

**LAPORAN KINERJA
TAHUN 2025**

**PERWAKILAN OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI SULAWESI UTARA**

Jl. TNI Nomor 08 Tikala, Manado
Telepon : (0431) 7070002
Website: www.ombudsman.go.id

JANUARI 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah mencurahkan kasih karunia, rahmat dan anugerah Nya sehingga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dapat melaksanakan seluruh fungsi, tugas, dan wewenang sepanjang tahun 2025 beserta penyusunan Laporan Kinerja Tahun 2025 dengan baik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, BUMN, BUMD, BHMN, serta Swasta dan Perseorangan, berkontribusi mendukung pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Secara operasional, fungsi dan tugas Ombudsman RI makin meningkat dan kompleks sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan peraturan pelaksanaannya.

Pelaksanaan pengawasan pelayanan publik seperti pengawasan dalam layanan pendidikan, layanan kesehatan, layanan penegakan hukum serta layanan lainnya di daerah Provinsi Sulawesi Utara oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, dilakukan sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangan sebagaimana yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Perubahan pola pikir penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dari berorientasi untuk dilayani menjadi melayani, merupakan tantangan Ombudsman RI untuk merubah paradigma berpikir pelayan publik.

Pelaksanaan seluruh fungsi, tugas dan kewenangan yang diejawantakan dalam program/kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara merupakan suatu sistem proses manajemen yang telah diupayakan secara maksimal, namun masih terdapat kekurangan yang disebabkan berbagai kendala. Diperlukan adanya dukungan dari internal maupun dari eksternal Ombudsman RI untuk keberhasilan atas pelaksanaan berbagai program dan sasaran kinerja.

Terselesaikannya Laporan Kinerja Tahun 2025 Ombudsman RI perwakilan Provinsi Sulawesi Utara ini merupakan hasil kerja keras dan kerja cerdas dari Kepala Perwakilan, Asisten, staf sekretariat, serta pihak-pihak yang berkontribusi maksimal dalam kemajuan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara. Untuk itu, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi atas dedikasi yang telah diberikan.

Semoga Laporan ini dapat menjadi acuan penilaian fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara.

Perwakilan Ombudsman
Republik Indonesia
Provinsi Sulawesi Utara

Meilany Fransisca Limpar, SH., MH.
Kepala Perwakilan

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF

BAB I PENDAHULUAN

BAB II PROGRAM DAN ANGGARAN

A. Program dan Kegiatan

B. Capaian Kinerja

C. Anggaran

BAB III PENUTUP

A. Kendala

B. Solusi

LAMPIRAN

RINGKASAN EKSEKUTIF

Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, merupakan lembaga negara yang berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD.

Begitu luasnya dimensi pelayanan publik dan luas wilayah negara Indonesia sehingga Ombudsman RI mendirikan perwakilan di 34 (tiga puluh empat) provinsi yang ada di Indonesia. Perwakilan ini dibentuk untuk lebih mendekatkan layanan Ombudsman RI kepada masyarakat. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara adalah salah satu perwakilan Ombudsman yang ada di daerah yang memegang peranan penting untuk memastikan layanan publik di provinsi Sulawesi Utara berjalan dengan baik. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara memiliki 2 (dua) tugas pokok yakni melakukan pemeriksaan dan penyelesaian laporan serta pencegahan maladministrasi. Selain itu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara melaksanakan tugas-tugas lainnya yang ditugaskan oleh Pimpinan Ombudsman RI.

Pada tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara fokus melaksanakan tugas fungsi dan kewenangannya pada 3 (tiga) bidang yakni tugas Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Pemeriksaan dan penyelesaian laporan dan tugas pencegahan maladministrasi. Pada tahun 2025 akses masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara berjumlah 246 (dua ratus empat puluh enam) laporan/pengaduan masyarakat maupun konsultasi non laporan.

Adapun jumlah laporan/pengaduan dan konsultasi non laporan masyarakat terbanyak berada di bulan Juli sebanyak 43 (empat puluh tiga) laporan dan disusul

pada bulan Agustus yakni sebanyak 27 (dua puluh tujuh) laporan/pengaduan. Selanjutnya terbanyak ketiga pada bulan Oktober yakni sebanyak 25 (dua puluh lima) laporan/pengaduan dan KNL dari masyarakat.

Pada Triwulan Tahun 2025 Bagian Pencegahan Maladministrasi melakukan Kegiatan :

1. Opini Ombudsman Republik Indonesia: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik;
2. Kegiatan Kajian Kebijakan (*Rapid Assesment*) bertemakan “Tata Kelola Pendanaan Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Dan Sekolah Menengah Kejuruan Yang Diselenggarakan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Yang Bersumber Dari Dana Peran Serta Masyarakat”.
3. Kegiatan Pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPMDP) yaitu pengukuhan Kelompok Masyarakat. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program adalah kelompok masyarakat dan kelompok mahasiswa.

Alokasi jumlah pagu anggaran Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara tahun 2025 sebesar Rp. 1.204.900.000,- (satu milyar dua ratus empat juta sembilan ratus ribu rupiah) dengan pagu blokir sebesar Rp. 528.210.700,- (lima ratus dua puluh delapan juta dua ratus sepuluh ribu tujuh ratus rupiah) dan pagu efektif sebesar Rp. 676.689.300,- (enam ratus tujuh puluh enam juta enam ratus delapan puluh sembilan ribu tiga ratus rupiah).

Dari Pagu anggaran yang tersedia Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara tahun 2025 sebesar 1.204.900.000,- (satu milyar dua ratus empat juta sembilan ratus ribu rupiah) dengan pagu blokir sebesar Rp. 528.210.700,- (lima ratus dua puluh delapan juta dua ratus sepuluh ribu tujuh ratus rupiah) dan pagu efektif sebesar Rp. 676.689.300,- (enam ratus tujuh puluh enam juta enam ratus delapan puluh sembilan ribu tiga ratus rupiah).

BAB I

PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI makin luas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015.

Sebagai lembaga negara, Ombudsman RI memiliki visi dan misi yang telah ditetapkan. Visi Ombudsman RI didasarkan atas harapan untuk meningkatkan peran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sebagai kelanjutan, percepatan, pengembangan, serta pemajuan dari visi sebelumnya maka dalam periode 5 (lima) tahun mendatang, visi yang dirumuskan Presiden dan Wakil Presiden terpilih adalah “Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045”, Indonesia Emas 2045 telah ditetapkan dalam Undang-undang (UU) Nomor 59 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) tahun 2025-2045. Secara resmi, ini akan menjadi

dokumen yang menjadi pedoman pemerintah dalam menyusun program-program strategis.

Indonesia Emas 2045 memiliki empat tujuan utama yang ingin dicapai. Pertama, pendapatan per kapita yang tinggi. Kedua kualitas sumber daya manusia yang unggul. Ketiga, pemerataan pembangunan. Dan keempat, menjadi negara berdaya saing tinggi yang diakui di kancah global.

Visi Indonesia Emas 2045 dalam RPJP Nasional Tahun 2025-2045 ddabarkan ke dalam 8 Misi Pembangunan terdiri atas:

- Transformasi Indonesia
 - 1. Transformasi sosial;
 - 2. Transformasi ekonomi;
 - 3. transformasi tata kelola;
- Landasan Transformasi
 - 4. supremasi hukum, stabilitas, dan kepemimpinan Indonesia;
 - 5. ketahanan sosial budaya dan ekologi;
- Kerangka Implementasi Transformasi
 - 6. pembangunan kewilayahan yang merata dan berkeadilan;
 - 7. sarana dan prasarana yang berkualitas dan ramah lingkungan; dan
 - 8. kesinambungan pembangunan.

Sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik, Ombudsman RI akan melakukan penyesuaian arah pengawasan kepada pengawasan pelaksanaan pelayanan publik oleh penyelenggara mengacu pada visi-misi Presiden dan Wakil Presiden terpilih. Oleh karena itu, Ombudsman RI akan melakukan penyesuaian visi dalam Renstra Ombudsman RI. Perubahan dilakukan dengan mempertimbangkan tiga hal: (i) mandat utama Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 kepada Ombudsman RI; (ii) Penyesuaian prioritas pengawasan sesuai dengan program prioritas pada RPJMN Pemerintah yang baru; (iii) perkembangan situasi internal dan eksternal yang menjadi tantangan ke depan bagi Ombudsman RI.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, Ombudsman RI merumuskan visi baru yang berorientasi pada efektifitas pengawasan dan keadilan yang diciptakannya. Pencapaian visi ini akan ditandai dengan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia pada area pengawasan prioritas dengan mempertimbangkan rentang kendali yang kewenangannya telah diatur oleh Undang-Undang dan ketersediaan sumber daya.

Adapun VISI Ombudsman RI sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Ombudsman RI nomor 62 Tahun 2025 Tentang Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2025 – 2029 adalah *"Menjadi Lembaga Pengawas Pelayanan Publik yang Efektif, Dipercaya, Dan Berkeadilan Guna Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas "*. Misi Ombudsman RI yang ingin dicapai untuk merealisasikan Visi tersebut. Berdasarkan Visi Ombudsman 2025-2029 yang telah ditetapkan, dirumuskan misi yang memberikan gambaran umum mengenai upaya yang perlu dilaksanakan dalam mewujudkan visi. Perumusan misi Ombudsman memperhatikan batasan operasional dalam bentuk tugas dan wewenang Ombudsman. Mengacu pada dokumen RPJMN 2025-2029, Misi Presiden 2025-2029 dituangkan dalam Delapan Asta Cita sebagai Prioritas Nasional RPJMN. Dalam RPJMN 2025-2029, Ombudsman mendukung pencapaian Prioritas Nasional 2 dan 7 dalam mendorong kemandirian bangsa dan memperkuat reformasi birokrasi khususnya terkait transformasi tata kelola pelayanan publik. Selain itu, sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman juga turut mengawal seluruh Prioritas Nasional pada berbagai bidang penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Dalam hal ini, Ombudsman menjadi aspek penting pada tata pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas Maladministrasi. Dalam mewujudkan Visi Ombudsman yang selaras dengan Visi Presiden, maka ditetapkan Misi dalam Rencana Strategis 2025-2029 sebagai berikut:

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

3. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan Ombudsman RI, maka sesuai dengan ketentuan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Pasal 46 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka Ombudsman RI diamanatkan untuk membentuk dan memiliki kantor-Kantor Perwakilan di daerah provinsi dan kabupaten/kota.

Saat ini Ombudsman RI memiliki 34 kantor perwakilan di Provinsi yang memiliki peran strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Dengan terbitnya Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan Daerah semakin menegaskan eksistensi keberadaan kantor-Kantor Perwakilan Ombudsman RI di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih. Untuk itu, dalam pelaksanaan tugas dan kewenangannya Perwakilan Ombudsman RI di daerah dituntut untuk dapat menyampaikan laporan berkala kepada Pimpinan Ombudsman RI sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

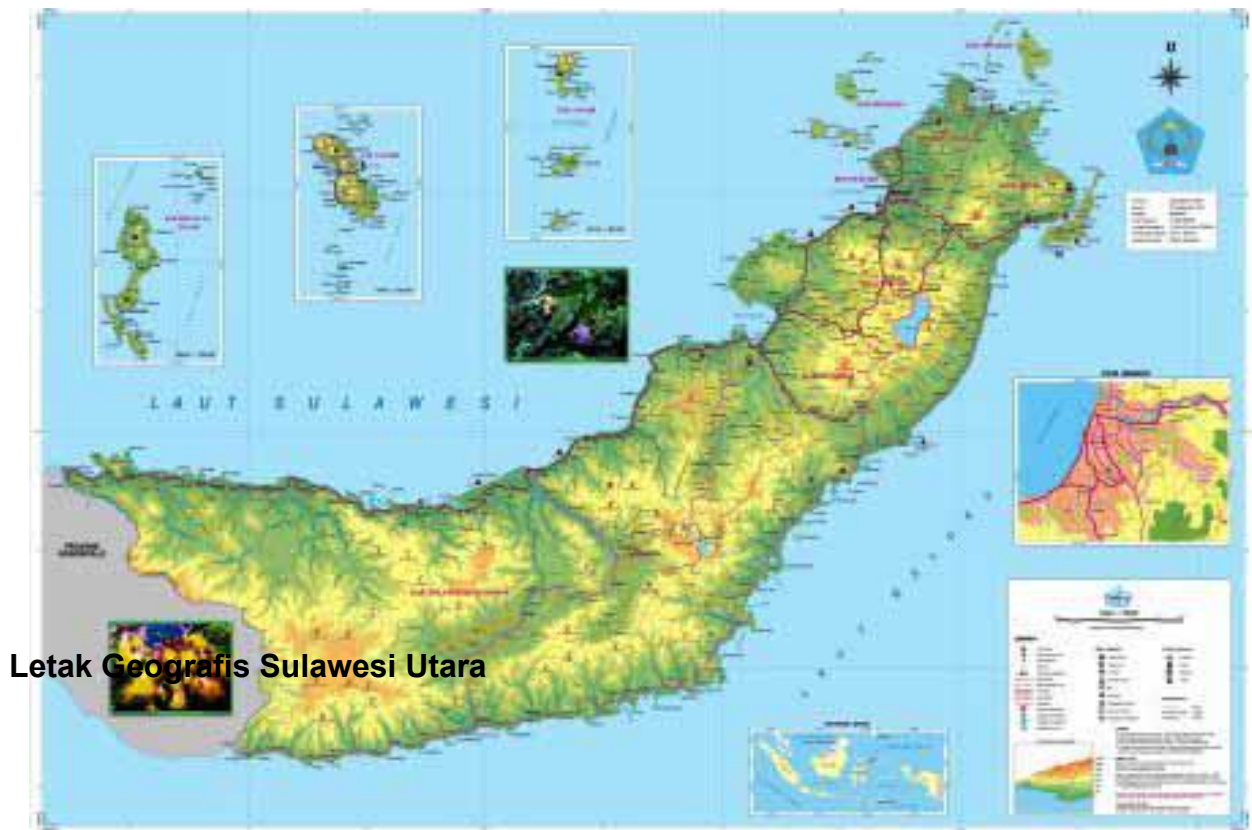
Salah satu lingkup kerja Ombudsman RI adalah Provinsi Sulawesi Utara. Pada tahun 2008, Ombudsman RI memberntuk Kantor Wilayah Komisi Ombudsman Nasional Perwakilan Provinsi sulawesi Utara dan Gorontalo. Provinsi Sulawesi Utara yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 tahun 2022 Tentang Provinsi Sulawesi Utara terletak di ujung utara Pulau Sulawesi dengan ibukota terletak di Kota Manado.

Provinsi Sulawesi Utara mempunyai 15 kabupaten/kota yakni :

1. Kab. Bolaang Mongondow;
2. Kab. Bolaang Mongondow selatan;
3. Kab. Bolaang Mongondow Timur;
4. Kab. Bolaang Mongondow Utara;
5. Kab. Kepulauan sangihe;
6. Kab. Kepulauan siau Tagulandang Biaro;

7. Kab. Kepulauan Talaud;
8. Kab. Minahasa;
9. Kab. Minahasa selatan;
10. Kab. Minahasa Tenggara,
11. Kab. Minahasa Utara;
12. Kota Bitung;
13. Kota Kotamobagu;
14. Kota Manado; dan
15. Kota Tomohon

Peta Provinsi Sulawesi Utara



Wilayah	Letak Geografis
1	2
Batas Provinsi Sulawesi Utara	
Sebelah Utara	Laut Sulawesi
	Republik Filipina
	Laut pasifik
Sebelah Timur	Laut Maluku
Sebelah Selatan	Teluk Tomini
Sebelah Barat	Provinsi Gorontalo

Jarak Antara Ibu Kota Provinsi ke Ibu Kota Kabupaten/Kota (Km)

1. Manado -- Bolaang Mongondow	200,00
2. Manado -- Tondano	31,26
3. Manado -- Sangihe	244,00
4. Manado — Talaud	345,00
5. Manado — Minahasa Selatan	65,00
6. Manado — Minahasa Utara	27,00
7. Manado — Bolaang Mongondow Utara	230,00
8. Manado — Sitaro	146,00
9. Manado — Minahasa Tenggara	115,00
10. Manado — Bolaang Mongondow Selatan	389,55
11. Manado — Bolaang Mongondow Timur	229,30
12. Manado — Tomohon	24,00

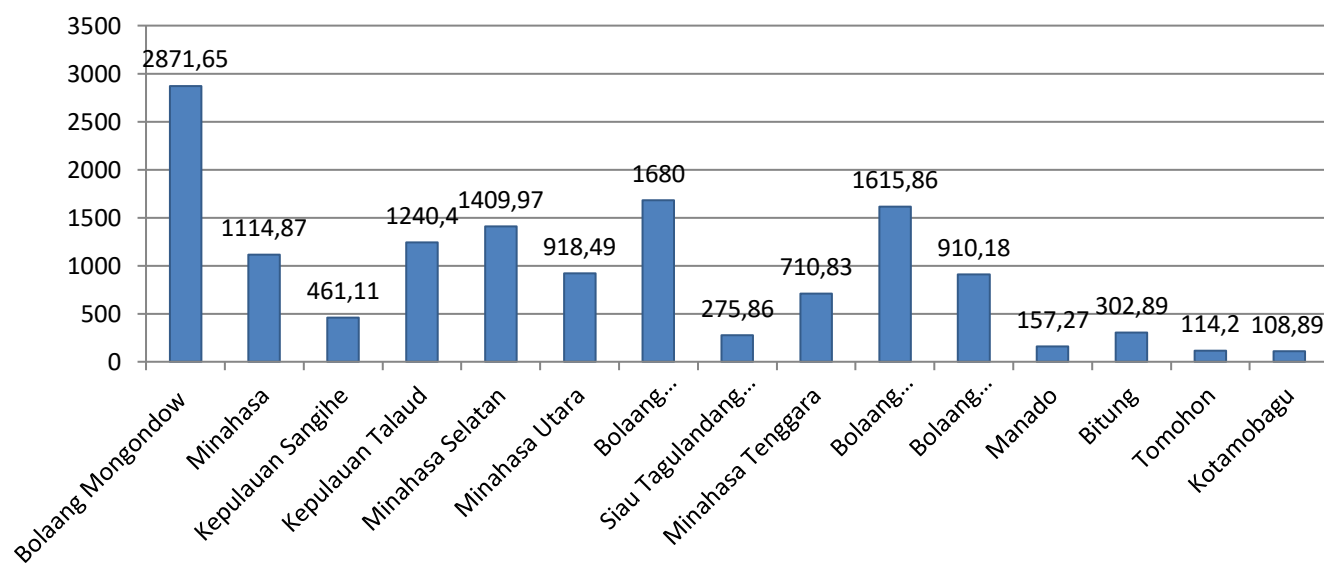
13. Manado — Bitung	41,39
---------------------	-------

14. Manado — Kotamobagu	183,72
-------------------------	--------

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara

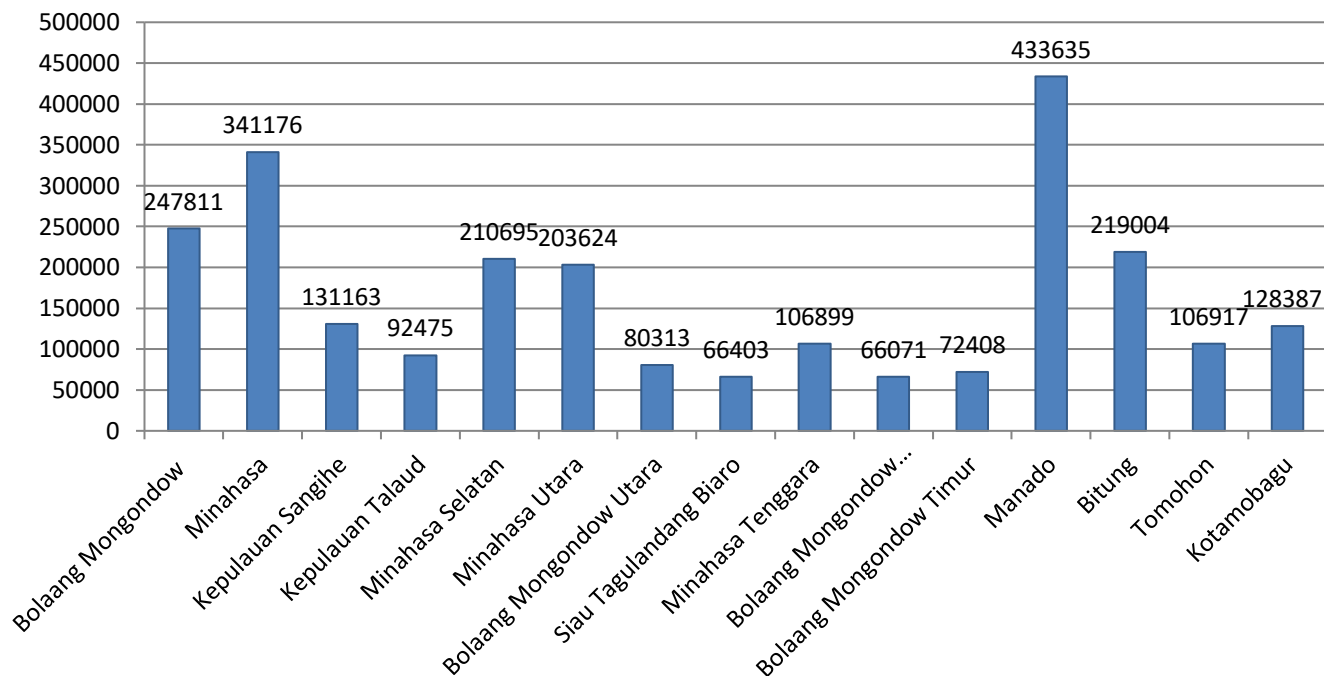
Luas Daerah menurut Kabupaten/Kota, 2019

Luas Daerah Menurut Kabupaten/Kota



Jumlah Penduduk menurut Kabupaten/Kota, 2019

Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota



Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, memiliki tugas untuk memastikan bahwa masyarakat Sulawesi Utara memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan layanan publik yang berkualitas sesuai dengan ketentuan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik dan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta mendorong pemerintah tingkat provinsi Sulawesi utara dan tingkat Kabupaten/Kota untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien yang bebas dari tindakan maladministrasi, Korupsi, Kolusi dan nepotisme.

A. Fungsi

Perwakilan Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

B. Tugas

Perwakilan Ombudsman mempunyai tugas:

1. menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
2. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan di wilayah kerjanya;
3. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;
4. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public di wilayah kerjanya;
5. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintahan daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;
6. membangun jaringan kerja;
7. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya; dan
8. melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman.

C. Kewenangan

Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya Perwakilan Ombudsman berwenang:

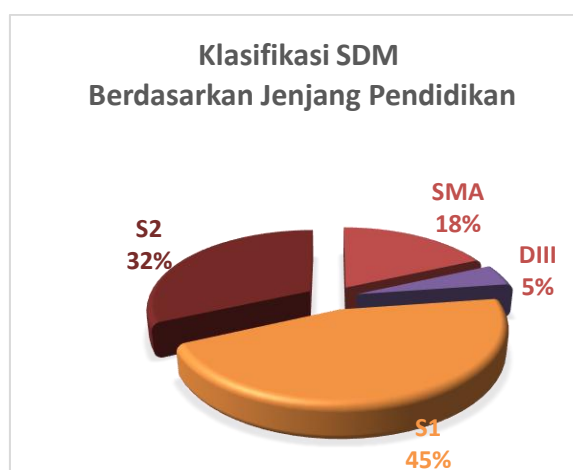
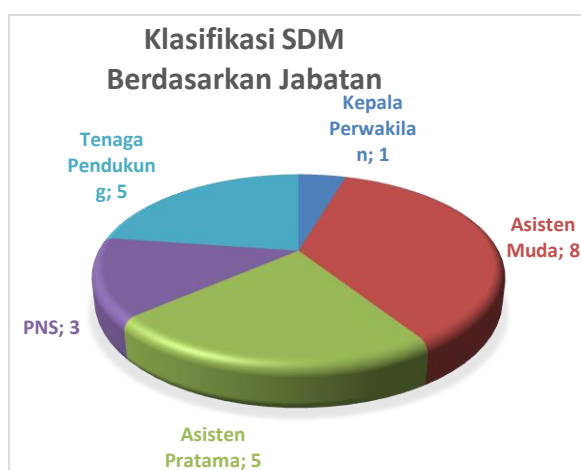
1. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Perwakilan Ombudsman;
2. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;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

D. Sumber Daya Manusia.

Sumber daya manusia pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara adalah :

NO	NAMA	JENIS KEPEGAWAIAN	PANGKAT	JENJANG JABATAN	NIO/NIP
1	Meilany Fransisca Limpar, SH., MH.	Kepala Perwakilan	-	Kepala Perwakilan	19801029 200809 4 001
2	Stenly Kalengkian, SH., MH.	Asisten	Muda II	Asisten Muda II	19850724 201310 3 001
3	Nancy Tindige, S.Sos., M.Si.	Asisten	Muda II	Asisten Muda II	19871018 201310 4 001
4	Raldy Fernando Rengkuan, SH.	Asisten	Muda II	Asisten Muda II	19871126 201310 3 001
5	Andre Yohanes Kalesaran, SH., MH	Asisten	Muda I	Asisten Muda I	19891117 201702 3 001
6	Vergina Sheren Bawoleh, SE	Asisten	Muda I	Asisten Muda I	19930319 201702 4 001
7	Lucky Lefrand Novi Rorong, S.Kel.	Asisten	Muda I	Asisten Muda I	19811111 201702 3 001
8	Sayyid Muhammad Hasyim Albaar, SE	Asisten	Muda I	Asisten Muda I	19910503 201702 3 001
9	Sitti Hardianti Musa, SE	Asisten	Muda I	Asisten Muda I	19880918 201702 4 001
10	Monica Theresia Massie, SH., MH.	Asisten	Pratama II	Asisten Pratama II	19951018 202207 4 001
11	Eka Nurwanto Mangalung, SH.	Asisten	Pratama I	Asisten Pratama I	19951130 202207 3 001
12	Rebecca Natalia Tanonggi, SH.	Asisten	Pratama I	Asisten Pratama I	20000311 202207 4 001
13	Aldo Tanos, S.Psi	Asisten	Pratama I	Asisten Pratama I	19910204202 41230001
14	Ezrani Maria Rumondor, SIP	Asisten	Pratama I	Asisten Pratama I	19980324202 41240001
15	Asmiyati	PNS	Penata Muda	Analisis SDM Aparatur Ahli Pertama	19960411201 9022002
16	Yusuf Chaca Arimatea, SE.	PNS	Penata	Penelaah Teknis Kebijakan	19820809 201502 1 001
17	Fachrudin Abdul Azis, A.Md	PNS	Pengatur Tk. I	Pengolah Data dan Informasi	19890919 202012 1 010

18.	Dance Rawung	Tenaga Pendukung	-	Pramubakti	19750207 201203 3 001
19	Juanda Paul Gani Supit	Tenaga Pendukung	-	Satuan Pengamanan	19810113 201801 3 001
20	Nispun Abast	Tenaga Pendukung	-	Satuan Pengamanan	20001112 202103 3 001
21	Joine Decksamson Tumanduk, SH.	Tenaga Pendukung	-	Tenaga Kebersihan	19851230 202102 3 001
22	Sico Glen Rumondor	Tenaga Pendukung	-	Pengemudi	19900826 202102 3 001



E. Struktur Organisasi

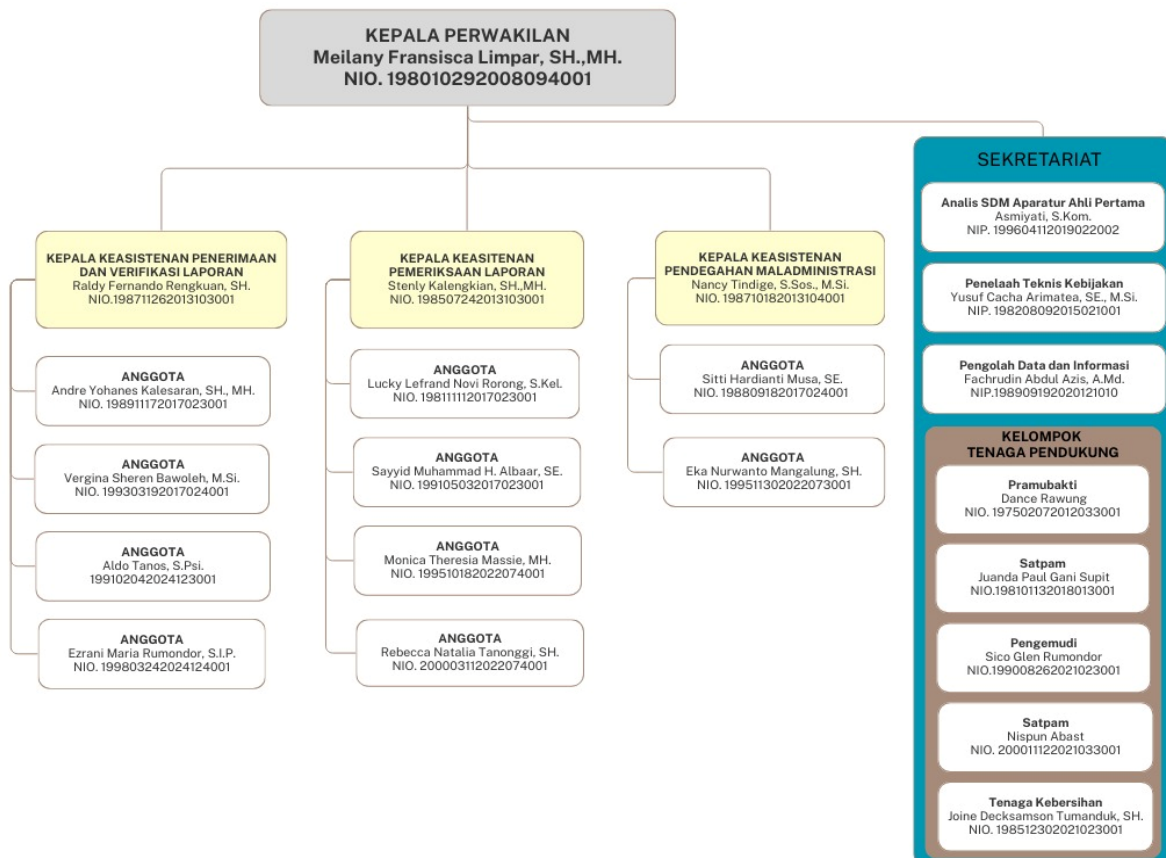
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan dan dibantu oleh 3 (tiga) Kepala Keasistenan serta staf tata usaha dikesekretariatan sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah dan Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.

Adapun Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara terdiri atas:

- Kepala Perwakilan;
- Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan;
- Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan;
- Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan; dan
- Tata Usaha Perwakilan.

Adapun struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara,



BAB II

PROGRAM, CAPAIAN KINERJA, DAN ANGGARAN

A. Program dan Kegiatan

1. Program dan Kegiatan pada Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

a) Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

1) Jumlah Akses Masyarakat kepada Ombudsman.

Tabel

Jumlah Akses Masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	15
2.	Februari	19
3.	Maret	11
4.	April	20
5.	Mei	18
6.	Juni	23
7.	Juli	43
8.	Agustus	27
9.	September	21
10.	Oktober	25
11.	November	13
12.	Desember	11
Total		246

Bahwa akses masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara pada Tahun 2025 berjumlah 246 (dua ratus empat puluh enam) laporan/pengaduan masyarakat maupun konsultasi non laporan.

Adapun jumlah laporan/pengaduan dan konsultasi non laporan masyarakat terbanyak berada di bulan Juli sebanyak 43 (empat puluh tiga) laporan dan disusul pada bulan Agustus yakni sebanyak 27 (dua puluh tujuh) laporan/pengaduan. Selanjutnya terbanyak ketiga pada bulan Oktober yakni sebanyak 25 (dua puluh lima) laporan/pengaduan dan KNL dari masyarakat.

Selanjutnya untuk jenis atau cara masyarakat dalam mengakses layanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel

Jumlah Jenis Akses Masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman
RI Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2025

No	Jenis Akses	Jumlah
1.	Laporan Masyarakat	186
2.	Respon Cepat Ombudsman	10
3.	Konsultasi Non Laporan	49
4.	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	1

Bahwa sepanjang Tahun 2025, masyarakat yang mengakses layanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara untuk menyampaikan laporan/pengaduan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Provinsi Sulawesi Utara adalah berjumlah 186 (seratus delapan puluh enam) laporan, untuk laporan masyarakat yang ditindaklanjuti dengan menggunakan

mekanisme respon cepat Ombudsman (RCO) adalah berjumlah 10 (sepuluh) laporan masyarakat. Adapun masyarakat yang mengakses layanan konsultasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik adalah berjumlah 49 (empat puluh sembilan) konsultasi non laporan (KNL) dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri 1 (Satu).

- 2) Jumlah dan macam laporan yang diterima, dan ditolak karena tidak memenuhi persyaratan formil dan materiil, diteruskan/diproses pada tahap pemeriksaan, dan diteruskan/diproses pada tahap resolusi monitoring.

Tabel

Jumlah Penerimaan dan Penutupan Laporan di Perwakilan
Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2023

Jumlah Penerimaan	Jumlah Penutupan Laporan		Jumlah Diteruskan ke Tahap Resmon
	PVL	Pemeriksaan	
197	71	166	0

Bahwa untuk jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang ada di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara pada Tahun 2025 adalah seratus sembilan puluh tujuh (197) Laporan Masyarakat (LM) dengan penutupan laporan masyarakat pada tahap PVL adalah berjumlah 71 (tujuh puluh satu) laporan dan untuk tahap pemeriksaan berjumlah seratus enam puluh enam (166) laporan.

Tabel

Jumlah Penutupan Laporan di Tahapan Penerimaan dan Verifikasi
Laporan di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara
Tahun 2025

Jumlah Penerimaan di PVL	Jumlah Penutupan di PVL	Jenis Penutupan Laporan di PVL	
		Tidak Memenuhi Syarat Formil	Tidak Memenuhi Syarat Materil
197	71	21	50

Bahwa jumlah akses masyarakat Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara adalah 186 dan tidak memenuhi syarat formil 21 akses masyarakat dan tidak memenuhi syarat materil 50 akses masyarakat dan jumlah penutupan di PVL berjumlah 71 laporan masyarakat.

Bahwa Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara pada Tahun 2025 telah melakukan PVL *On The Spot* di beberapa Kabupaten Kota diantaranya:

No	Tempat Kegiatan	Kota/Kabupaten
1	Mal Pelayanan Publik Kab. Minahasa Utara	Kab. Minahasa Utara
2	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Minahasa	Kabupaten Minahasa
3	Menara Alfa Omega Tomohon	Kota Kotamobagu

- 3) Jumlah Laporan berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor, Kelompok Substansi, Produk Pelayanan, dan Jenis Dugaan Maladministrasi.

Bahwa sepanjang Tahun 2025, laporan masyarakat yang ditindaklanjuti oleh Tim Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara adalah berjumlah 115 (Seratus Lima Belas) Laporan Masyarakat (LM) yang teregistrasi di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara Adapun data penanganan laporan masyarakat dapat di lihat dalam tabel berikut ini:

Tabel
Jumlah Instansi Terlapor di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi
Sulawesi Utara Tahun 2025

No	Kementerian/ Lembaga/ Pemda	Unit Kerja di Kementerian/ Lembaga/ Pemda	Kelompok Substansi	Pelayanan	Jumlah
1	Kementerian ATR/BPN RI	Kantor Wilayah BPN Sulawesi Utara	Agraria	Pelayanan Penyelesaian Kasus Pertanahan	1
				Ganti Rugi Lahan	1
		Kantor Pertanahan Kota Manado	Agraria	Pendaftaran tanah pertama kali	1
				Layanan Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin membuka tanah)	1
				Pendaftaran tanah pertama kali	1
		Kantor Pertanahan Kabupaten Kepl. Sitiro	Agraria	Perubahan hak atas tanah (Peralihan Hak, Jual Beli, Waris, Hibah, Lelang, Merger) Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan Jangka Waktu, Pembaharuan Hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat Pengganti))	1

		Kantor Pertanahan Kabupaten Kepl. Sangihe	Agraria	Layanan Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin membuka tanah)	1
		Kantor Pertanahan Kabupaten Kepl. Talaud	Agraria	Pendaftaran tanah pertama kali (Perubahan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	1
		Kantor Pertanahan Kota Kotamobagu	Agraria	Pengelolaan Pengaduan	1
				Perubahan hak atas tanah (Peralihan Hak, Jual Beli, Waris, Hibah, Lelang, Merger) Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan Jangka Waktu, Pembaharuan Hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat Pengganti)	1
2.	Kementerian Kesehatan RI	RSUP Prof. Dr. RD. Kandou Manado	Kepegawaiaan	Lain-lain	1
			Hak Sipil dan Politik	Keterbukaan Informasi	1
				Permintaan Data	1
		Balai Karantina Kesehatan I Manado – Wilayah Kerja Beo – Melonguane	Perizinan	Perpanjangan Izin	1
3.	Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, Teknologi RI	Universitas Sam Ratulangi Manado	Pendidikan	Perguruan Tinggi	3
4.		Badan Pengurus Yayasan GMIM Ds. A. Z. R. Wenas	Kepegawaiaan	Pensiun	1

	Perguruan Tinggi Swasta	Universitas Prisma	Kepegawaian	Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	2
5.	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	Balai Wilayah Sungai Sulawesi I	Perhubungan dan Infrastruktur	Ganti Rugi Lahan	3
		Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Utara	Perhubungan dan Infrastruktur	Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	1
6	Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan RI	Kantor Imgrasi Kelas II Bitung	Imigrasi	Lain-lain	2
7.	Mahkamah Agung RI	Pengadilan Negeri Manado	Peradilan	Eksekusi Putusan	3
				Salinan Putusan	1
		Pengadilan Negeri Bitung	Peradilan	Eksekusi Putusan	2
		Pengadilan Agama Bitung	Peradilan	Kinerja Panitera	1
		Pengadilan Negeri Airmadidi	Peradilan	Keberatan atas Putusan Hakim	1
8.	Kejaksaan Agung RI	Kejaksaan Tinggi Sulawesi Utara	Pengadaan Barang, Jasa dan Lelang	Lain-lain	1
		Kejaksaan Negeri Minahasa Utara	Kejaksaan	Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	1
		Kejaksaan Negeri Talaud	Kejaksaan	Lain-lain	1
9.	Kepolisian Negara Republik Indonesia	Kepolisian Daerah Sulawesi Utara	Kepolisian	Penerimaan Laporan (Krimum,Krimsus,Propam)	1
				Penyelidikan, Penyidikan, Penetapan Tersangka, DPO, Visum, Labkrim, (SP2HP, SPDP, P21)	2
		Kepolisian Resor Kotamobagu	Kepolisian	Penyelidikan, Penyidikan, Penetapan Tersangka, DPO, Visum, Labkrim, (SP2HP, SPDP, P21)	1
		Kepolisian Resor Kota Bitung	Kepolisian	Penyelidikan, Penyidikan, Penetapan Tersangka, DPO, Visum, Labkrim, (SP2HP, SPDP, P21)	1

10.	Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan RI	Kantor Perwakilan BPKP RI Provinsi Sulawesi Utara	Pengaduan	Lain-lain	1
11.	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	LPP RRI Manado	Telekomunikasi dan Informatika	Telekomunikasi	3
		Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat (BP TAPERA)	Perbankan	Penggunaan Rekening	1
12.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kota Manado	Jaminan Sosial	Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	1
13.	Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	Agraria	Ganti Rugi Lahan	1
			Kepegawaian	Seleksi CPNS/Pegawai Baru	1/50
		Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Ketenagakerjaan	Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)	2
				Hubungan Industrial	1
				Hak Pekerja	1
				Lain-lain	1
		UPTD Balai Pengawas Tenaga Kerja Provinsi Sulawesi Utara	Ketenagakerjaan	Lain-lain	1
		Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Agraria	Pengelolaan Pengaduan	1
		Dinas Pertanian dan Peternakan Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Perizinan	Lain-lain	1
		UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	Proses Pengadaan Barang dan Jasa	1

		venteriner Dinas Pertanian dan Peternakan Daerah Provinsi Sulawesi Utara			
		Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Pajak	Pemungutan Pajak	1
		Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Pendidikan	SMA/Madrasah Aliyah	2
		Bank SulutGo	Perbankan	Penggunaan Rekening	1
		SAMSAT Kabupaten Kep. Sitaro	Kepolisian	SPKT (SIM, SKCK, BPKB, Izin Keramaian)	1
		SMK N 2 Bitung	Pendidikan	Lain-lain	1
		SMK N 7 Manado	Pendidikan	SMA/Madrasah Aliyah (MA)	1
				Pungutan	1
		SMK N 6 Manado	Pendidikan	Lain-lain	1
		SMA Negeri 1 Manado	Pendidikan	Pungutan	1
		SMA Negeri 3 Manado	Pendidikan	Pungutan	1
		SMA Negeri 7 Manado	Pendidikan	Pungutan	1
		SMA Pioneer Tondano	Pendidikan	Ijazah/Gelar	1
14.	Pemerintah Kota Manado	Pemerintah Kota Manado	Perhubungan dan Infrastruktur	Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	1
			Agraria	Ganti Rugi Lahan	1
		Walikota Manado	Hak Sipil Dan Politik	Lain-lain	1
		Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Manado	Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	Permasalahan Objek Tanah	1
		PDAM Wanua Wenang Manado	Air	Distribusi Air	4
				Lain-lain	1

		Pemerintah Kelurahan Teling Atas	Kesejahteraan Sosial	Bantuan Sosial (PKM, dll)	1
		SMP Negeri 1 Manado	Pendidikan	PPDB	1
15.	Pemerintah Kota Bitung	Pemerintah Kota Bitung	Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	Pengadaan Tanah Pemerintah (Ganti Rugi dan Non Ganti Rugi)	1
		Perumda Pasar Kota Bitung	Agraria	Permasalahan Objek Tanah	1
		Perumda Air Minum Duasudara Kota Bitung	Air	Lain-lain	1
		Perumda Perum Bitung	Ketenagakerjaan	Hak Pekerja	1
		Pemerintah Kelurahan Manembo-Nembo Atas	Administrasi Kependudukan	Lain-lain	1
		SD Negeri Wangurer	Pendidikan	Sekolah Dasar	1
		SD GMIM Winenet	Pendidikan	Lain-lain	1
		TK Bunda Wangurer	Pendidikan	Taman Kanak-Kanak	1
16.	Pemerintah Kota Tomohon	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Tomohon	Perhubungan dan Infrastruktur	Infrastruktur (Jalan raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	1
		BKPSDM Kota Tomohon	Kepegawaian	Seleksi CPNS/Pegawai Baru	8/100
		Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Tomohon	Administrasi Kependudukan	Akta Perkawinan	1
		Pemerintah Kelurahan Willan	Agraria	Pengukuran Bidang Tanah	1
		Pemerintah Kelurahan Kumelembuai	Agararia (Pertanahan dan Tata Ruang)	Pengukuran Bidang Tanah	1

17.	Pemerintah Kota Kotamobagu	Pemerintah Kota Kotamobagu	Perdagangan, Industri, dan Logistik	Pengelolaan Pasar dan Lapak	2
			Agraria	Lain-lain	1
		Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu	Kepegawaian	Lain-lain	1
18.	Pemerintah Kabupaten Minahasa	Pemerintah Kabupaten Minahasa	Kesejahteraan Sosial	Bantuan Sosial (PKM, dll)	1
		Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Minahasa	Perhubungan dan Infrastruktur	Infrastruktur (Jalan raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	2
		Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa	Administrasi Kependudukan	Kartu Keluarga	1
		Dinas Sosial Kabupaten Minahasa	Kesejahteraan Sosial	Bantuan Sosial (PKM, dll)	1
		BKPSDM Kabupaten Minahasa	Kepegawaian	Seleksi Kepagawaian	1
				Informasi Kepegawaian	1
		Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Minahasa	Kepegawaian	Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan Cuti)	1
		RSUD Sam Ratulangi Tondano	Kesehatan	Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	2
		Pemerintah Kelurahan Wewelen	Agraria	Permasalahan Objek Tanah	1
		Pemerintah Kelurahan Kiniar	Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	Pengukuran Bidang Tanah	1
		Pemerintah Desa Kayuwatu	Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	Penyelesaian Kasus Pertanahan (Sengketa, Konflik, Perkara, Mediasi, Gelar Kasus Pertanahan)	1
		Pemerintah Desa Pinabentengan	Agraria	Lain-lain	1

19.		Pemerintah Desa Warembungan	Perdesaan	Lain-lain	1
		Pemerintah Desa Koka	Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	Pengukuran Bidang Tanah	1
		Pemerintah Desa Timbukar	Perdesaan	Pengelolaan Desa	1
		SDN 4 Tondano	Pendidikan	SD/MI	1
	Pemerintah Kabupaten Minahasa Utara	Pemerintah Kabupaten Minahasa Utara	Perhubungan dan Infrastruktur	Infrastruktur (Jalan raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	1
			Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	Lain-lain	1
		Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Minahasa Utara	Perhubungan dan Infrastruktur	Infrastruktur (Jalan raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	2
		Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Utara	Kesehatan	Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	1
		Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara	Administrasi Kependudukan	Kartu Keluarga	1
		Inspektorat Kabupaten Minahasa Utara	Kepegawaian	Lain-lain	1
		Pemerintah Kecamatan Likupang Barat	Agraria/Pertanahan	Lain-lain	1
		Pemerintah Kelurahan Airmadidi Atas	Agraria	Permasalahan Objek Tanah	1
		Pemerintah Kelurahan Airmadidi Bawah	Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	Pengukuran Bidang Tanah	1
				Layanan Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah)	4
		Pemerintah Desa Dimembe	Pelayanan Desa	Pelayanan Administrasi Desa	1

		Pemerintah Desa Lantung	Kesejahteraan Sosial	Bantuan Sosial (PKM, dll)	1
		Pemerintah Desa Kema III	Agraria/Pertanahan	Permasalahan Objek Tanah	1
		Pemerintah Desa Kema I	Perdesaan	Pelayanan Desa	1
		Pemerintah Desa Maliambao	Agraria	Pelayanan Desa	1
		PDAM Minahasa Utara	Ketenagakerjaan	Hak Pekerja	1
		Direktur BUMDes Rupet Desa Kolongan	Perdesaan	Lain-lain	1
20.	Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan	Inspektorat Kabupaten Minahasa Selatan	Kepegawaian	Administrasi Kepegawaian	1
		Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Minahasa Selatan	Ketenagakerjaan	Hak-Hak Tenaga Kerja Indonesia	1
		BKPSDM Kabupaten Minahasa Selatan	Kepegawaian	Seleksi Kepagawaia n	1
21.	Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow	Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow	Kepegawaian	Disiplin Pegawai	2
		Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Bolaang Mongondow	Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah	Lain-lain	2
		RSUD Datoe Binangkang	Kesehatan	Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	1
				Lain-lain	1

22.	Pemerintah Kabupaten Kepulauan Talaud	Bupati Kepulauan Talaud	Kepegawaian	Lain-lain	1
			Perizinan	Pencabutan Izin	2
23.	Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe	Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe	Pendidikan	Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	1
		Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kepulauan Sangihe	Perdagangan, Industri, dan Logistik	Pengelolaan Pasar dan Lapak	1
		Dinas Pendidikan Kabupaten Kepulauan Sangihe, SD Negeri 1 Tahuna	Pendidikan	SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	1
		Pemerintah Kecamatan Kendahe	Perhubungan dan Infrastruktur	Lain-lain	1
		Pemerintah Desa Dagho	Agraria (Pertanahan & Tata Ruang)	Layanan Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah)	1
24.	PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)	PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu	Energi dan Kelistrikan	Tidak Memberikan Pelayanan	1
		PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit	Energi dan Kelistrikan	P2TL/Penertiban Listrik	1

		Layanan Pelanggan (ULP) Manado Selatan		Pemadaman Listrik	1
		PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tondano	Energi dan Kelistrikan	Pemadaman Listrik	1
25.	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	Kantor Wilayah Manado PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	Perbankan	Pembayaran Kredit	1
		PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Bumi Beringin	Perbankan	Lain-lain	1
		PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado	Perbankan	Pengajuan Kredit	1
				Penggunaan Rekening	1
		PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bitung	Ketenagakerjaan	Lain-lain	1
			Perbankan	Lelang Jaminan	1
		PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tondano	Perbankan	Lelang Jaminan	1
26.	PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kota Kotamobagu	Perbankan	Lain-lain	1
27.	PT. Bank Tabungan	PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	Perbankan	Lain-lain	2

	Negara (Persero) Tbk	Tbk Cabang Manado	Pembayaran Kredit	Lain-lain	1
28.	PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk	PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Manado	Perbankan	Pembayaran Kredit	1
29.	PT. Bank Central Asia (Persero) Tbk.	PT. Bank Central Asia (Persero) Tbk. KCU Manado	Perbankan	Lelang Jaminan	1
30.	PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.	PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Manado	Perbankan	Lain-lain	1
31.	PT. Bank SulutGo	PT. Bank SulutGo Cabang Kotamobagu	Perbankan	Lain-lain	1
32.	PD. BPR Bank Daerah Kota Madiun	PD. BPR Bank Daerah Kota Madiun	Perbankan	Lain-lain	1
33.	PT. Bank Mandiri Taspen (Persero) Tbk.	PT. Bank Mandiri Taspen (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado	Perbankan	Lain-lain	3
34.	PT BPR Kredit Mandiri Celebes Sejahtera Manado	PT BPR Kredit Mandiri Celebes Sejahtera Manado	Perbankan	Lain-lain	2
35.	PT Asabri (Persero)	PT Asabri (Persero) Cabang Manado	Kepegawaian	Hak Pegawai	1
36.	PT. Telkom Tbk	PT Telkom Manado	Telekomunikasi	Lain-lain	1
		PT Telkom Amurang	Telekomunikasi dan Informatika	Lain-lain	1
37.	PT. Pertamina (Persero)	SPBU Matali Kotamobagu	Energi dan Kelistrikan	Distribusi BBM	2
38.	PT. Adero Jasa Setia	PT. Adero Jasa Setia	Ketenagakerjaan	Hak Pekerja	1
39.	PT. Delapan Satu Outsourchindo	PT. Delapan Satu Outsourchindo	Ketenagakerjaan	Hubungan Kerja/PHK	1
40.	PT. Lima Saudara	PT. Lima Saudara	Ketenagakerjaan	Hak Pekerja	1
41.	PT. Citra Agung Mestika Manado	PT. Citra Agung Mestika Manado	Ketenagakerjaan	Hak Pekerja	1

42.	Bank Capital Indonesia	Bank Capital Indonesia	Perbankan	Lain-lain	1
43.	Lainnya	Sdr. Meita Lumentut	Agraria/Pertanahan	Permasalahan Objek Tanah	1

Berdasarkan data yang tersaji dalam tabel di atas, terlihat bahwa instansi yang banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah instansi yang menyelenggarakan layanan dengan substansi permasalahan layanan agraria, infrastruktur, perdesaan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah instansi terlapor yakni dari Pemerintah Daerah.

Tabel
Jumlah Jenis Dugaan Maladministrasi di Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2025

Maladministrasi		
1	Penundaan Berlarut	61
2	Penyimpangan Prosedur	63
3	Penyalahgunaan Wewenang	16
4	Tidak Memberikan Pelayanan	36
5	Tidak Kompeten / Tidak Patut	6
6	Permintaan dan Penerimaan Uang Barang dan Jasa	2
7	Berpihak	2
8	Kelalaian Atau Pengabaian Kewajiban Hukum	7
9	Diskriminasi	3
10	Perbuatan Melawan Hukum	3

Berdasarkan data yang tersaji dalam tabel di atas, terlihat bahwa jenis dugaan maladministrasi yang banyak dilaporkan atau diadukan oleh masyarakat sepanjang Tahun 2025 adalah terkait permasalahan penundaan berlarut dalam pemberian pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, penyimpangan prosedur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan disusul oleh dugaan maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya untuk dugaan maladministrasi berupa Penyalahgunaan Wewenang, Tidak Kompeten, Kelalaian atau

Pengabaian Kewajiban Hukum, dan Permintaan Uang, Barang dan Jasa serta Diskriminasi masih juga dilaporkan atau diadukan oleh masyarakat.

b) Pencegahan Maladministrasi

Pada Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Utara melakukan beberapa rangkaian kegiatan pencegahan, diantaranya:

1. Opini Ombudsman Republik Indonesia: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik

Pada tahun 2025 pelaksanaan penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik berubah menjadi Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik. Pada tanggal 27 Maret 2025 telah dilaksanakan rapat melalui zoom dengan seluruh perwakilan terkait dengan pemberitahuan awal terkait pelaksanaan Opini Ombudsman RI, dimana karena terjadinya efisiensi APBN, sehingga pada awalnya pelaksanaan Opini Ombudsman RI belum dapat dilaksanakan pada seluruh Pemerintah Daerah dan hanya dapat dilaksanakan pada Pemerintah Provinsi dan 1 (satu) Pemerintah Kabupaten/Kota yang mudah dijangkau, dan dilakukan secara daring. Namun seiring berjalannya waktu dengan pertimbangan pembukaan blokir anggaran, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara dapat melakukan penilaian terhadap 8 (delapan) Pemerintah Daerah.

Pada tanggal 24 April 2025, Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI mengirimkan nota dinas kepada Perwakilan dalam rangka pengayaan design Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025, Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI sedang menyempurnakan indikator Ombudsman, sehingga membutuhkan beberapa dokumen dari seluruh Kabupaten/Kota untuk dipenuhi. Dokumen tersebut yakni:

- a. Laporan hasil Indeks Perencanaan Pembangunan Daerah (IPPD) tingkat Provinsi, Kota, dan Kabupaten Tahun 2024 atau Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2024;

- b. Dokumen Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah beserta rincian anggarannya tahun 2024;
- c. Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban (LKPJ) dan Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) tahun 2024;
- d. Peraturan Daerah (Perda) tentang Pertanggung Jawaban APBD beserta lampirannya tahun 2024;
- e. Peraturan Kepala Daerah (Perkada) Tentang Penjabaran Pertanggungjawaban

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara telah mengumpulkan seluruh dokumen yang dibutuhkan melalui narahubung di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Utara dan dokumen-dokumen tersebut telah di upload di SISDATIN.

Pada tanggal 20 Juni 2025 telah dilakukan sosialisasi secara daring terkait dengan Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada tanggal 08 September 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara telah mengirimkan Surat Pemberitahuan Penilaian Opini Ombudsman RI kepada 8 (delapan) Pemerintah Daerah yang menjadi lokus penilaian. Pada tanggal 30 September 2025 mengikuti lokakarya penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Ombudsman) Tahun 2025.

Berdasarkan SK Ketua Ombudsman RI Nomor: 254 Tahun 2025 Tentang Pembentukan Tim Penilai Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara telah melakukan serangkaian pengumpulan data dengan rincian sebagai berikut:

a. Pemerintah Daerah

No	Unit Penyelenggara	Provinsi/Kabupaten/Kota
1	Dinas Sosial Daerah	Provinsi Sulawesi Utara
2	Dinas Pendidikan Daerah	
3	RSUD ODSK	
4	Dinas Sosial	Kabupaten Bolaang Mongondow
5	Dinas Pendidikan	

6	RSUD Datoe Binangkang	
7	Dinas Sosial	Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
8	Dinas Pendidikan	
9	RSUD Bolaang Mongondow Utara	
10	Dinas Sosial	Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro
11	Dinas Pendidikan	
12	RSUD Lapangan Sawang	
13	Dinas Sosial	Kabupaten Minahasa Selatan
14	Dinas Pendidikan	
15	RSUD Amurang	
16	Dinas Sosial	Kabupaten Minahasa Utara
17	Dinas Pendidikan	
18	RSUD Maria Walanda Maramis	
19	Dinas Sosial	Kota Kotamobagu
20	Dinas Pendidikan	
21	RSUD Kotamobagu	
22	Dinas Sosial	Kota Tomohon
23	Dinas Pendidikan	
24	RSUD Anugerah	

b. Instansi Vertikal

No	Nama Instansi
1	Kantor Pertanahan Kabupaten Bolaang Mongondow
2	Kantor Pertanahan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
3	Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro
4	Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan
5	Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Utara
6	Kantor Pertanahan Kota Kotamobagu
7	Kantor Pertanahan Kota Tomohon
8	Kepolisian Resor Bolaang Mongondow
9	Kepolisian Resor Bolaang Mongondow Utara
10	Kepolisian Resor Kepulauan Siau Tagulandang Biaro
11	Kepolisian Resor Minahasa Selatan
12	Kepolisian Resor Minahasa Utara
13	Kepolisian Resor Kotamobagu
14	Kepolisian Resor Tomohon
15	Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotamobagu
16	Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kotamobagu
17	Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Amurang
18	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Ulu Siau
19	Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Tomohon

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2025 antara lain:

a. Kegiatan Bimbingan Teknis Tim Penilai

Proses kegiatan bimbingan teknis diadakan pada hari Senin Tanggal 06 Oktober Tahun 2025 dan dihadiri oleh seluruh tim penilai. Kegiatan bimbingan teknis tahap kedua dilakukan sebelum Tim Penilai turun ke lapangan, yakni pada hari Jumat tanggal 17 Oktober Tahun 2025 dan dihadiri oleh seluruh tim penilai.

Adapun hal-hal yang dilakukan pada kegiatan bimbingan teknis serta hasil bimbingan teknis antara lain:

- Membahas isi dari Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2025 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 255 Tahun 2025 tentang Lokus dan Kertas Kerja Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025;
- Melakukan diskusi dan tanya jawab terkait hal-hal yang belum atau kurang dipahami terkait Pedoman Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025.

b. Kegiatan Sosialisasi Pada Pemerintah Daerah

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi dilaksanakan secara daring pada hari Jumat, 10 Oktober 2025. Kegiatan Sosialisasi dihadiri oleh:

- Pimpinan Ombudsman RI, Bapak Jemsly Hutabarat.
- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara, Ibu Meilany F. Limpar.
- Perwakilan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara, Kabupaten Bolaang Mongondow, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara,

Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, Kabupaten Minahasa, Kabupaten Minahasa Selatan, Kota Kotamobagu, Kota Tomohon.

- Kepala Kepolisian Kabupaten Bolaang Mongondow, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, Kabupaten Minahasa, Kabupaten Minahasa Selatan, Kota Kotamobagu, Kota Tomohon.

- Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bolaang Mongondow, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, Kabupaten Minahasa, Kabupaten Minahasa Selatan, Kota Kotamobagu, Kota Tomohon.

- Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotamobagu.

- Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Amurang, Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Ulu Siau, Kepala Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Tomohon.

Adapun hal-hal yang dilakukan pada kegiatan sosialisasi antara lain:

- Ucapan Selamat Datang oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, Ibu. Meilany F. Limpar.

- Sambutan dari Pimpinan Ombudsman RI, Bapak Jemsly Hutabarat sekaligus membuka kegiatan Sosialisasi Penilaian Kegiatan Sosialisasi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah di Provinsi Sulawesi.

- Materi Pengantar tentang Ombudsman dan Pelaksanaan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara, Ibu Meilany F. Limpar.

- Penyampaian Materi terkait Teknis Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara.

- Penyampaian surat terkait permintaan nama narahubung serta dokumen-dokumen yang diperlukan pada saat tim turun untuk melakukan penilaian;
- Diskusi dan tanya jawab.

c. Pelaksanaan Penilaian di Pemerintah Daerah dan Instansi Vertikal

1) Permasalahan yang ditemui:

Pra-Penilaian :

- Terjadi pemblokiran sebagian anggaran untuk pengambilan data penilaian Maladministrasi Tahun 2025, sehingga terjadi keterlambatan dalam pelaksanaan penilaian, sehingga baru dimulai pada pertengahan bulan Oktober 2025;
- Terdapat beberapa narahubung yang kurang responsif dengan tidak membalas pesan dari Tim Penilai terkait dengan pemberitahuan jadwal penilaian.

Wawancara:

- Ada beberapa Responden khususnya responden di Kepolisian Resor yang masih kurang paham terkait pertanyaan yang diajukan, sehingga Tim Penilai harus merumuskan pertanyaan agar mudah dipahami oleh responden;
- Kurang tersedianya pengguna layanan/responden masyarakat pada saat Tim Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara melakukan penilaian pada beberapa instansi yang dinilai, sehingga wawancara terpaksa dilakukan secara daring melalui telepon;
- Nomor telepon pengguna layanan banyak yang tidak aktif atau tidak mau angkat telepon, atau bahkan tidak bersedia diwawancara, sehingga tim penilai membutuhkan waktu lebih untuk kembali meminta nomor telepon pengguna layanan yang akan diwawancara.

- Terdapat beberapa responden pimpinan pelayanan maupun ketua tim pengelola pengaduan yang tidak ada di tempat pada saat tim datang, sehingga yang diwawancara adalah responden pengganti.
- Kurangnya pemahaman responden pengguna layanan dengan bahasa Indonesia umum, sehingga tim harus merumuskan dengan bahasa sehari-hari yang mudah dimengerti.

Permasalahan studi dokumen:

- Ada beberapa instansi yang mengirimkan data lebih dari tiga hari kerja setelah tim melakukan penilaian, sehingga membuat tim penilai sedikit kesulitan untuk membagi waktu penginputan karena sudah melakukan penilaian di tempat lain.
- Terdapat instansi yang kurang kooperatif dalam berkomunikasi dan menyerahkan dokumen;
- Terdapat instansi yang mengumpulkan dokumen dalam bentuk pdf dan tidak di split/dipisahkan, sehingga dalam mengupload dokumen harus dipilih dan discan kembali satu per-satu;
- Kurangnya pemahaman terkait dokumen yang perlu dilengkapi guna penilaian sehingga masih ada beberapa Instansi yang keliru dalam pengumpulan dokumen;
- Adanya perbedaan nomenklatur dokumen yang dimintakan oleh Ombudsman, sehingga perlu dijelaskan lebih rinci

2) Kemudahan yang ditemui:

Pra penilaian:

- Biro Organisasi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara maupun Bagian Organisasi pada Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Utara yang menjadi lokus penilaian begitu responsif dengan Tim Penilai, sehingga hasil Sosialisasi yang dilakukan sebelumnya dapat tersampaikan dengan baik pada seluruh instansi yang menjadi lokus penilaian, bahkan ada beberapa Kepala Bagian Organisasi yang melakukan rapat koordinasi dengan seluruh instansi yang menjadi

lokus penilaian serta membuat kisi-kisi berdasarkan materi yang disampaikan pada saat sosialisasi, dan kisi-kisi tersebut dibagikan pada seluruh instansi yang menjadi lokus penilaian sebelum Tim Penilai turun untuk melakukan penilaian.

Wawancara:

- Pada umumnya responden pada Pemerintah Daerah sudah paham dengan pertanyaan yang diajukan, karena sebagian besar sudah berpengalaman diwawancara oleh tim penilai pada tahun-tahun sebelumnya dengan pertanyaan yang sama, sehingga proses wawancara lebih cepat dan tidak bertele-tele tanpa harus menjelaskan secara rinci terkait maksud pertanyaan.
- Karena sudah diinfokan terlebih dahulu jadwal penilaian pada narahubung, sehingga responden yang akan diwawancara sudah melakukan persiapan sehingga terjadi efisiensi waktu tanpa perlu menunggu.

Studi dokumen:

- Terdapat instansi yang sudah mengirimkan dokumen penilaian sebelum tim turun untuk melakukan penilaian.
- Terdapat instansi yang pada saat penilaian dokumen sudah lengkap.
- Terdapat instansi yang kooperatif dalam menyerahkan dokumen yang belum lengkap sebelum H+3 penilaian, sehingga memudahkan tim penilai untuk menginput nilai pada aplikasi.

3) Input Data pada Aplikasi

Kemudahan dalam pelaksanaan input data di aplikasi:

- Upload dokumen lebih cepat daripada tahun-tahun sebelumnya;
- Apabila dokumen telah diupload, tidak perlu diupload kembali apabila akan digunakan untuk pemenuhan dokumen di pertanyaan yang lain.
- Aplikasi lebih mudah diakses dan mudah digunakan;

Kendala dalam pelaksanaan input data di aplikasi:

- Aplikasi baru dapat digunakan setelah tim dalam proses penilaian di lapangan, sehingga ada lokasi yang sudah dilakukan penilaian namun tim penilai belum dapat menginput hasil penilaian karena aplikasi belum dapat digunakan.

4) Verifikasi dan Finalisasi Data

Kemudahan

- Terdapat tambahan waktu dalam melakukan verifikasi dan finalisasi data;
- Verifikator dapat langsung merubah data tanpa perlu mengembalikan ke koordinator yang notabennya memerlukan waktu lebih lama.

Kendala

- Diinformasikan bahwa data yang sudah dikirim ke pusat tidak dapat dikembalikan, sehingga membutuhkan kejelian dalam melakukan verifikasi dan finalisasi data;
- Pelaksanaan verifikasi dan finalisasi data dilakukan mendekati dateline agar menghindari kesalahan data yang berakibat tidak dapat dikembalikan atau dirubah apabila sudah dikirim ke tim pusat,

Pada tanggal 2 – 5 Desember 2025 dilaksanakan Lokakarya Akhir Pelaksanaan kegiatan Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2025. Kegiatan lokakarya berjalan dengan lancar, namun karena masih terdapat kendala pada Aplikasi, sehingga belum dapat dilakukan penandatanganan Berita Acara dan belum memperoleh nilai Final.

2. Kajian Kebijakan/Rappid Assesment

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara melakukan Kegiatan Kajian Kebijakan (Rappid Assesment) bertemakan “Tata Kelola Pendanaan Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Dan Sekolah Menengah Kejuruan Yang Diselenggarakan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Yang Bersumber

Dari Dana Peran Serta Masyarakat”. Tahap deteksi dimulai dengan pembuatan Konsep Tema Pencegahan dan pada tanggal 21 Januari 2025 telah di koordinasikan dengan Keasistenan Deteksi pada Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi. Berdasarkan hasil koordinasi tersebut, Keasistenan Deteksi pada Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi menyampaikan bahwa konsep tema disetujui untuk dilanjutkan pada tahap inventarisasi dengan beberapa catatan untuk ditambahkan.

Pada tanggal 12 Februari 2025 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara melakukan rapat Koordinasi dengan Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi terkait dengan kelanjutan pelaksanaan kegiatan Kajian Kebijakan Tahun 2025 dikarenakan adanya efisiensi APBN, sehingga tidak ada anggaran untuk pelaksanaan Kajian Kebijakan Tahun 2025. Namun setelah dikoordinasikan lebih lanjut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara memutuskan untuk tetap melanjutkan pelaksanaan kajian walaupun tidak dianggarkan.

Pada triwulan I tahun 2025 pelaksanaan Kajian Kebijakan sudah melewati tahap Inventarisasi, Identifikasi dan Pemutakhiran. Pada triwulan II tahun 2025, sepanjang bulan April sampai dengan awal bulan Mei 2025 menyelesaikan tahapan deteksi. Pada tanggal 05 Mei 2025 telah dilakukan Gelar Hasil Deteksi dan diputuskan di rapat perwakilan untuk Laporan Hasil Deteksi diterima tanpa ada perubahan/revisi dan dapat diteruskan ke tahap Analisis.

Tahapan Analisis dimulai sejak tanggal 8 Mei 2025 dengan melakukan Rapat Keasistenan Pencegahan dalam rangka penyusunan Rencana Tindaklanjut Analisis. Sampai saat ini proses Analisis sudah pada tahap pengambilan data dan informasi. Berikut adalah daftar lokasi pengambilan data:

No	Tanggal	Lokasi
1	16 Mei 2025	Biro Hukum Setda Provinsi Sulawesi Utara
2	20 Mei 2025	Sekretaris Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara
3	22 Mei 2025	SMAN 1 Manado SMKN 1 Manado
4	28 Mei 2025	SMAN 1 Manado SMKN 5 Manado
5	11 Juni 2025	Orang Tua Murid SMAN 1 Manado
6	13 Juni 2025	Orang Tua Murid SMAN 3 Manado Orang Tua Murid SMAN 9 Manado

Setelah adanya pembukaan blokir pada efisiensi anggaran, maka diputuskan untuk memperluas wilayah pengambilan data Kajian Kebijakan. Berikut adalah daftar lokasi pengambilan data:

No	Tanggal	Lokasi
1	26 – 28 Agustus 2025	SMA Negeri 1 Ratahan SMK Negeri 1 Ratahan
2	02 September 2025	SMA Negeri 1 Tomohon SMK Negeri 1 Tomohon
3	03 – 04 September 2025	SMA Negeri 1 Kotamobagu SMK Negeri 1 Kotamobagu
4	07 – 08 Oktober 2025	SMA Negeri 1 Airmadidi SMK Negeri 1 Airmadidi SMA Negeri 1 Wori SMK Negeri 1 Wori
5	13 Oktober 2025	SMA Negeri 1 Bitung SMK Negeri 1 Bitung
6	15 – 16 Oktober 2025	SMA Negeri 1 Amurang SMK Negeri 1 Amurang SMK Negeri 1 Tumpaan

7	04 – 05 November 2025	SMA Negeri 1 Tondano SMK Negeri 1 Tondano SMA Negeri 3 Tondano
8	07 November 2025	SMA Negeri 2 Tomohon

Pada tanggal 23 Desember 2025 dilakukan Penyerahan Laporan Hasil Analisis pada Kepala Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara untuk dapat ditindaklanjuti.

3. **Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi**

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara pada tanggal 19 Desember 2025 telah melaksanakan kegiatan sebagai tindak lanjut program Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPMDP) yaitu pengukuhan Kelompok Masyarakat. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program adalah kelompok masyarakat dan kelompok mahasiswa.

Pembentukan KMPMDP di Perwakilan Sulawesi Utara telah dilaksanakan dengan mengukuhkan: Public Service Observer Community (Pisoc), Kelompok Sumikola, dan Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Manado serta Korps HMI Wati (KOHATI) HMI Cabang Manado.

Kegiatan pengukuhan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPMDP) Sulawesi Utara dilaksanakan pada Jumat, 19 Desember 2025 bertempat di Ruangan Pinaesaan JLE'S Hotel Manado. Kegiatan diisi dengan pengarahan dari Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara, dilanjutkan dengan pengenalan terkait Ombudsman dan program KMPMDP oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi.

Acara ditutup dengan penandatanganan Berita Acara Pengukuhan oleh Kepala Perwakilan dengan Koordinator Umum Public Service Observer Community (Pisoc) serta penandatanganan Pakta Integritas oleh para anggota KMPMDP Provinsi Sulawesi Utara. Rencana aksi yang disusun berupa pemberian saran masukan untuk perbaikan layanan publik di berbagai sektor di Provinsi Sulawesi Utara.

4. Kegiatan Lainnya

- a. Pada tanggal 31 Januari 2025 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara melakukan Sosialisasi terkait Pelayanan Publik terhadap Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil se-Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Utara. Kegiatan tersebut difasilitasi oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
- b. Tanggal 29 April 2025 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara mengikuti Rapat Koordinasi dengan Keasistenan Utama VII membahas terkait pelaksanaan pengawasan Sistem Penerimaan Murid Baru tahun ajaran 2025/2026.
- c. Tanggal 22 Mei 2025 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara menghadiri sekaligus memberikan materi pada kegiatan rapat koordinasi pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru pada Pemerintah Kota Tomohon yang turut dihadiri oleh Dinas Pendidikan, seluruh Kepala Sekolah SD dan SMP di Kota Tomohon, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, Dinas Sosial Kota Tomohon, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon, Inspektorat Kota Tomohon, Kepolisian Resor, Kejaksaan Negeri Tomohon, dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Utara.

- d. Tanggal 26 Mei 2025 Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara memberikan materi dalam kegiatan Musyawarah Kerja Kepala Sekolah SMA, SMK, dan SLB se-Provinsi Sulawesi Utara.
- e. Tanggal 02 Juni 2025 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara menghadiri sekaligus memberikan materi pada kegiatan rapat koordinasi pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru pada Pemerintah Kota Manado yang turut dihadiri oleh Dinas Pendidikan, seluruh Kepala Sekolah SD dan SMP di Kota Manado, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, Dinas Sosial Kota Manado, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado, Inspektorat Kota Manado, Kepolisian Resor, Kejaksaan Negeri Manado, dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Utara.
- f. Tanggal 10 Juni 2025 Kepala Perwakilan menghadiri kegiatan dan memberikan materi pada kegiatan Konsultasi Publik di Dinas Kesehatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara secara hybrid yang dihadiri oleh seluruh Kepala Dinas Kesehatan, Kepala Rumah Sakit, Kepala Puskesmas, se-Provinsi Sulawesi Utara.
- g. Menindaklanjuti Surat Edaran Ketua Ombudsman RI Nomor 13 Tahun 2025 Tentang Pengawasan Penyelenggaraan Sistem Penerimaan Murid Baru dan Penerimaan Peserta Didik Baru Madrasah Tahun Ajaran 2025/2026, pada bulan Juli 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara melakukan pengawasan terkait pelaksanaan Sistem Penerimaan Siswa Baru.

Adapun lokus pengawasan adalah sebagai berikut:

Tanggal	Lokasi
---------	--------

Senin, 7 Juli 2025	Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Utara
	SD Negeri 2 Manado
Selasa, 8 Juli 2025	SMP Negeri 6 Manado
	SMP Negeri 7 Manado
Rabu, 9 Juli 2025	MAN MODEL Manado
	MIN 1 Manado
Kamis, 10 Juli 2025	SMA Negeri 2 Manado
	SMA Negeri 7 Manado
Jumat, 11 Juli 2025	SMK Negeri 2 Manado
	SMK Negeri 3 Manado
Senin, 14 Juli 2025	Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara
	Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara
Selasa, 15 Juli 2025	Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara
	Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Utara
	SMP Negeri 1 Manado
Rabu 16 Juli 2025	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
	Dinas Pendidikan Kota Manado
	Dinas Sosial Kota Manado
	Inspektorat Kota Manado

Pelaksanaan kegiatan Pengawasan Pelaksanaan SPMB Tahun Ajaran 2025/2026 telah berjalan dengan baik, tidak ada kendala, tim diterima dengan baik oleh satuan pendidikan maupun OPD terkait, dan informasi yang diperoleh sesuai dengan harapan. Untuk penginputan di Google Form berjalan dengan baik, tidak ada kendala jaringan. Penginputan dilakukan langsung pada saat pengawasan, sehingga tidak ada yang tertunda dalam penginputan. Terdapat temuan menarik di lapangan, namun telah ditindaklanjuti melalui jalur Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Sampai saat ini IAPS telah berjalan dengan dilakukannya konfirmasi temuan, dan nantinya akan dikeluarkan tindakan korektif. Untuk Laporan Pelaksanaan SPMB telah dibuat pada

tanggal 31 Juli 2025 dan telah dikirimkan ke Keasistenan Utama 7 Ombudsman RI.

- h. Sejak Triwulan ke-II Tahun 2025, Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara meminta Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara untuk menjadi tim evaluasi kinerja pelayanan publik di seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se-Provinsi Sulawesi Utara. Pada triwulan ke-II telah dilaksanakan rapat pemantapan dan sosialisasi pelaksanaan kegiatan evaluasi secara daring yang dihadiri oleh seluruh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se-Provinsi Sulawesi Utara. Pada triwulan ke-III telah dilaksanakan kegiatan evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se-Provinsi Sulawesi Utara. Adapun lokus evaluasi kinerja pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Hari / Tanggal	Lokasi
Selasa, 8 Juli 2025	Manado
Kamis, 10 Juli 2025	Bitung
Selasa, 15 Juli 2025	Tomohon
Kamis, 17 Juli 2025	Minahasa
Selasa, 22 Juli 2025	Minahasa Selatan
Kamis, 24 Juli 2025	Minahasa Utara

Selasa-Rabu, 29-30 Juli 2025	Minahasa Tenggara – Bolaang Mongondow Timur
Selasa-Rabu, 5-6 Agustus 2025	Kotamobagu – Bolaang Mongondow Selatan
Selasa-Rabu, 12-13 Agustus 2025	Bolaang Mongondow – Bolaang Mongondow Utara
Selasa-Kamis, 19-21 Agustus 2025	Sitaro-Sangihe
Rabu-Jumat, 27-29 Agustus 2025	Talaud

Hasil evaluasi telah disampaikan kepada Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana . Berikut ini adalah hasil yang diperoleh:

No	Nama Instansi	Dimensi				Total
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon	20.73	32.37	24.24	20.85	98.19
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu	20.33	32.37	24.24	20.85	97.79
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung	21.18	31.83	24.24	20.16	97.41
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe	19.70	32.37	24.00	19.47	95.54
5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa	18.54	32.37	24.24	19.47	94.62
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado	21.52	29.13	24.24	19.47	94.36

7	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow	18.74	30.21	23.85	20.85	93.65
8	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan	17.30	32.37	24.24	19.47	93.38
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro	17.15	31.29	23.66	18.78	90.88
10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara	16.96	30.21	23.85	18.78	89.80
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara	16.59	28.59	23.66	20.85	89.69
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan	18.45	26.44	23.76	16.03	84.68
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud	16.18	23.74	23.08	21.54	84.54
14	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara	18.60	24.82	24.24	6.89	74.55
15	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur	10.71	13.49	24.24	6.89	55.33

Hasil penilaian diserahkan pada tanggal 14 Oktober 2025 sekaligus pelaksanaan kegiatan Kawin Masal yang dilaksanakan di Graha Gubernur Sulawesi Utara.

- i. Pada tanggal 25 Agustus 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara mengikuti Rapat Koordinasi Pra-Pelaksanaan Pengawasan Stabilisasi Pasokan dan Harga Beras. Pada tanggal 26 – 28 Agustus 2025, Tim melakukan pengambilan data pada penggilingan beras di Kabupaten Minahasa, serta pedagang beras di beberapa wilayah di Kota Manado.
- j. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara telah melakukan monitoring Perlakuan Pelaksanaan Saran untuk Kajian Tahun 2024 melalui surat kepada Sekretaris Daerah Kota Kotamobagu. Namun sampai pada triwulan ke I belum ada tindak lanjut atas pelaksanaan saran pada Kajian Tahun 2024 yang bertemakan “Penerapan Adat-Istiadat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Kotamobagu”. Pada tanggal 05 Agustus 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara melakukan monitoring perlakuan saran perbaikan Kajian Tahun 2024 pada Pemerintah Kota Kotamobagu. Pada tanggal 04 September 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara melakukan pertemuan dengan Sekretaris Daerah Kota Kotamobagu. Berdasarkan hasil pertemuan tersebut, Saran Perbaikan yang disampaikan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara kepada Pemerintah Kota Kotamobagu telah ditindaklanjuti dengan dikeluarkan Surat Edaran Walikota Kotamobagu Nomor: 181.1/W.KK/VIII/2025 tentang Penerapan Adat Istiadat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Kotamobagu.
- k. Pada tanggal 10 Desember 2025 melakukan kunjungan ke Sekolah Rakyat Menengah Atas di Desa Tampusu. Kunjungan dilakukan oleh Bapak Indraza Marzuki Rais selaku pimpinan Ombudsman RI didampingi oleh Ibu Meilany F. Limpar selaku Kepala Perwakilan Sulawesi Utara. Tim Ombudsman

melakukan diskusi dengan Kepala Sekolah Rakyat Menengah Atas (SRMA) 44 Minahasa terkait dengan pelaksanaan belajar mengajar. Kepala Sekolah Rakyat Menengah Atas (SRMA) 44 Minahasa menyampaikan keluhan terkait hal-hal yang masih perlu dibenahi dan ditingkatkan di Sekolah Rakyat Menengah Atas (SRMA) 44 Minahasa, termasuk pembangunan sarana prasarana yang harus segera dilaksanakan sebelum tahun ajaran baru. Tim Ombudsman didampingi oleh Kepala Sekolah Rakyat Menengah Atas (SRMA) 44 Minahasa dan perwakilan dari Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara melakukan peninjauan fasilitas yang ada, yakni di ruang kelas, asrama, serta dapur. Kegiatan dilanjutkan dengan melakukan kunjungan ke Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Tomohon. Tim Ombudsman melakukan diskusi dengan Kepala Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Tomohon terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada para tahanan, sekaligus proses belajar mengajar para tahanan anak dan pelayanan kesehatan. Kepala Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Tomohon menyampaikan keluhan terkait hal-hal yang masih perlu dibenahi dan ditingkatkan, termasuk pembinaan terhadap tahanan anak yang mempunyai kompleksitas yang lebih dari orang dewasa. Tim Ombudsman didampingi oleh Kepala Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Tomohon melakukan peninjauan fasilitas yang ada, yakni di ruang kelas, dapur, kamar, klinik kesehatan, serta perkebunan.

Kegiatan diakhiri dengan menghadiri Deklarasi Komunitas Sumikola. Bapak Indraza Marzuki Rais selaku pimpinan Ombudsman RI menyampaikan materi terkait pelayanan publik bidang pendidikan kemudian dilanjutkan dengan diskusi dan

tanya jawab. Deklarasi Komunitas Sumikola disaksikan oleh Bapak Indraza Marzuki Rais selaku pimpinan Ombudsman RI didampingi oleh Ibu Meilany F. Limpar selaku Kepala Perwakilan Sulawesi Utara.

B. Capaian Kinerja

Berdasarkan pelaksanaan tugas dan fungsi serta kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, maka telah ditetapkan target capaian kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. Adapun untuk capaian kinerja Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara periode Januari sampai Desember Tahun 2025, dapat dilihat dalam table berikut ini:

No	Sasaran	Indikator Kinerja	Target/ Satuan	Realisasi	Capaian (%)
1	Terwujudnya Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang dikembangkan oleh Perwakilan	1 Lembaga	0	0
		Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara	219 Laporan	219 Laporan	102.82 %
		Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100%
2	Terwujudnya penguatan pencegahan	Jumlah saran perbaikan kebijakan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%

	maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	pelayanan publik yang dikeluarkan			
		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	8 Pemerintah Daerah	8 Pemerintah Daerah	100%
3	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%

Bahwa capaian target kinerja yang telah dicapai oleh kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara atas sasaran dan indikator kinerja yang telah ditetapkan dikarenakan dalam pelaksanaan tugas fungsi dan kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara didasari oleh ketersatupaduan dan sinergitas antara Kepala Perwakilan dengan bidang-bidang keasistenan dan sekretariaan serta didasari oleh rasa tanggung jawab atas tugas yang dibebankan kepada masing-masing personil. Dalam pelaksanaan tugas setiap Insan Ombudsman RI perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dalam melaksanakan tugas harus kerja cerdas dan kerja tuntas.

Bahwa penggunaan anggaran di kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dilaksanakan sesuai dengan ketersediaan anggaran yang diberikan yang dimana pemanfaatanya dilaksanakan semaksimal mungkin dan seefisien mungkin untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Memang sangat dibutuhkan ketersediaan yang menyesuaikan dengan keadaan dan kondisi perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara dimana beban

laporan masyarakat yang meningkat yang membutuhkan anggaran yang disesuaikan dengan kebutuhan Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara.

Dengan adanya pencapaian kinerja yang telah ditetapkan, menjadi motivasi bagi setiap Insan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara untuk dapat lagi meningkatkan kinerja baik bagi bidang Penerimaan dan Verifikasi laporan, keasistenan pemeriksaan laporan, dan Keasistenan Pencegahan.

C. Anggaran

1. Alokasi Anggaran.

Alokasi jumlah pagu anggaran Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara tahun 2025 sebesar Rp. 1.204.900.000,- (satu milyar dua ratus empat juta sembilan ratus ribu rupiah) dengan pagu blokir sebesar Rp. 528.210.700,- (lima ratus dua puluh delapan juta dua ratus sepuluh ribu tujuh ratus rupiah) dan pagu efektif sebesar Rp. 676.689.300,- (enam ratus tujuh puluh enam juta enam ratus delapan puluh sembilan ribu tiga ratus rupiah) berikut ini rinciannya:

KODE AKUN	KEGIATAN	PAGU	PAGU BLOKIR	PAGU EFEKTIF
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
110.01.01	PROGRAM DUKUNGAN MANAJEMEN	360.285.000	44.968.614	315.316.386
65094.EB B.951	Layanan Sarana dan Prasarana Internal/ Sarana Perkantoran	23.500.000	-	23.500.000
5094.EBA .994	Layanan Perkantoran	336.785.000	44.968.614	291.816.386
002	Operasional dan Pemeliharaan Perkantoran	336.785.000	44.968.614	291.816.386

ZA	Langganan Daya dan Jasa Perwakilan	33.576.000	-	33.576.000
ZB	Penyelenggaraan Operasional Perkantoran	75.556.000	10.897.024	64.658.976
ZC	Pemeliharaan Peralatan dan Mesin	19.800,000	-	19.800,000
ZD	Jamuan Tamu/Delegasi Pimpinan Perwakilan	26.880.000	-	26.880.000
ZE	Pemeliharaan Gedung dan Bangunan Perwakilan	71.100.000	5.000.000	66.100.000
ZF	Operasional Kendaraan Dinas Perwakilan	52.556.000	-	52.556.000
ZG	Operasional Perwakilan	57.317.000	29.071.590	28.245.410
110.01. CG	PROGRAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK	844.615.000	483.242.085	361.372.915
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	456.743.000	264.454.197	192.288.803
5618.B DB.002	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	20.652.000	11.657.508	8.694.492
5618.Q AA.002	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	436.091.000	252.496.689	183.594.311

051	Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan	131.580.000	106.795.220	24.784.780
052	Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan	267.574.000	124.314.946	143.259.054
A	Investigasi/Monitoring/Respon Cepat	189.394.000	75.823.236	113.570.764
B	Mediasi/Fasilitasi/Konsultasi	31.690.000	31.690.000	31.690.000
C	Rapat Penyelesaian Laporan/ Penyusunan LAHP	46.490.000	16.801.710	29.688.290
5618.Q AA.004	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	36.937.000	21.386.523	15.550.477
051.A	Tahap Persiapan Pengumpulan Informasi	8.160.000	8.099.845	60.155
052	Tahap Pelaksanaan	28.777.000	13.286.678	15.490.322
A	Pemeriksaan Inisiatif	20.280.000	5.394.678	14.885.322

B	Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan	6.842.000	6.842.000	
C	Publikasi	1.655.000	1.050.000	605.000
5619	Pencegahan Maladministrasi	387.872.000	218.787.888	169.084.112
5619.A BM.001	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	51.828.000	30.008.412	21.819.588
051. A	Deteksi Potensi Maladministrasi	5.200.000	5.200.000	
052.B	Analisis Permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	39.568.000	17.748.412	21.819.588
053.A	Perlakuan dan Pelaksanaan Saran	7.060.000	7.060.000	
5619.B DD.001	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	21.600.000	12.506.400	9.093.600
052.A	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi Perwakilan	21.600.000	12.506.400	9.093.600
5619.QI E.001	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	314.444.000	176.273.076	138.170.924
051	Persiapan Survey			3.622.384

		43.824.000	40.201.716	
052	Pengambilan Data Pemerintah	270.620.000	136.071.360	134.548.640

A. Realisasi Anggaran

Dari Pagu anggaran yang tersedia Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Utara tahun 2025 sebesar 1.204.900.000,- (satu milyar dua ratus empat juta sembilan ratus ribu rupiah) dengan pagu blokir sebesar Rp. 528.210.700,- (lima ratus dua puluh delapan juta dua ratus sepuluh ribu tujuh ratus rupiah) dan pagu efektif sebesar Rp. 676.689.300,- (enam ratus tujuh puluh enam juta enam ratus delapan puluh sembilan ribu tiga ratus rupiah).

Pagu aktif anggaran untuk pelaksanaan program **Layanan Dukungan Manajemen Internal / Layanan Perkantoran** sebesar Rp. 315.316.386,- (tiga ratus lima belas juta tiga ratus enam belas ribu tiga ratus delapan puluh enam rupiah) telah direalisasikan penggunaan anggaran dari periode tanggal 1 Januari 2025 s/d 31 Desember 2025 sebesar Rp. 205.836.219, - (dua ratus lima juta delapan ratus tiga puluh enam ribu dua ratus sembilan belas rupiah) dengan sisa pagu sebesar Rp. 109.480.167,- (seratus sembilan juta empat ratus delapan puluh ribu sembilan seratus enam puluh tujuh rupiah) dengan persentase realisasi sebesar 65.28%.

Pagu aktif anggaran untuk pelaksanaan program **Penyelesaian Laporan /Pengaduan Masyarakat** sebesar Rp. 192.288.803,- (seratus sembilan puluh dua juta dua ratus delapan puluh delapan ribu delapan ratus tiga rupiah) telah direalisasikan penggunaan anggaran dari periode tanggal 1 Januari 2025 s/d 1 Desember 2025 sebesar Rp. 178.143.190, - (seratus tujuh puluh delapan juta sseratus empat puluh tiga ribu seratus sembilan puluh rupiah) dengan sisa pagu sebesar Rp. 14.145.613,- (empat belas juta

seratus empat puluh lima ribu enam ratus tiga belas rupiah) dengan persentase realisasi sebesar 92.64%.

Pagu aktif anggaran untuk pelaksanaan program **Pencegahan Maladministrasi** sebesar Rp. 169.084.112,- (seratus enam puluh sembilan juta delapan puluh empat ribu seratus dua belas rupiah) telah direalisasikan penggunaan anggaran dari periode tanggal 1 Januari 2025 s/d 31 Desember 2025 sebesar Rp. 147.247.500, - (seratus empat puluh tujuh juta dua ratus empat puluh tujuh ribu lima ratus rupiah) dengan sisa pagu sebesar Rp. 21.836.612- (dua puluh satu juta delapan ratus tiga puluh enam ribu enam ratus dua belas rupiah) dengan persentase realisasi sebesar 87.09%.

Tabel
Realisasi Anggaran

KODE AKUN	KEGIATAN	PAGU	PAGU BLOKIR	PAGU EFEKTIF	REALISASI	% REALISASI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
110.01.01	PROGRAM DUKUNGAN MANAJEMEN	360.285.000	44.968.614	315.316.386	205.836.219	65.28 %
5094.EB B.951	Layanan Sarana dan Prasarana Internal/ Sarana Perkantoran	23.500.000	-	23.500.000	22.309.317	94.93 %
5094.EB A.994	Layanan Perkantoran	336.785.000	44.968.614	291.816.386	183.526.902	62.89 %
002	Operasional dan Pemeliharaan Perkantoran	336.785.000	44.968.614	291.816.386	183.526.902	62.89 %
ZA	Langganan Daya dan Jasa Perwakilan	33.576.000		33.576.000	33.887.310	100 %
ZB	Penyelenggaraan Operasional Perkantoran	75.556.000	10.897.024	64.658.976	56.625.266	87.58 %
ZC	Pemeliharaan Peralatan dan Mesin	19.800,000	-	19.800,000	2.509.200	12.67 %
ZD	Jamuan Tamu/Delegasi	26.880.000	-		26.879.826	

	Pimpinan Perwakilan			26.880.00		99.99 %
ZE	Pemeliharaan Gedung dan Bangunan Perwakilan	71.100.00	5.000.00	66.100.00	3.526.220	5.33 %
ZF	Operasional Kendaraan Dinas Perwakilan	52.556.00	-	52.556.00	41.009.180	78.03 %
ZG	Operasional Perwakilan	57.317.00	29.071.590	28.245.410	19.089.900	67.59 %
110.01. CG	PROGRAM PENGAWASAN PENYELENGGAAN PELAYANAN PUBLIK	844.615.000	483.242.085	361.372.915	325.390.690	90.04 %
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	456.743.000	264.454.197	192.288.803	178.143.190	92.64 %
5618.B DB.002	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	20.652.00	11.957.508	8.694.492	7.640.000	87.87 %
5618.Q AA.002	Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	399.154.000	231.110.166	168.043.834	161.845.190	96.31 %

051	Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan	131.580.000	106.795.220	24.784.780	21.537.840	86.90 %
052	Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan	267.574.000	124.314.946	143.259.054	140.307.350	97.94 %
A	Investigasi/Monitoring/Respon Cepat	189.394.000	75.823.236	113.570.764	110.755.000	97.52 %
B	Mediasi/Fasilitasi/Konsiliasi	31.690.000	31.690.000		-	
C	Rapat Penyelesaian Laporan/ Penyusunan LAHP	46.490.000	16.801.710	29.688.290	29.552.350	99.54 %
5618.Q A.004	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	36.937.000	21.386.523	15.550.477	8.658.000	55.68 %
051.A	Tahap Persiapan Pengumpulan Informasi	8.160.000	8.099.845	60.155	-	
052	Tahap Pelaksanaan	28.777.000	13.286.678	15.490.322	8.658.000	55.89 %

A	Pemeriksaan Inisiatif	20.280.000	5.394.678	14.885.322	8.658.000	58.16 %
B	Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan	6.842.000	6.842.000		-	
C	Publikasi	1.655.000	1.050.000	605.000	-	
5619	Pencegahan Maladministrasi	387.872.000	218.787.888	169.084.112	147.247.500	87.09 %
5619.A BM.001	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	51.828.000	30.008.412	21.819.588	19.302.000	88.46 %
051. A	Deteksi Potensi Maladministrasi	5.200.000	5.200.000		-	
052.B	Analisis Permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	39.568.000	17.748.412	21.819.588	19.302.000	88.46 %
053.A	Perlakuan dan Pelaksanaan Saran	7.060.000	7.060.000		-	
5619.B DD.001	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	21.600.000	12.506.400	9.093.600	3.757.000	41.31 %
052.A	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi Perwakilan	21.600.000	12.506.400	9.093.600	3.757.000	41.31 %

5619.QI E.001	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	314.444. 000	176.273 .076	138.170. 924	124.188. 500	89.88 %
051	Persiapan Survey	43.824.0 00	40.201. 716	3.622.28 4	-	
052	Pengambilan Data Pemerintah	270.620. 000	136.071 .360	134.548. 640	124.188. 500	92.30 %

BAB III

PENUTUP

A. Kendala

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan kewenangan masih berhadapan dengan berbagai kendala. Kendala-kendala yang dihadapi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara adalah selain karena kendala-kendala eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, tapi juga pada kendala layanan internal Ombudsman RI yakni pada dukungan anggaran atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan Ombudsman RI perwakilan Provinsi Sulawesi Utara terutama pada tugas penyelesaian laporan sehingga target pencapaian kinerja penyelesaian laporan dapat terhambat. Dukungan anggaran dari Sekretariat Jenderal Ombudsman RI masih belum memadai apabila disesuaikan dengan kebutuhan pemeriksaan laporan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara dan tugas-tugas pencegahan maladministrasi di Provinsi Sulawesi Utara sehingga dapat menghambat kinerja kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara untuk melaksanakan tugas, fungsi dan kewenangannya serta pelaksanaan tugas-tugas administrasi perkantoran lainnya. Ketersediaan fasilitas kerja bagi insan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara berupa sarana dan prasarana, masih belum memadai dan juga belum mendukung Perwakilan Provinsi Sulawesi utara untuk melaksanakan tugas, fungsi dan kewenangannya.

B. Solusi

Diperlukan adanya tindak lanjut penyelesaian kendala dimaksud agar tidak terjadi lagi dikemudian hari seperti untuk penyesuaian anggaran yang disesuaikan dengan kebutuhan pemeriksaan dan penyelesaian laporan dan kebutuhan anggaran terkait pelaksanaan tugas-tugas pencegahan maladministrasi pelayanan publik serta serta dibutuhkannya pengadaan sarana dan prasarana kantor untuk memperlancar pelaksanaan tugas fungsi dan kewenangan.

Demikian laporan kinerja tahun 2025 Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara kami buat sebagai tindak lanjut pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sebagai laporan pelaksanaan tugas.

Perwakilan Ombudsman Republik
Indonesia Provinsi Sulawesi Utara

Meilany Fransisca Limpar, SH., MH
Kepala Perwakilan

LAMPIRAN

1. Dokumentasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan



2. Dokumentasi Pemeriksaan Laporan Masyarakat







3. Dokumentasi Pencegahan Maladministrasi

Pelaksanaan Opini Ombubdsman RI : Penilaian Maladministrasi Tahun 2025





Pelaksanaan Kajian Kebijakan Tahun 2025





Pelaksanaan Pengukuhan Masyarakat Peduli Maladministrasi



Kunjungan kerja pada Sekolah Rakyat Menengah Atas (SRMA) 44 Minahasa



Kunjungan kerja pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Tomohon



Deklarasi Komunitas Sumikola

