk menyampaikan pengaduan ataupun berkonsultasi masalah pelayanan publik kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah, masyarakat dapat memilih melalui beberapa akses pengaduan yang disediakan, antara lain :

1. Datang langsung ke alamat Jl. Willem A.S No. 1 Gedung II Palangka Raya
2. Telepon, Sms, atau WhatsApp melalui nomor telepon 0811-149-3737
3. Bersurat
4. E-mail dengan alamat pengaduan.kalteng@ombudsman.go.id
5. Melalui sosial media perwakilan baik facebook maupun instagram

Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah juga bekerja sama dengan Pemerintah Kota Palangka Raya untuk membuka gerai pengaduan Ombudsman pada Mall Pelayanan Pemerintah Kota

Palangka Raya. Gerai pengaduan Ombudsman pada Mall Pelayanan Publik Kota Palangka Raya dibuka pada hari senin – jumat pukul 08.00 – 12.00 WIB.

Tabel 3.2
Jumlah Akses Masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah
Tahun 2025

No.	Bulan	Jumlah
1.	Januari	23
2.	Februari	22
3.	Maret	3
4	April	44
5	Mei	75
6	Juni	11
7	Juli	29
8	Agustus	3
9	September	47
10	Oktober	6
11	November	4
12	Desember	11

Dalam rangka sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah mengadakan kegiatan PVL On The Spot yang menjadi kegiatan reguler pada keasistenan bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan . Sepanjang tahun 2025 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah telah mengadakan kegiatan PVL On The Spot sebanyak 9 (Sembilan) kali. Adapun kegiatan tersebut dilaksanakan pada :

- **Kolaborasi kegiatan PVL On The Spot dengan kegiatan Jemput Bola Adminduk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya.**

Di dalam agenda tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah berkolaborasi dengan Disdukcapil Kota Palangka Raya dalam rangka Jemput Bola Adminduk yang mana tim PVL membuka posko pengaduan sekaligus sosialisasi kepada masyarakat terkait tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai pengawas layanan publik.

- **Kegiatan PVL On The Spot di Kelurahan Marang, Kota Palangka Raya**

Kegiatan yang bertempat di kelurahan marang tersebut dihadiri oleh beberapa warga yang ingin menyampaikan / berkonsultasi terkait laporan yang mayoritas terkait fasilitas umum dan infrastruktur.

Selain itu tim juga menyusuri perumahan warga untuk menanyakan terkait isu pelayanan publik yang kerap dikeluhkan warga sekitar. Pada kegiatan itu tim PVL berhasil menjaring sebanyak 57 laporan masyarakat dengan berbagai substansi diantaranya mengenai permohonan pembangunan siring yang belum ditindaklanjuti, rusaknya Penerangan Jalan Umum (PJU) yang berada pada ruas jalan menuju Kelurahan Marang, serta tegangan listrik yg kerap turun sehingga menimbulkan kekhawatiran warga akan kerusakan alat elektronik dan kerugian materil lainnya.

- **Kegiatan PVL On The Spot bersama Dewan Pimpinan Daerah (DPD) Gerakan untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia (GERKATIN) Kalimantan Tengah.**

Dalam rangka perlunya peningkatan pelayanan kepada kelompok rentan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah membuka posko pengaduan dan sosialisasi ke DPD GERKATIN Kalimantan Tengah untuk memberikan edukasi kepada para penyandang disabilitas khususnya tunarungu atas haknya sebagai pengguna layanan untuk mengakses pelayanan secara aman, nyaman, adil, nondiskriminasi, mudah, ramah, dan setara. Dengan dibantu penerjemah, banyak masyarakat yang berkonsultasi mengenai Pelayanan Publik yang diterimanya, mulai dari ketiadaan petugas khusus di instansi yang dituju, hingga kendala teknis yang kerap tidak dipahami oleh masyarakat yang berkebutuhan khusus tersebut. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah tentunya akan meneruskan masukan dari para penyandang disabilitas ini kepada instansi penyelenggara layanan untuk dapat menyediakan layanan ramah kelompok rentan.

- **Kegiatan PVL On The Spot di Kelurahan Tumbang Rungan, Kota Palangka Raya.**

Kegiatan yang bertempat di Kantor Kelurahan Tumbang Rungan ini dihadiri oleh Bhabinkamtibmas, Ketua RW, serta Ketua RT setempat sebagai perwakilan masyarakat. Tim PVL menyusuri perumahan warga untuk bertanya ke masyarakat setempat terkait permasalahan yang dialami terkait Pelayanan Publik. Dalam kegiatan tersebut Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah berhasil menjaring 30 laporan dengan substansi energi dan kelistrikan.

- **Kegiatan PVL On The Spot di Kelurahan Kanarakan, Kota Palangka Raya.**

Tim dari Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah mengunjungi Kelurahan Kanarakan, Kota Palangka Raya dalam rangka PVL On The Spot serta pengambilan data kajian dengan substansi Pendidikan. Kelurahan Kanarakan adalah salah satu Kelurahan di Kota Palangka Raya yang letaknya jauh dari pusat pemerintahan. Selain lokasinya yang jauh, satu-satunya akses untuk dapat sampai ke Kelurahan Kanarakan hanya lewat transportasi air, sehingga menyulitkan masyarakat sekitar untuk dapat

mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah, seperti Kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan yang mana hal itu merupakan kebutuhan dasar setiap warga negara. Pada kegiatan itu tim menerima konsultasi masyarakat terkait tidak adanya tenaga Kesehatan yang ditempatkan di Puskesmas Pembantu pada Kelurahan tersebut. sehingga masyarakat harus menempuh perjalanan 30-45 menit untuk dapat sampai ke fasilitas Kesehatan terdekat.

- **Kegiatan PVL On The Spot di Desa Baru, Kabupaten Barito Selatan**

Kegiatan di Desa Baru ini berangkat dari pemberitaan di Media Elektronik terkait ketiadaan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Desa Baru. Tim mengunjungi desa tersebut dan menyusuri perumahan warga untuk menanyakan isu pelayanan publik yang dialami oleh warga setempat. Beberapa masyarakat membenarkan terkait keluhan mengenai PJU tersebut, yang mana hal ini sudah terjadi bertahun-tahun lamanya. Selain itu masyarakat juga menyampaikan pengaduan tentang bantuan sosial yang pendistribusiannya tidak merata dan bukan kepada warga yang berhak. Pada kegiatan ini Tim PVL berhasil menjaring laporan sebanyak 18 laporan masyarakat.

- **Kegiatan PVL On The Spot di Kelurahan Pasir Putih, Kabupaten Kotawaringin Timur**

Kegiatan ini berlangsung di Kantor Kelurahan Pasir Putih, Kabupaten Kotawaringin Timur. Kegiatan Sosialisasi dan pembukaan posko pengaduan/konsultasi ini dihadiri oleh Lurah, Ketua RW, dan Ketua RT setempat sebagai perwakilan warga. Hampir seluruh peserta sosialisasi mengeluhkan terkait truk CPO yang kerap parkir pada badan jalan di sepanjang ruas jalan Jenderal Sudirman, Sampit. Selain itu, beberapa Ketua RT menyampaikan terkait keluhan warga atas tidak teraturnya kabel listrik di lingkungan perumahan sehingga dianggap membahayakan warga sekitar. Pada kegiatan tersebut tim berhasil menjaring sebanyak 13 Laporan.

- **Kegiatan PVL On The Spot di Desa Arga Mulya, Kabupaten Lamandau**

Kegiatan ini bertempat di Kantor Desa Arga Mulya, Kabupaten Lamandau. Sosialisasi disampaikan oleh Dr. Ir. Jemsly Hutabarat, S.H.,M.M selaku pimpinan Ombudsman RI dan Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah. Sosialisasi ini mendapatkan antusiasme yang cukup tinggi dari masyarakat, terbukti dari banyaknya masyarakat yang menyampaikan keluhan terkait layanan publik yang diterima selama ini. Meski tidak sampai pada tahapan pengaduan resmi, namun masyarakat merasa mendapatkan informasi penting terkait haknya sebagai pengguna layanan.

- **Kegiatan PVL On The Spot di Desa Hampalit, Kabupaten Katingan**

Kegiatan yang bertempat di Kantor Kelurahan Tumbang Rungan ini dihadiri oleh Ketua RW, serta Ketua RT setempat sebagai perwakilan masyarakat. Tim PVL menyusuri perumahan warga untuk bertanya ke masyarakat setempat terkait permasalahan yang dialami terkait Pelayanan Publik.

Keasistenan Pemeriksaan Laporan Masyarakat

a. Jumlah Kelompok Substansi

Pada tahun 2025 jumlah laporan ditangani oleh keasistenan bidang Pemeriksaan Laporan di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah adalah sejumlah 162 Laporan Masyarakat dan 5 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Adapun keseluruhan laporan masuk tersebut menyangkut berbagai macam substansi dan dugaan maladministrasi. Rincian substansi dan dugaan maladministrasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.3
Jumlah Kelompok Substansi Tahun 2025

No.	Substansi	Jumlah
1	Energi dan Kelistrikan	66
2	Perhubungan dan Infrastruktur	46
3	Kesejahteraan Sosial	10
4	Agraria	12
5	Hak Sipil dan Politik	10
6	Kepegawaian	4
7	Pendidikan	4
8	Kepolisian	4
9	Administrasi Kependudukan	4
10	Perbankan	1
11	Lingkungan Hidup	1
12	Kejaksaan	1
13	Air	1

Tabel 3.4
Jumlah Pejabat/Instansi Tidak Bersedia Memenuhi Permintaan Ombudsman dan/atau Rekomendasi Ombudsman

No	Nama Instansi	Nama Unit Kerja	Nama Jabatan	Nomor Laporan	Pokok Permasalahan	Keterangan Ketidakbersediaan
	Nihil					

b. Dugaan Maladministrasi

Dugaan maladministrasi pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan pada Tahun 2025 masih berkaitan dengan hal-hal yang sifatnya prosedur dan ketaatan dalam memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh penyelenggara. Yang pertama adalah dugaan maladministrasi Tidak Memberikan Pelayanan, yang dalam hal ini sifatnya adalah Tidak memberikan pelayanan sebagian. Hal ini biasanya berarti bahwa suatu layanan diberikan secara lengkap dan menyeluruh, sehingga pelayanan yang mestinya didapatkan secara lengkap namun harus terhenti prosesnya. Dugaan maladministrasi ini mendominasi sebesar 80 % dari keseluruhan laporan lalu diikuti dengan 15 % penundaan berlarut, 5% terkait penyalahgunaan wewenang serta pengabaian kewajiban hukum. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam penyelenggaraan pelayanan publik Masyarakat masih menjadi tantangan besar dan hambatan besar di tengah-tengah kebijakan digitalisasi pelayanan publik yang mengusung kemudahan proses dan kecepatan waktu.

Tabel 3.5
Jumlah Dugaan Maladministrasi Laporan yang masuk di tahap Pemeriksaan

No.	Dugaan Maladministrasi	Jumlah
1	Tidak Memberikan Pelayanan	139
2	Penundaan Berlarut	9
3	Penyimpangan Prosedur	2
4	Penyalahgunaan Wewenang	2
5	Kelalaian atau Pengabaian Kewajiban	2

c. Penutupan Laporan Pada Tahap Pemeriksaan

Pada tahap pemeriksaan laporan, salah satu indikator capaian kinerja adalah penutupan laporan. Selama tahun 2025, keasistenan pemeriksaan telah melakukan penutupan laporan sebanyak 150 laporan pada tahapan pemeriksaan. Adapun detail penutupan laporan sebanyak 148 Laporan Masyarakat yang masuk pada tahun 2025 dan 2 laporan yang masuk pada tahun 2024. Kemudian 3 Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri yang masuk pada tahun 2025 dan 1 Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri yang masuk pada tahun 2024. Capain kinerja penutupan laporan tidak hanya penutupan pada tahapan pemeriksaan melainkan juga penutupan pada tahapan verifikasi materil sehingga secara akumulasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah telah menutup laporan sebanyak 171 laporan yang mana secara presentasi telah tercapai 101,18 % dari target sebesar

169 penutupan laporan. Adapun rincian penutupan sepanjang tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.6
Jumlah penutupan laporan sepanjang tahun 2025

No.	Substansi	Jumlah	Triwulan
1	Januari	1	I
2	Februari	5	
3	Maret	5	
4	April	7	II
5	Mei	1	
6	Juni	48	
7	Juli	23	III
8	Agustus	9	
9	September	0	
10	Oktober	21	IV
11	November	4	
12	Desember	30	

Tercapainya jumlah yang melebihi target ini juga berkat instansi terlapor yang kooperatif untuk melaksanakan saran yang disampaikan oleh Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah, selain itu fungsi narahubung juga berperan besar dalam mempercepat proses penyelesaian laporan masyarakat.

Keasitenan Pencegahan Maladministrasi

a. Kajian Tematik Perwakilan

Pelaksanaan Kegiatan Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Pada tahun 2025, tema Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang diangkat oleh Perwakilan Kalimantan Tengah adalah Tata Kelola Pengawasan Terhadap Kedisiplinan Guru Dalam Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar di Satuan Pendidikan Tingkat Dasar di Kota Palangka Raya.dan Kabupaten Pulang Pisau. Kajian kebijakan tersebut telah selesai dilaksanakan dan telah penyerahan Laporan Hasil Analisis yang berisi saran perbaikan kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Pulang Pisau pada tanggal 4 Desember 2025 dan Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya pada tanggal 19 Desember 2025. Selanjutnya akan dilakukan monitoring tindak lanjut saran perbaikan 30 hari setelah penyerahan Laporan Hasil Analisis.

Pelaksanaan Kegiatan Opini Ombudsman: Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berada di 7 (tujuh) Pemerintah Kabupaten/Kota/Provinsi, Kantor Pertanahan, Kantor Imigrasi, Rumah Tahanan/Lembaga Pemasyarakatan/Balai Pemasyarakatan dan Polres. Saat ini

sedang dilaksanakan penilaian dan telah dilakukan penilaian di 2 (dua) Pemerintah Kabupaten, Kantor Pertanahan, Rumah Tahanan/Lembaga Pemasyarakatan dan Polres.

b. Pelaksanaan Kegiatan Opini Ombudsman

Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berada di 7 (tujuh) Pemerintah Kabupaten/Kota/Provinsi, Kantor Pertanahan, Kantor Imigrasi, Rumah Tahanan/Lembaga Pemasyarakatan/Balai Pemasyarakatan dan Polres. Pengambilan data Opini Ombudsman dilaksanakan mulai dari bulan Oktober – November 2025 di Provinsi Kalimantan Tengah, Kota Palangka Raya, Kabupaten Kapuas, Kabupaten Katingan, Kabupaten Kotawaringin Timur, Kotawaringin Barat, dan Kabupaten Barito Selatan. Pada bulan Desember 2025 telah dilakukan olah data Opini secara nasional, mulai dari verifikasi oleh Koordinator Perwakilan, Finalisasi Oleh Kepala Perwakilan dan Finalisasi Oleh KUMPM Ombudsman RI. Untuk hasil penilaian direncanakan akan diserahkan pada bulan Januari 2026.

c. Pelaksanaan Kegiatan Penjaringan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan.

Kegiatan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi sedang dilaksanakan. Telah dilaksanakan pengukuhan atau penetapan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan sebanyak 48 (empat puluh delapan) orang yang diikuti secara langsung dan secara daring melalui *Zoom Meeting* bagi yang berhalangan hadir pada tanggal 1 Agustus 2025. Telah disusun rencana pertemuan berkala. Selain itu, perwakilan Kelompok Masyarakat diikutsertakan dalam kegiatan seperti Penerimaan dan Verifikasi Laporan *On The Spot* di Kabupaten Barito Selatan dan kunjungan ke Satuan Pendidikan Tingkat Dasar di Kabupaten Pulang Pisau. Rencana selanjutnya adalah melakukan pertemuan berkala dan diberikan tes kepada anggota Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan.

3.2 Analisis Capaian Kinerja

3.2.1 Hasil capaian kinerja tahun 2025

Pada tabel di bawah ini disajikan data berupa total capaian kinerja yang berhasil diselesaikan oleh unit kerja, secara keseluruhan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah berhasil menutup laporan lebih daripada target yang telah ditentukan di dalam Perjanjian Kinerja. Adapun rincian tersaji dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.7
Capaian Kinerja Program dan Kegiatan Pencegahan Maladministrasi
Ombudsman RI Kalimantan Tengah Tahun 2025

Sasaran	Indikator Kinerja	Target 2025	Realisasi Tahun 2025	Capaian (%)	Keterangan
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah Lembaga (Focal Point) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%	Focal Point telah terlaksana pada tanggal 29 September 2025. Kegiatan Pengembangan Jaringan Kerja Sama dilaksanakan dengan melibatkan Kantor Wilayah serta UPT Pemasarakatan dan Imigrasi Se-Kalimantan Tengah
	Jumlah laporan /pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	169 Laporan	171 Laporan	101,18%	-
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	3 Laporan	300%	Sebanyak 2 Laporan IAPS masih dalam tahapan pemeriksaan

Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%	Penyerahan LHA kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Pulan Pisau pada tanggal 4 Desember 2025 dan Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya pada tanggal 19 Desember 2025
	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	1 Paket	1 Paket	100%	-

3.2.2 Realisasi Kinerja serta capaian Kinerja tahun berjalan dengan realisasi Kinerja dan capaian Kinerja pada tahun sebelumnya.

Berdasarkan data laporan capaian kinerja tahun 2024 dan 2025, analisis perbandingan capaian kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah secara keseluruhan, kinerja tahun 2025 menunjukkan penajaman kualitas dan sikap proaktif (melalui IAPS) dibandingkan tahun 2024 yang lebih berfokus pada volume laporan masyarakat. Penurunan jumlah entitas penilaian Pemda merupakan perubahan target yang paling mencolok, namun tidak mengurangi integritas capaian target yang tetap di angka 100%.

3.2.2.1 Perbandingan Indikator Utama Kinerja

Tabel 3.8
Perbandingan Indikator Kinerja Tahun 2024 dan tahun 2025.

Indikator Kinerja	Capaian 2024	Capaian 2025	Tren/Analisis
Penyelesaian Laporan Masyarakat	110,80% (236 Laporan)	101,18% (171 Laporan)	Target dan realisasi jumlah laporan yang diselesaikan pada 2025 menurun dibanding 2024, namun efektivitas penyelesaian tetap di atas 100%.
Investigasi Prakarsa Sendiri (IAPS)	-	300% (3 Laporan)	Terjadi peningkatan aktivitas proaktif pada 2025 dengan pencapaian 3 kali lipat dari target awal.
Penilaian Kepatuhan Pemda	100% (15 Pemda)	100% (7 Pemda)	Terjadi pengurangan target jumlah entitas yang dinilai secara signifikan (dari 15 menjadi 7), namun realisasi tetap terjaga 100%.
Pengembangan Focal Point	100% (1 Lembaga)	100% (1 Lembaga)	Konsisten dalam membangun jaringan kerja sama dengan instansi lain (Lembaga Pemasyarakatan & Imigrasi).
Kelompok Masyarakat Peduli	Kegiatan Diseminasi 12 Kali	100% (1 Kelompok)	Fokus beralih dari jumlah kegiatan diseminasi massal ke pembentukan kelompok masyarakat yang terlibat aktif.
Saran Perbaikan Kebijakan	100% (1 Saran Kebijakan)	100% (1 Saran Kebijakan)	Konsisten dalam melaksanakan perumusan saran kajian kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan produk akhir Laporan Hasil Analisi.

3.2.2.2 Keberhasilan dan Perubahan Strategis

- 1) Meskipun jumlah laporan yang diselesaikan secara kuantitas lebih banyak di tahun 2024 (236 laporan), tahun 2025 Ombudsman menunjukkan kualitas penyelesaian yang lebih cepat dengan rata-rata 94,50 hari (dari target 114 hari).
- 2) Semakin Proaktif dalam Pengawasan : Capaian IAPS (Investigasi Atas Prakarsa Sendiri) sebesar 300% di tahun 2025 menunjukkan transisi strategi dari sekadar menunggu laporan masyarakat menjadi lebih aktif dalam mengawasi isu-isu pelayanan publik yang krusial di Kalimantan Tengah.
- 3) Pengurangan jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai (dari 15 ke 7) menunjukkan adanya penajaman fokus pengawasan pada entitas-entitas prioritas, sesuai dengan kebijakan efisiensi yang mungkin diterapkan pada tahun berjalan.

3.2.2.3 Dukungan Manajemen

- 1) Layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor serta pengadaan peralatan fasilitas kantor secara konsisten mencapai 100% di kedua tahun. Hal ini menunjukkan stabilitas dukungan internal yang kuat untuk kegiatan substansi.
- 2) Serapan anggaran tahun 2025 tetap berada di level optimal (98%), yang berarti program-program pencegahan dan pemeriksaan dijalankan secara ekonomis namun tetap tepat sasaran sebagaimana tahun sebelumnya.

3.2.3 Analisis keberhasilan capaian kinerja dan alternatif solusi yang dilakukan

Isu terkait efisiensi anggaran pada tahun 2025 cukup memiliki dampak terhadap upaya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah memenuhi target kinerja yang telah ditetapkan. Namun, tidak semerta-merta membuat unit kerja kehilangan motivasi untuk dapat menjalankan tugas dan fungsinya sesuai yang telah diamanahkan. Berdasarkan hal tersebut maka dianggap perlu untuk menyusun langkah adaptif guna mengatasi kendala dimaksud. Solusi jangka pendek maupun jangka panjang dirumuskan sesuai kondisi dan ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, serta sarana prasarana yang tersedia guna tercapainya keberhasilan capaian kinerja.

3.2.3.1 Analisis Keberhasilan dan Peningkatan Capaian Kinerja

Secara keseluruhan, kinerja tahun 2025 menunjukkan peralihan ke arah kualitas dan sikap proaktif. Beberapa poin keberhasilan utama meliputi:

- 1) Penyelesaian Laporan Masyarakat: Berhasil menyelesaikan 171 laporan, mencapai 101,18% dari target 169 laporan. Meskipun jumlah secara kuantitas lebih rendah dibanding tahun 2024 (236 laporan), kualitas penyelesaian menjadi lebih cepat dengan purata 94,50 hari dari target 114 hari.
- 2) Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS): Mengalami peningkatan signifikan dengan realisasi 300% (3 laporan dari target 1 laporan). Ini menunjukkan peralihan strategi dari sekadar menunggu laporan menjadi lebih aktif mengawasi isu krusial.
- 3) Pengembangan Jaringan (Focal Point): Capaian 100% melalui pembentukan pejabat penghubung dengan Kanwil Kemenkumham Kalteng (Pemasyarakatan dan Imigrasi) untuk mempercepat penyelesaian laporan.
- 4) Partisipasi Masyarakat: Berhasil membentuk 1 kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terdiri dari 48 orang yang terlibat aktif dalam pengawasan.
- 5) Kajian Tematik : Terlaksanan pelaksanaan Kegiatan Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Pada tahun 2025, tema yang diangkat adalah Tata Kelola Pengawasan Terhadap Kedisiplinan Guru Dalam Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar di Satuan Pendidikan Tingkat Dasar di Kota Palangka Raya dan Kabupaten Pulang Pisau. Kajian kebijakan tersebut telah selesai dilaksanakan dan telah penyerahan Laporan Hasil Analisis yang berisi saran perbaikan kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Pulang Pisau pada tanggal 4 Desember 2025 dan Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya pada tanggal 19 Desember 2025.
- 6) Kegiatan Opini Ombudsman : Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berada di 7 (tujuh) Pemerintah Kabupaten/Kota/Provinsi, Kantor Pertanahan, Kantor Imigrasi, Rumah Tahanan/Lembaga Pemasyarakatan/Balai Pemasyarakatan dan Polres. Saat ini sedang dilaksanakan penilaian dan telah dilakukan penilaian di 2 (dua) Pemerintah Kabupaten, Kantor Pertanahan, Rumah Tahanan/Lembaga Pemasyarakatan dan Polres.
- 7) Pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi : Telah dilaksanakan penetapan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan sebanyak 48 (empat puluh delapan) pada tanggal 1 Agustus 2025. Dilaksanakan pertemuan berkala guna pembinaan dan diikutsertakan pada kegiatan PVL *On The Spot* di Kabupaten Barito Selatan dan kunjungan pengawasan pada instansi pemberi layanan public.

3.2.3.2 Analisis Kendala Capaian Kinerja

- 1) Terjadi penurunan jumlah entitas yang dinilai dari 15 Pemda pada tahun 2024 menjadi 7 Pemda pada tahun 2025. Penurunan ini merupakan penyesuaian target akibat kebijakan efisiensi anggaran (Inpres No. 1 Tahun 2025), namun capaian realisasinya tetap terjaga 100%.

- 2) Sebagian besar masyarakat masih kurang memahami hak-hak mereka dalam pelayanan publik.
- 3) Masih terdapat penyelenggara layanan yang mengabaikan kewajiban standar pelayanan publik prima.
- 4) Efisiensi Anggaran dan realisasi anggaran di triwulan 3 dan 4 menyebabkan program kegiatan harus dijadwal ulang dengan waktu yang relative singkat.
- 5) Kondisi geografis yang sangat luas dan kondisi infrastruktur perhubungan yang banyak kurang memadai.

3.2.3.3 Alternatif Solusi yang Dilakukan

Untuk mengatasi kendala dan mempertahankan capaian kinerja, langkah-langkah berikut telah diambil:

- 1) Mengintensifkan kegiatan PVL On the Spot untuk jemput bola pengaduan ke daerah-daerah terpencil yang jauh dari pusat pemerintahan (seperti Kelurahan Kanarakan dan Desa Baru) untuk mendekatkan akses pengaduan dan sosialisasi.
- 2) Mengoptimalkan peran narahubung untuk berkoordinasi terkait konsultasi Masyarakat maupun laporan yang masuk secara resmi menjadi Laporan Masyarakat (LM) di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah.
- 3) Mengoptimalkan peran Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi untuk dapat terlibat aktif dalam kegiatan pengawasan.
- 4) Memantau isu pelayanan public yang ada di media cetak maupun elektronik sebagai dasar penentuan lokasi posko konsultasi pelayanan publik
- 5) Menawarkan pendampingan kepada instansi penyelenggara untuk meningkatkan kualitas layanan melalui kegiatan Bersama.
- 6) Meningkatkan frekuensi sosialisasi baik secara mandiri maupun kolaboratif dengan pemangku kepentingan guna meningkatkan kesadaran masyarakat. Berupa kerjasama penyiaran dengan RRI, Perguruan Tinggi, Kegiatan Bersama dengan Pemda dan Instansi Vertikal lain serta mendayagunakan relawan Ombudsman di lapangan.
- 7) Memanfaatkan media sosial dan kanal digital (WhatsApp, E-mail, Instagram) untuk memudahkan akses konsultasi dan pengaduan.
- 8) Efektivitas kegiatan pengawasan Bersama antar bidang guna efisiensi pembiayaan.

3.2.4 Penggunaan Sumber Daya

- a. Realisasi anggaran mencapai Rp 624.848.291 (98%) dari pagu efektif Rp 633.554.490. Efisiensi dilakukan tanpa mengurangi kualitas pengawasan, terutama pada sektor pendidikan dan kesehatan.

- b. Komponen Sumber Daya Manusia didukung oleh 13 Asisten yang menangani beban laporan secara proporsional.

3.2.5 Kegiatan terkait dengan Program/Kegiatan prioritas nasional maka diberikan uraian/penjelasan tambahan.

Pemerintah Indonesia memiliki beberapa program prioritas di sektor pendidikan yang bertujuan meningkatkan kualitas dan akses pendidikan bagi Masyarakat. Salah satunya adalah menjamin semua anak Indonesia mendapatkan Pendidikan yang layak dan berkualitas dari tenaga pendidik. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia menyoroti perihal adanya guru yang kerap tidak hadir untuk mengajar. Guru yang tidak mengajar secara rutin dapat berdampak negatif pada kualitas Pendidikan, utamanya berdampak kepada siswa. Hal ini dianggap penting sehingga isu dimaksud diangkat sebagai tema Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang oleh Perwakilan Kalimantan Tengah. Adapun tema dimaksud adalah Tata Kelola Pengawasan Terhadap Kedisiplinan Guru Dalam Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar di Satuan Pendidikan Tingkat Dasar di Kota Palangka Raya dan Kabupaten Pulang Pisau. Kajian kebijakan tersebut telah selesai dilaksanakan dan telah penyerahan Laporan Hasil Analisis yang berisi saran perbaikan kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Pulang Pisau pada tanggal 4 Desember 2025 dan Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya pada tanggal 19 Desember 2025. Selanjutnya akan dilakukan monitoring tindak lanjut saran perbaikan 30 hari setelah penyerahan Laporan Hasil Analisis.

3.3. Anggaran

Alokasi Pagu Anggaran	: Rp.1.064.730.000
Blokir	: Rp.431.175.510
Pagu Efektif	: Rp. 633.554.490
Realiasi Anggaran	: Rp. 624.848.291

Tabel 3.9

Rincian Pagu, Realisasi dan Sisa Anggaran Tahun 2025

URAIAN	PAGU	PAGU BLOKIR	PAGU EFEKTIF	REALISASI	%	SISA PAGU
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik						
Pelayanan Publik Lainnya						

Laporan IAPS Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik.	29.735.000	17.216.565	12.518.435	12.221.000	98%	297.435
Laporan / Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang di selesaikan	245.743.000	136.321.497	109.421.503	108.011.169	98%	1.410.334
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayan Publik	44.930.000	26.014.470	18.915.530	16.880.000	89%	2.035.530
Jaringan Pengawasan Pelayan Publik oleh Perwakilan	20.940.000	12.124.260	8.815.740	8.695.740	98%	120.000
Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	271.700.000	151.524.000	120.175.700	119.700.000	99%	475.700
Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	21.800.000	12.622.200	9.177.800	9.175.000	99%	2.800
Dukungan Manajemen						
Layanan Dukungan Manajemen Internal						
Layanan Sarana Internal	10.000.000	-	10.000.000	9.900.000	99%	100.000
Layanan Perkantoran	419.882.000	75.352.218	344.529.782	340.265.382	98%	4.264.400
Jumlah	1.064.730.000	431.175.510	633.554.490	624.848.291	98%	8.706.199

BAB IV

PENUTUP

Efektifitas kinerja sasaran ditandai dengan ketercapaian target yang ditentukan tahun 2025 dengan ketercapaian target Indikator Kinerja. Faktor yang mendorong tercapainya target dan efisien sasaran adalah sebagai berikut :

- 1) Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah didukung oleh SDM yang berkualitas baik dari keasistenan maupun kesekjenan.
- 2) Mengedepankan budaya kerja di lingkungan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah sehingga pekerjaan yang dihasilkan lebih efektif dan efisien.
- 3) Adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah sehingga memudahkan penyelesaian tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab masing-masing personal.
- 4) Ketepatan perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan evaluasi tahun lalu.

LAMPIRAN

A. DOKUMENTASI

PVL On The Spot





Pengembangan Jaringan Focal Point



Kegiatan Kelompok Masyarakat



Kegiatan Pengawasan dan Pengambilan Data Kajian Bidang Pencegahan Maladministrasi





Kegiatan Pemeriksaan Laporan





