



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN GORONTALO

LAPORAN KINERJA

2025



+62 811-2433-737



@origorontalo137



@ombudsmangorontalo

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Kinerja Tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi dalam pengawasan pelayanan publik. Laporan ini memuat capaian kinerja terkait penerimaan dan pemeriksaan laporan masyarakat, serta upaya pencegahan maladministrasi guna mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berkeadilan.

Sepanjang Tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo, fokus pengawasan diarahkan pada peningkatan efektivitas penanganan laporan masyarakat, penguatan proses pemeriksaan laporan, serta optimalisasi langkah-langkah pencegahan maladministrasi melalui koordinasi, pembinaan, dan edukasi kepada penyelenggara pelayanan publik. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan.

Akhir kata, laporan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang baik. Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik sepanjang Tahun 2025.

Gorontalo, 30 Januari 2026

Kepala Perwakilan,



Muslimin B. Putra

RINGKASAN EKSEKUTIF

A. Tugas Pokok Dan Fungsi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan Pasal 3 angka 3, susunan organisasi Keasistenan pada perwakilan Ombudsman Republik Indonesia terdiri atas :

- a. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)
- b. Keasitenan Pemeriksaan Laporan
- c. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan

Selanjutnya disebut Sekretariat Jenderal Ombudsman, merupakan perangkat pemerintah yang dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya berada di bawah serta bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia. Sekretariat Jenderal Ombudsman mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, serta Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia

B. Kondisi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo Tahun 2025

1. Sarana dan prasarana di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo masih tergolong belum memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi secara optimal.

2. Adanya kebijakan efisiensi anggaran berdampak pada tidak terlaksananya beberapa program kerja sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan pada awal tahun.
3. Target kinerja secara umum dapat tercapai, namun pelaksanaannya didukung oleh sumber daya yang sangat terbatas, baik dari sisi anggaran maupun sarana pendukung.

C. Ringkasan Capaian Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo

Secara ringkas, capaian kinerja Perwakilan selama Tahun 2025 sebagaimana disajikan pada tabel dan grafik sebagai berikut:

Tabel 1

**PERJANJIAN KINERJA PERWAKILAN OMBUDSMAN RI
PROVINSI GORONTALO**

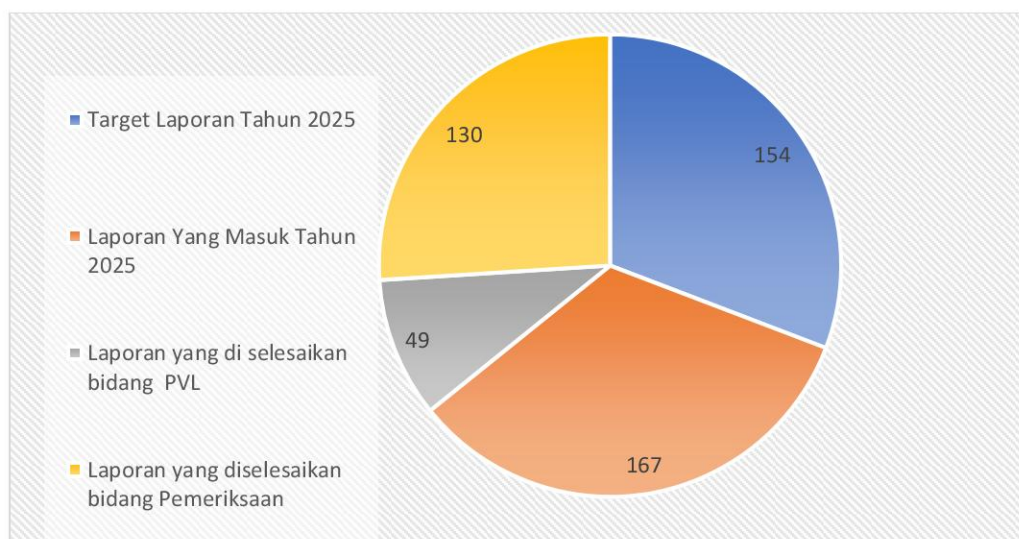
SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET SATUAN	REALISASI TAHUN 2025	CAPAIAN (%)	KETERANGAN
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	Terlaksana 1 Lemabga pemerintah Provinsi Gorontalo	100%	Terlaksananya Komitmen Pembentukan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik dengan Pemerintah Provinsi Gorontalo
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	154 Laporan	Terlaksana 174 laporan masyarakat di selesaikan	112%	Laporan Pengaduan yang diterima Tahun 2025 berjumlah 165 Laporan Masyarakat. LM diselesaikan bidang PVL : Tutup Formil 3 LM Tutup Materil 44 LM Dan LM yang diselsaikan bidang pemeriksaan : 130 LM, Total Penyelesaian

					LM Perwakilan Gorontalo 174 LM
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	Terlaksana 1 Laporan IAPS	100%	1 Laporan IAPS SMAN 1 Suwawa
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%	Kajian Kebijakan terkait Tata Kelola Penanganan Sampah Rumah Tangga di Kota Gorontalo
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%	Kajian Kebijakan terkait Tata Kelola Penanganan Sampah Rumah Tangga di Kota Gorontalo
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	4 Pemerintah Daerah	4 Pemerintah Daerah	100%	Pemerintah Provinsi Gorontalo, Pemerintah Kota Gorontalo, Pemerintah Kabupaten Gorontalo dan Pemerintah Kabupaten Boalemo

Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	Terlaksana 1 Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	100%	Operasional dan pemeliharaan kantor telah dicapai dalam pelaksanaan kegiatan rutin dan pemeliharaan sarana/prasarana kantor
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	Terlaksana 1 Paket Fasilitas Kantor	100%	Pengadaan PC ALL in One dan Meja Kerja

Grafik

Grafik Data Capaian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo Tahun 2025



Grafik

Grafik Data Capaian Perjanjian Kinerja Bidang PVL & Bidang Riksa Tahun 2025



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASA EKSEKUTIF.....	ii
a. Tugas Pokok Dan Fungsi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo.....	ii
b. Kondisi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo Tahun 2025.....	ii
c. Ringkasan Capaian Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo.....	iii
DAFTAR ISI.....	Vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tugas, Fungsi, Wewenang.....	2
1.3. Organisasi dan Sumber Daya Manusia.....	6
BAB II. RENCANA KINERJA.....	9
2.1. Perjanjian Kinerja.....	9
2.2. Penetapan Kinerja.....	10
BAB III. AKUNTABILITAS KERJA.....	17
3.1. Pengukuran Capaian Kinerja.....	17
3.2. Analisis Capaian Kinerja.....	20
1. Perbandingan Target dan Realisasi Kinerja Tahun 2025.....	20
2. Perbandingan dengan Kinerja Tahun Sebelumnya.....	30
3. Perbandingan dengan Target Jangka Menengah Renstra).....	30
4. Perbandingan dengan Standar Nasional.....	31
5. Analisis Keberhasilan dan Kendala.....	31
6. Analisis Penggunaan Sumber Daya.....	31
7. Analisis Program dan Kegiatan	31
8. Keterkaitan dengan Program Prioritas Nasional	32
3.3. Realisasi Anggaran	34
BAB IV. PENUTUP.....	36
LAMPIRAN.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo dibentuk sebagai perwujudan komitmen Ombudsman Republik Indonesia dalam memperluas jangkauan pengawasan pelayanan publik hingga ke tingkat daerah. Keberadaan kantor perwakilan ini memberikan ruang bagi masyarakat Gorontalo untuk melaporkan secara langsung berbagai masalah pelayanan publik yang mereka alami, seperti penyimpangan prosedur, penundaan layanan, penyalahgunaan wewenang, atau ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan. Dengan adanya kantor perwakilan, proses penerimaan, verifikasi, dan penanganan aduan masyarakat menjadi lebih cepat, efisien, serta lebih dekat dengan lokasi masyarakat.

Sepanjang tahun 2025 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo secara aktif melakukan Penerimaan Laporan, pengawasan, penilaian, dan kolaborasi dengan pemerintah daerah serta instansi terkait guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Hal ini terlihat dari berbagai kegiatan seperti Penerimaan Laporan secara langsung pada kegiatan PVL OTS, tindak lanjut pemeriksaan laporan pada terlapor dan pelapor, Kegiatan pencegahan terkait penilaian dan Saran Kebijakan, Kolaborasi dengan pemerintah Provinsi terkait kegiatan Focal Poin serta pembentukan Perjanjian Kerja Sama dengan Kantor Kementerian/Lembaga yang ada di daerah. Semua upaya ini dilakukan agar pelayanan publik di Gorontalo semakin berkualitas dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

1.2 Fungsi, Tugas Dan Wewenang

Ombudsman Republik Indonesia adalah 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 (Pasal 1 angka 1 Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia) dan Pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Tugas dan fungsi Keasistenan Perwakilan Ombudsman mengacu pada bagian ke duabelas Pasal 128, Pasal 129 dan pasal 130 PO nomor 43 Tahun 2020, Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan, Bagian ke Tigabelas Pasal 131, Pasal 132 dan Pasal 133 PO nomor 43 Tahun 2020, Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan dan Bagian ke Empatbelas Pasal 134, Pasal 135, dan Pasal 136 PO Nomor 43 tahun 2020, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan.

Adapun uraian tugas dan fungsi dari unsur substansi adalah sebagai berikut:

- a. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan mempunyai tugas: penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan Verifikasi laporan di wilayah kerjanya.

Dalam melaksanakan tugas, Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan mempunyai fungsi :

1. Menerima Pelayanan Konsultasi,
2. Melakukan Penerimaan dan pencatatan Laporan dan memverifikasi syarat kelengkapan laporan masyarakat berdasarkan syarat formil dan materil atas laporan masyarakat, dan
3. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan penerimaan dan konsultasi laporan secara langsung (*on the spot*)

- b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan tugas, Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan mempunyai fungsi:
1. Melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan Masyarakat,
 2. Melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan Masyarakat, melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan Masyarakat,
 3. Melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan Masyarakat,
 4. Melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan,
 5. Melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan Masyarakat,
 6. Melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup kerja Perwakilan melalui mekanisme respon cepat ombudsman,
 7. Menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan,
 8. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan public, penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Perwakilan secara periodik;
 9. Membangun jaringan kerja, melakukan kooordinasi dengan keasistenan utama; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
- c. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan

perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Dalam melaksanakan tugas, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan mempunyai fungsi :

1. Menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam analisis pencegahan maladminsitrasi;
2. Menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam analisis pencegahan maladminsitrasi,
3. Melakukan kegiatan analisis dan perumusan saran sebagai tindak lanjut atas laporan hasil deteksi pencegahan maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama VI,
4. Melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama VI,
5. Melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI,
6. Melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI,
7. Melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI,
8. Melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI,
9. Melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI,

10. Penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Analisis Pencegahan Maladminsitrasi VI secara periodic,
11. Melakukan koordinasi dengan Perwakilan, membangun jaringan kerja dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Tugas dan Fungsi Sekretaris Jenderal di atur pada Pasal 1, Pasal 2 dan Pasal 3 Bab I Persekjen Nomor 5 Tahun 2020, Kedudukan, Tugas, Dan Fungsi.

Sekretariat Jenderal memiliki Kedudukan, Tugas dan Fungsi sebagai berikut :

Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Sekretariat Jenderal Ombudsman merupakan perangkat pemerintah yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia.

Sekretariat Jenderal Ombudsman mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Sekretariat Jenderal Ombudsman menyelenggarakan fungsi:

- a. penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi administrasi kegiatan dan tindak lanjut hasil pengawasan Ombudsman Republik Indonesia;
- b. administrasi perencanaan, penyusunan laporan, dan keuangan Ombudsman Republik Indonesia;
- c. pelayanan administrasi hukum, organisasi, dan kerja sama dengan lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah terkait, baik di dalam negeri maupun di luar negeri;
- d. pelayanan kehumasan, teknologi informasi, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data, serta kepustakaan;
- e. penyelenggaraan kegiatan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;

- f. penyelenggaraan administrasi kepegawaian, keprotokolan, tata usaha, sarana dan prasarana Ombudsman Republik Indonesia; dan;
- g. penyelenggaraan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

1.3 Organisasi Dan Sumber Daya Manusia

Organisasi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dan Sumber Daya Manusia Perwakilan Ombudsman Provinsi Gorontalo sebagai berikut:

Organisasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo terdiri atas: Kepala Perwakilan, Asisten Ombudsman, Staf PNS dan Staf Pendukung.

Sumber Daya Manusia atau disebut Insan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo terdiri dari 1 Kepala Perwakilan, 13 Asisten Ombudsman, 4 Pegawai Negeri Sipil, 2 Pramubakti, 3 Satpam dan 1 Tenaga Kebersihan.

Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo Tahun 2025

Kepala Perwakilan	Muslimin B. Putra
Keasistenan Penerimaan & Verifikasi Laporan	1. Fadjrian Kariem (Kepala Keasistenan)
	2. Azhary Fardiansya
	3. Detyo Eka Cahya Salim
Keasistenan Pemeriksaan Laporan	1. Wahiyudin Mamonto (Kepala Keasistenan)
	2. Kurnia Kaharu
	3. Dian Rosma Sari
	4. Sofyan Kadir
	5. Jastrian Renskyrio

	6. Refly Yusuf
	7. Alvira Angriana Mohamad
Keasistenan Pencegahan Malad Ministrsai	1. Lucky P. Rantung (Kepala Keasistenan)
	2. Andika R. Yahya
	3. Bambang Mamangkay
Sekretariat Jenderal	
Biro Sumber Daya Manusia & Umum	1. Djunaldi F. Laode
	2. Irfan Abdjulu
	3. Sitirahmi Ilonu
Biro Perencanaan & Keuangan	1. Novinda S. Djibrán
Tenaga Pendukung	
Pramubakti	1. Indra S. Ibrahim
	2. Jakob Gobel
Satpam	1. Syarif Abdul
	2. Herman Yusuf
	3. Abdul Wais Mahmud
Tenaga Kebersihan	1. Anwar Sudrajat

Insan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Perwakilan	1
2	Asisten	13
3	PNS	4

4	Tenaga Pendukung	6
Total		24

BAB II

RENCANA KINERJA

Renstra Ombudsman 2025–2029 ditetapkan melalui Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029.

Dalam Renstra 2025-2029 disebutkan visi Ombudsman RI adalah ***“Menjadi Lembaga Pengawas Pelayanan Publik yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan Guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”***, dengan misi:

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

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

Tabel 2.1 Matriks Perencanaan Kinerja Ombudsman RI 2025

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

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

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2025
	pengawasan penyelenggaraan pelayanan public	
	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	10%
Sasaran Kegiatan: Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%
	Rata-rata waktu penyelesaian aduan	46,77 Hari
Sasaran Program: Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Nilai Reformasi Birokrasi	84,72
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantuan dan Evaluasi yang Berkualitas	Indeks kinerja perencanaan dan keuangan	3,30
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks kinerja administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan public	3,46
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas	Indeks kinerja kehumasan, data dan sistem, dan teknologi informasi	3,02
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas	Indeks kinerja pengawasan internal	2,84
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Fasilitasi Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas	Indeks kinerja hukum, kerja sama, organisasi, dan reformasi birokrasi	3,36
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia,	Indeks kinerja sumber daya manusia, perlengkapan, dan kerumahtanggaan	3,25

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2025
Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas		

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

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

Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 3) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga; dan 4) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

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

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

2.1. Perjanjian Kinerja

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

- Sasaran strategis Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan dengan target 1 Lembaga.
 - Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan dengan target 154 Laporan.

- Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik dengan target 1 Laporan.
- 2. Sasaran strategis Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan dengan target 1 Saran Kebijakan.
 - Jumlah kelompok Masyarakat yang terlibat aktif dalam Upaya pencegahan maladministrasi dengan target 1 Kelompok Masyarakat.
 - Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan target 4 Pemerintah Daerah.
- 3. Sasaran strategis Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor dengan target 1 Layanan.
 - Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran dengan target 1 Paket.

Dengan alokasi anggaran sebesar Rp. 768.641.105 yang terbagi dalam dua program yaitu:

- Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan publik sebesar Rp. 289.823.540 dan
- Program Dukungan Manajemen sebesar Rp. 478.817.565

2.2. Penetapan Kinerja

Penetapan Perjanjian Kinerja Tahun 2025 memuat sasaran, indikator kinerja, dan target yang terukur, yang difokuskan pada:

1. Terwujudnya Penyelesaian Laporan /Pegaduan Masyarakat yang Efektif;
2. Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik;
3. Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang Kuat.

Penetapan Perjanjian Kinerja dapat disajikan pada pada tabel berikut:

Tabel 2.3 Berikut matriks Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo tahun 2025 yang telah ditetapkan

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	154 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan public	1 Laporan
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan
	Jumlah kelompok Masyarakat yang terlibat aktif dalam Upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	4 Pemerintah Daerah
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket

Program	Anggaran	
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Rp.	289.823.540
Program Dukungan Manajemen	Rp.	478.817.565
Total	Rp.	768.641.105

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pengukuran Capaian Kinerja

Pengukuran capaian kinerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025 dilakukan berdasarkan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan pada awal tahun. Pengukuran ini bertujuan untuk menilai tingkat keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi Perwakilan Ombudsman dalam rangka pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

Pengukuran kinerja disajikan dalam bentuk matriks yang memuat sasaran strategis, indikator kinerja, target, realisasi, serta persentase capaian kinerja. Hasil pengukuran tersebut menjadi dasar untuk melakukan analisis atas ketercapaian kinerja selama satu tahun pelaksanaan. Capaian Kinerja Tahun 2025 disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Matriks Pengukuran Capaian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Gorontalo Tahun 2025

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET SATUAN	REALISASI TAHUN 2025	CAPAIAN (%)
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	Terlaksana 1 Lemabga pemerintah Provinsi Gorontalo	100%
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	154 Laporan	Terlaksana 174 laporan masyarakat di selesiakan	112%

	n			
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	Terlaksana 1 Laporan IAPS	100%
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	4 Pemerintah Daerah	4 Pemerintah Daerah	100%

Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	Terlaksana 1 Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	100%
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	Terlaksana 1 Paket Fasilitas Kantor	100%

Berdasarkan hasil pengukuran tersebut, secara umum kinerja Perwakilan Ombudsman Tahun 2025 menunjukkan capaian yang baik, dengan sebagian besar indikator kinerja mencapai dan melampaui target yang telah ditetapkan.

Keberhasilan pencapaian kinerja tersebut didukung oleh berbagai upaya dan kegiatan, antara lain:

1. Optimalisasi penanganan laporan melalui percepatan proses klarifikasi dan pemeriksaan lapangan.
2. Penguatan koordinasi dan sinergi dengan penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah.
3. Pelaksanaan kegiatan pencegahan maladministrasi melalui sosialisasi, koordinasi, dan pengawasan tematik.
4. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan bimbingan teknis internal.
5. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan laporan dan penyampaian informasi kepada masyarakat.

Adapun indikator kinerja yang belum sepenuhnya mencapai target disebabkan oleh beberapa kendala, antara lain:

- Kompleksitas substansi laporan yang memerlukan waktu penanganan lebih lama.

3.2 Analisis Capaian Kinerja

Analisis capaian kinerja dilakukan terhadap setiap sasaran strategis Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan Perjanjian Kinerja Tahun 2025.

1. Perbandingan Target dan Realisasi Kinerja Tahun 2025

Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Secara umum, realisasi kinerja pada Tahun 2025 telah memenuhi bahkan melampaui target yang ditetapkan, khususnya pada indikator penyelesaian laporan masyarakat dan kegiatan pencegahan maladministrasi.

Tahun 2025 Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan Gorontalo mendapatkan dua target kinerja sebagai berikut :

- Jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan dan
- Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan.

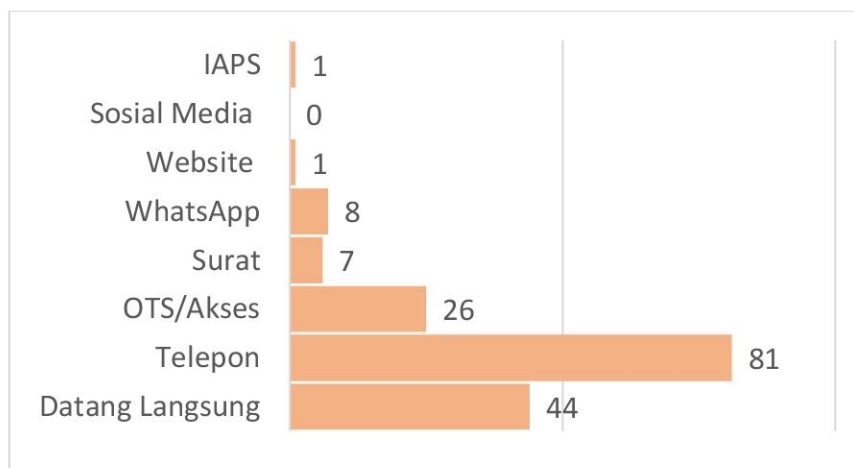
Dari dua indikator kinerja diatas bidang penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan Gorontalo melaksanakan kegiatan yakni merumuskan kegiatan dengan menentukan 1 lembaga Pemerintah yang akan menjadi penguatan pengawasan pelayanan publik di daerah Provinsi Gorontalo. dan melakukan kegiatan PVL secara Reguler dan kegiatan PVL Non Reguler.

Pelaksanaan Kegiatan Focal Point dilakukan dengan Pemerintah Provinsi Gorontalo sebagai mitra, dengan Inspektorat Provinsi Gorontalo sebagai narahubung. Kegiatan ini diarahkan untuk mendukung penguatan koordinasi dan pendekatan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Gorontalo. Koordinasi ini berlangsung dari bulan Mei dan di sepakati dengan penandatanganan Focal Point di bulan November Tahun 2025.

Untuk Kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Secara regular dilaksanakan melalui akses datang langsung atau melalui

kanal surat, telepon, WhatsApp, Sosial Media, IAPS dan Website resmi Ombudsman RI. sedangkan Kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan secara Non Reguler dilaksanakan secara langsung di kabupaten dan Kota Provinsi Gorontalo. Adapun Lokasi Kabupaten dan kota yang menjadi target PVL OTS yakni Kabupaten Pohuwato Kabupaten Bone Bolango, Kabupaten Gorontalo, Kabupaten Boalemo dan Kabupaten Gorontalo Utara serta Kota Gorontalo. Adapun cara penyampaian Laporan dapat disajikan pada grafik berikut :

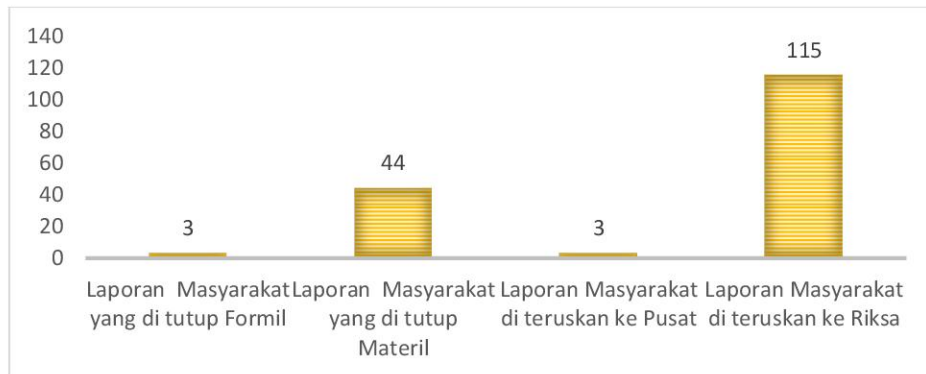
Grafik 1. Jumlah Akses Penyampaian Laporan Masyarakat Ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo Tahun 2025



Dari kegiatan tersebut Bidang Penerimaan dan Verifikasi laporan mendapatkan total laporan sebanyak 165 laporan Masyarakat, 110 Konsultasi, dan Tembusan 29 surat.

Laporan yang masuk di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo di tindaklanjuti melalui rapat pleno perwakilan. Dari 165 Lapoaran Masyarakat, yang di teruskan ke bidang Riksa 115 Laporan Masyarakat, di tersukan ke Pusat 3 Laporan Masyarakat dan laporan yang di tutup di bidang penerimaan dan verifikasi laporan yang tidak memenuhi syarat Formil dan tidak memenuhi syarat materil (bukan kewenangan Ombudsman) sebanyak 47 Laporan Masyarakat. Laporan yang diselesaikan Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Tahun 2025 dapat disajikan pada grafik berikut:

Grafik 2. Laporan Masyarakat di bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Tahun 2025



Laporan Masyarakat yang diselesaikan atau di tutup dibidang PVL terdiri dari 3 laporan tutup tidak memenuhi Syarat Formil dan 44 laporan tutup tidak memenuhi syarat materil. Dari jumlah target penyelesaian laporan yang di tetapkan sebanyak 154 Laporan, total Laporan yang ditutup bidang PVL sebanyak 47 Laporan atau data capaian 30.5% sehingga telah mewujudkan penyelesaian laporan Masyarakat yang efektif.

Tabel 3.2 Jumlah Laporan yang diselesaikan oleh bidang PVL
Tahun 2025

Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat diselesaikan di PVL	
Laporan Tidak Memenuhi Syarat Formil	3 Laporan
Laporan Tidak Memenuhi Syarat Materil	44 Laporan
Total	49

Tabel 3.3. Capaian Kinerja Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan tahun 2025

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET SATUAN	REALISASI TAHUN 2025	CAPAIAN (%)	KETERANGAN
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	Terlaksana 1 Lembaga pemerintah Provinsi Gorontalo	100%	Terlaksananya Komitmen Pembentukan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik dengan Pemerintah Provinsi Gorontalo
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	154 Laporan	Terlaksana 174 laporan masyarakat di selesaikan	112%	Laporan Pengaduan yang diterima Tahun 2025 berjumlah 165 Laporan Masyarakat. LM diselesaikan bidang PVL : Tutup Formil 3 LM Tutup Materil 44 LM Dan LM yang diselesaikan bidang pemeriksaan : 130 LM, Total Penyelesaian LM Perwakilan Gorontalo 174 LM

Bidang Pemeriksaan Laporan

Tahun 2025 Bidang pemeriksaan laporan mendapatkan dua target Kinerja yakni :

- Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan Perwakilan dan;
- Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik

Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo memiliki peran strategis dalam memastikan penyelesaian laporan masyarakat dilaksanakan

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peran tersebut di wujudkan melalui proses pemeriksaan yang objektif, profesional, dan akuntabel guna menentukan ada atau tidaknya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka mendukung pencapaian target kinerja tahun 2025, Keasistenan Pemeriksaan Laporan melaksanakan berbagai kegiatan pemeriksaan laporan masyarakat, antara lain investigasi, permintaan keterangan, penyerahan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), serta monitoring laporan.

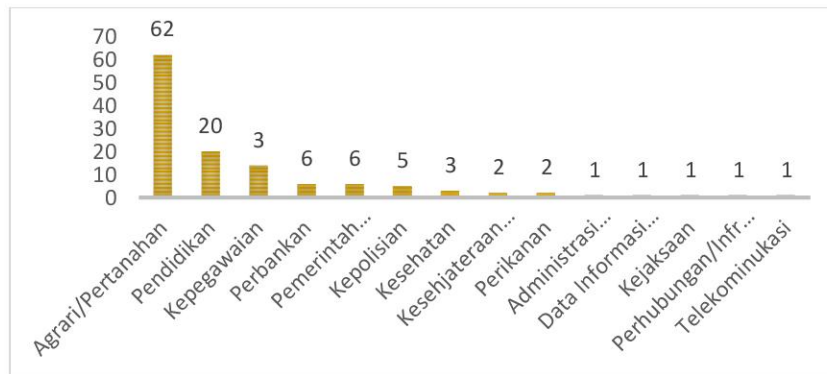
Tahun 2025, Bidang Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo memperoleh target penyelesaian sebanyak 154 laporan masyarakat serta 1 (satu) laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Dari total target laporan tersebut, sebagian laporan telah diselesaikan pada tahap Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL).

Pelaksanaan penyelesaian laporan Perwakilan Gorontalo dilaksanakan sesuai dengan mekanisme penyelesaian laporan yang berlaku, dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Keasitenan Pemeriksaan Laporan Tahun 2025 menerima sebanyak 115 laporan masyarakat, yang terdiri atas 1 laporan IAPS, 18 laporan RCO, dan 96 laporan masyarakat. Selanjutnya, sepanjang Tahun 2025 Bidang Pemeriksaan Laporan berhasil menutup sebanyak 130 laporan, yang merupakan akumulasi penyelesaian laporan dari berbagai tahun, yaitu 2 laporan dari Tahun 2023, 22 laporan dari Tahun 2024, dan 106 laporan dari Tahun 2025.

Substansi laporan yang dikeluarkan Berita Acara Penutupan Laporan yang paling dominan adalah Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) dengan jumlah 62, Selanjutnya diikuti oleh Pendidikan sebanyak 20, , Kepegawaian 14, Perbankan 6, Pemerintah Dalam Negeri 6, dan Kepolisian 5, Kesehatan 3, Kesejahteraan Sosial 2 dan

Perikanan 2. Adapun substansi dengan jumlah yang lebih sedikit meliputi Administrasi Kependudukan 1, Data Informasi Publik 1, Kejaksaan 1, Perhubungan/Infrastruktur/Transportasi 1, dan Telekomunikasi 1. Adapun Substansi yang ditangani keasistenan Pemeriksaan Laporan dapat disajikan pada grafik berikut :

Grafik 3. Data Substansi Diterima Tahun 2025



Pada tahun 2025, Keasistenan Pemeriksaan Laporan menangani Laporan sebanyak 54 laporan masyarakat dan 12 Respon Cepat Ombudsman (RCO) yang dalam proses pemeriksaannya ditemukan adanya maladministrasi. Seluruh laporan dan RCO tersebut telah diselesaikan pada tahap pemeriksaan, sehingga tidak dilanjutkan ke tahapan penyelesaian berikutnya.

Selain itu, Keasistenan Pemeriksaan Laporan juga menangani 1 Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), 4 laporan masyarakat, dan 0 RCO yang terbukti mengandung maladministrasi. Terhadap laporan-laporan tersebut telah diberikan tindakan korektif kepada pihak terlapor sebagai bentuk upaya perbaikan dan pencegahan terulangnya maladministrasi di kemudian hari.

Secara keseluruhan, capaian tersebut menunjukkan efektivitas Bidang Pemeriksaan dalam melakukan pemeriksaan, penilaian, serta penyelesaian laporan masyarakat secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan rata-rata penyelesaian laporan dengan kategori laporan sederhana 30 hari, kategori sedang

90 hari dan kategori laporan berat 120 hari. Realisasi Penyelesaian laporan berdasarkan kategori disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.4. Rata-Rata Waktu Penyelesaian Laporan Berdasarkan Kategori Penyelesaian Laporan Tahun 2025

Kategori Laporan	Target Penyelesaian	Realisasi Penyelesaian	Capain %
Sederhana	60 hari	30 hari	5%
Sedang	120 hari	90 hari	75%
Berat	180 hari	120 hari	66.66%

Terwujudnya penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat yang efektif berdasar kan penyelesaian Laporan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.4 Capain Kinerja Keasistenan Pemeriksaan Laporan

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET SATUAN	REALISASI TAHUN 2025	CAPAIAN (%)	KETERANGAN
Terwujudnya penyelesaian laporan / pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasaan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	Terlaksana 1 Lemabga pemerintah Provinsi Gorontalo	100%	Terlaksananya Komitmen Pembentukan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik dengan Pemerintah Provinsi Gorontalo
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	154 Laporan	Terlaksana 174 laporan masyarakat di selesaikan	112%	Laporan Pengaduan yang diterima Tahun 2025 berjumlah 165 Laporan Masyarakat. LM diselesaikan bidang PVL : Tutup Formil 3 LM Tutup Materil 44 LM Dan LM yang diselsaikan

				bidang pemeriksaan : 130 LM, Total Penyelesaian LM Perwakilan Gorontalo 174 LM
Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	Terlaksana 1 Laporan IAPS	100%	1 Laporan IAPS SMAN 1 Suwawa

Bidang Pencegaha Maladministrasi

Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo tahun 2025 mendapatkan target kinerja. Adapun target kinerja yang dimaksud sebagai berikut:

- Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan (1 Laporan Hasil Analisis);
- Jumlah kelompok Masyarakat yang terlibat dalam upaya pencegahan maladministrasi (1 kelompok) dan;
- Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (7 Pemerintah Daerah). Namun, terdapat penyesuain terhadap target ke- tiga menjadi 4 Pemerintah Daerah dikarenakan adanya kebijakan efisiensi anggaran dari pusat.

Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan public disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.5. Capaian Kinerja Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Tahun 2025

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Kajian(Laporan Hasil Analisis)	1 Kajian Laporan Hasil Analisis	100%
	Jumlah kelompok Masyarakat yang terlibat 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	4 Pemerintah Daerah	100%

- **Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik**

Pada tahun 2025 ini, bidang Pencegahan Maladministrasi melakukan 3 (tiga) kegiatan deteksi. Deteksi pertama mengangkat tema terkait pelayanan air bersih di Kabupaten Boalemo. Isu ini tidak sempat dilanjutkan ke tahapan analisis dikarenakan adanya efisiensi sehingga tidak tersedia anggaran untuk kajian kebijakan.

Isu yang kedua mengangkat tema terkait Pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis di Kota Gorontalo. Isu ini juga tidak dilanjutkan ke tahapan analisis dikarenakan masalah-masalah yang timbul berpotensi hanya dapat diselesaikan pada Tingkat pusat. Isu yang berikutnya mengangkat tema Tata Kelola Penanganan Sampah Rumah Tangga di Kota Gorontalo. Isu ini berlanjut ke tahapan analisis sehingga saran perbaikan kebijakan telah dibuat dan dituangkan pada Laporan Hasil Analisis (LHA). LHA ini telah diserahkan langsung kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo pada tanggal 11 Desember 2025.

- **Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi Perwakilan**

Perwakilan Ombudsmen RI Provinsi Gorontalo telah membentuk Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi pada tanggal 28 Mei 2025. Kelompok ini terdiri atas mahasiswa yang berasal dari 6 kampus yang ada di Kota Gorontalo (Universitas Bina Mandiri, Universitas Bina Taruna, Universitas Nahdlatul Ulama, IAIN Sultan Amai, Poltekkes Gorontalo dan Universitas Ichsan). Kelompok ini aktif di beberapa kegiatan Ombudsman seperti kajian kebijakan, penerimaan dan verifikasi laporan dan diskusi-diskusi publik. Kedepan peran dari kelompok ini diharapkan lebih jauh untuk dapat mensosialisasikan ombudsman serta menjadi perpanjangan tangan ombudsman dalam penerimaan laporan dan keluhan Masyarakat.

- **Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada tahun 2025 di *rebranding* menjadi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terdapat beberapa perubahan dalam hal metode dan indikator penilaian. Pelaksanaan penilaian juga kemudian perlu disesuaikan lokusnya dikarenakan adanya efisiensi anggaran. Sehingga Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo hanya menilai 4 (empat) Pemerintah Daerah, yakni Pemerintah Provinsi Gorontalo, Pemerintah Kota Gorontalo, Pemerintah Kabupaten Gorontalo dan Pemerintah Kabupaten Boalemo. Unit layanan ternilai juga mengalami pengurangan menjadi 3 unit pada masing-masing pemerintah daerah yang mewakili urusan pemerintahan bidang Pendidikan, Kesehatan dan Sosial.

Ombudsman juga kembali melakukan penilaian untuk Kepolisian Resor dan Kantor Pertanahan. Adapun penambahan lokus penilaian juga dilakukan pada tahun ini dengan memasukkan Lembaga Pemasyarakatan dan Kantor Imigrasi sebagai lokus penilaian.

Kegiatan Dukungan Manajemen

Kegiatan dukungan manajemen Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo telah berjalan secara efektif dan efisien. Kegiatan dimaksud meliputi layanan pengelolaan operasional, pemeliharaan kantor, serta pengadaan sarana dan prasarana kantor guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

kegiatan kelembagaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo sebagai upaya penguatan peran dan fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Kegiatan kelembagaan tersebut mencakup beberapa aspek, antara lain: melaksanakan koordinasi dengan Instansi-instansi terkait yang melaksanakan pelayanan public, menjalin Kerjasama antara Kementerian lembaga dan pemerintah daerah sebagai penguatan pengawasan pelayanan public yang transparansi. Di tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Gorontalo Menjalalin Kerja Sama dengan Kantor Bahasa Provinsi Gorontalo dan Pengadilan Agama dengan masa berlaku perjanjian kerja Sama selama 2 Tahun.

Dari kegiatan tersebut data capaian dukungan manajemen yang meliputi Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan dan Layanan Sarana Internal Pengadaan Perwakilan atau belanja modal telah tercapai sebesar 98.19%.

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Sasaran
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	Terlaksana 1 Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	100%	Operasional dan pemeliharaan kantor telah dicapai dalam pelaksanaan kegiatan rutin dan pemeliharaan

Ombudsman yang kuat					sarana/prasarana kantor
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	Terlaksana 1 Paket Fasilitas Kantor	100%	Pengadaan PC ALL in One dan Meja Kerja

2. Perbandingan dengan Kinerja Tahun Sebelumnya

Dibandingkan dengan Tahun 2024, realisasi kinerja Tahun 2025 mengalami peningkatan, terutama pada jumlah laporan yang diselesaikan dan intensitas kegiatan pencegahan maladministrasi. Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam proses kerja dan strategi pengawasan yang diterapkan selama periode Renstra berjalan.

3. Perbandingan dengan Target Jangka Menengah (Renstra)

Realisasi kinerja hingga Tahun 2025 secara kumulatif telah berada pada jalur pencapaian target jangka menengah sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis Perwakilan Ombudsman. Hal ini menunjukkan konsistensi pelaksanaan program dan kegiatan sesuai arah kebijakan strategis organisasi.

4. Perbandingan dengan Standar Nasional

Untuk indikator tertentu, seperti persentase penyelesaian laporan dan pelaksanaan rekomendasi, capaian kinerja Perwakilan Ombudsman Tahun 2025 relatif sejalan dengan standar nasional Ombudsman Republik Indonesia, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kepatuhan rekomendasi.

5. Analisis Keberhasilan dan Kendala

Keberhasilan pencapaian kinerja didukung oleh:

- Komitmen pimpinan dan pegawai dalam pelaksanaan tugas pengawasan.
- Strategi pengawasan yang lebih fokus dan berbasis prioritas.

- Peningkatan koordinasi lintas sektor.

Sementara itu, kendala yang dihadapi meliputi:

- Rendahnya kesadaran dan komitmen sebagian penyelenggara pelayanan publik.
 - Keterbatasan sumber daya pendukung.
- Sebagai alternatif solusi, telah dilakukan penguatan advokasi, peningkatan intensitas monitoring rekomendasi, serta optimalisasi kerja sama dengan pemerintah daerah dan instansi terkait.

6. Analisis Penggunaan Sumber Daya

Penggunaan sumber daya manusia, anggaran, serta sarana dan prasarana pada Tahun 2025 telah diupayakan secara efektif dan efisien. Keterbatasan jumlah pegawai diimbangi dengan pembagian tugas yang proporsional dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung kinerja.

7. Analisis Program dan Kegiatan

Program dan kegiatan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian Perjanjian Kinerja antara lain:

- Program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Kegiatan penyelesaian laporan masyarakat.
- Kegiatan pencegahan maladministrasi dan sosialisasi Ombudsman.

8. Keterkaitan dengan Program Prioritas Nasional

Beberapa kegiatan pengawasan dan pencegahan maladministrasi yang dilaksanakan pada Tahun 2025 secara langsung mendukung Program Prioritas Nasional, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, reformasi birokrasi, dan penguatan tata kelola pemerintahan yang baik.

3.3 Realisasi Anggaran

Pagu Anggaran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo Tahun Anggaran 2025 sebesar Rp 904.935.000.

Dalam pelaksanaannya, Ombudsman Republik Indonesia melakukan sembilan kali revisi anggaran, di mana lima kali revisi di antaranya dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo.

Setelah dilakukan revisi, pagu anggaran Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo sebesar Rp1.055.423.000 Selanjutnya, setelah adanya pemblokiran anggaran, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo memperoleh pagu anggaran efektif sebesar Rp768.641.105.

Adapun realisasi penggunaan anggaran mencapai Rp759.256.306, sehingga terdapat sisa anggaran sebesar Rp9.384.799, dengan tingkat penyerapan anggaran sebesar 98,78%.

Capaian Kinerja dan Realisasi Anggaran Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.6. Capaian Kinerja dan Realisasi Anggaran Tahun 2025

Program/Kegiatan	Pagu	Blokir	Pagu Efektif	Realisasi	Sisa Anggaran	Capaian %
	1.055.423.000	286.781.895	768.641.105	759.256.306	9.384.799	98,78%
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	18.204.000	10.540.000	7.663.884	7.612.500	51.384	99.33%
Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan	93.248.000	29.248.590	63.999.410	63.843.000	156.410	99.76%
Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan	192.664.000	94.489.326	98.174.674	98.172.387	2.287	100%
Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	28.854.000	16.706.466	12.147.543	11.886.000	261.534	97.85%
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	42.516.00	24.616.763	17.899.273	17.902.00	- 2.763	100%
Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	19.900.000	11.522.100	8.377.900	8.377.900	0	100%
Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	156.183.000	74.622099	81.560.901	81.293.000	267.901	99.67%
Layanan Perkantoran	444.161.000	25.036.435	419.124.565	410.552.519	8.572.046	97.95%
Layanan Sarana Internal	59.693.000	0	59.693.000	59.617.000	76.000	99.87%

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja Tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo secara umum telah berhasil mencapai bahkan melampaui sebagian besar target kinerja yang ditetapkan. Capaian tersebut tercermin dari terlaksananya pengembangan focal point pengawasan pelayanan publik melalui pembentukan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik dengan Pemerintah Provinsi Gorontalo, penyelesaian 174 laporan masyarakat atau mencapai 112% dari target, pelaksanaan 1 laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), serta terlaksananya berbagai upaya pencegahan maladministrasi melalui penyusunan saran perbaikan kebijakan, pelibatan kelompok masyarakat, dan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada empat pemerintah daerah di Provinsi Gorontalo. Selain itu, dukungan manajemen kelembagaan juga telah berjalan dengan baik melalui penyelenggaraan layanan operasional dan pemeliharaan kantor serta pengadaan fasilitas perkantoran yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

Ke depan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo akan terus memperkuat kualitas pengawasan pelayanan publik melalui peningkatan efektivitas penyelesaian laporan masyarakat, penguatan kolaborasi dengan pemerintah daerah dan kelompok masyarakat, serta optimalisasi kegiatan pencegahan maladministrasi melalui kajian kebijakan dan pengawasan proaktif. Di samping itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung akan terus dilakukan guna mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Gorontalo.

Laporan Kinerja Tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo atas pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Selain itu, disampaikan pula berbagai tantangan yang dihadapi serta langkah-langkah strategis yang akan dilakukan organisasi pada masa mendatang sebagai upaya peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Demikian Laporan Kinerja Tahun 2025 untuk dapat dijadikan bahan evaluasi, acuan perencanaan, atau pertanggungjawaban kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo.

LAMPIRAN

PPERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI GORONTALO



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lucky Puspito Rantung
Jabatan : Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
Provinsi Gorontalo
selanjutnya disebut Pihak Pertama

Nama : Mokhammad Najih
Jabatan : Ketua Ombudsman Republik Indonesia
selaku atasan Pihak Pertama, selanjutnya disebut Pihak Kedua

Pihak Pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja tahun 2025 sebagaimana yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak Kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Gorontalo, Januari 2025

KETUA,
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih

PJS. KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI GORONTALO,

Lucky Puspito Rantung

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI GORONTALO**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	154 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	7 Pemerintah Daerah
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket

PROGRAM/KEGIATAN/OUTPUT	ANGGARAN
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	
Output 1: Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Rp 18.204.000
Output 2: Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	Rp 275.874.000
Output 3: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp 28.854.000
Pencegahan Maladministrasi	
Output 1: Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp 42.516.000
Output 2: Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp 19.900.000
Output 3: Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp 136.013.000
Program Dukungan Manajemen	
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	
Output 1: Layanan Perkantoran	Rp 373.574.000
Output 2: Layanan Sarana Internal	Rp 10.000.000
Total	Rp 904.935.000

Gorontalo, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

PJS. KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI GORONTALO,



Lucky Puspito Rantung

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI GORONTALO**



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muslimin B. Putra
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi
Gorontalo
selanjutnya disebut Pihak Pertama

Nama : Mokhammad Najih
Jabatan : Ketua Ombudsman Republik Indonesia
selaku atasan Pihak Pertama, selanjutnya disebut Pihak Kedua

Pihak Pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja tahun 2025 sebagaimana yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak Kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Gorontalo, Februari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI GORONTALO,

Mokhammad Najih

Muslimin B. Putra

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI GORONTALO

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	154 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	7 Pemerintah Daerah
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket

PROGRAM/KEGIATAN/OUTPUT	ANGGARAN
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	
Output 1: Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Rp 18.204.000
Output 2: Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	Rp 275.874.000
Output 3: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp 28.854.000
Pencegahan Maladministrasi	
Output 1: Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp 42.516.000
Output 2: Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp 19.900.000
Output 3: Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp 136.013.000
Dukungan Manajemen	
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	
Output 1: Layanan Perkantoran	Rp 373.574.000
Output 2: Layanan Sarana Internal	Rp 10.000.000
Total	Rp 904.935.000

Gorontalo, Februari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI GORONTALO,



Mokhammad Najih



Muslih B. Putra

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI GORONTALO

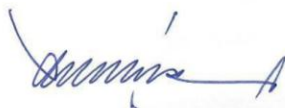
SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	154 Laporan
	Jumlah Laporan 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	4 Pemerintah Daerah
Terwujudnya Pengelolaan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
I	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
A	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			
1	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	18.204.000	10.540.116	76.638.84
2	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	285.912.000	123.737.916	162.174.084
3	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang	28.854.000	16.706.466	12.147.534

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
	Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik			
B Pencegahan Maladministrasi				
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	42.516.000	24.616.763	17.899.237
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	19.900.000	11.522.100	8.377.900
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	156.183.000	74.622.099	81.560.901
II Dukungan Manajemen				
A Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan				
1	Layanan Perkantoran	444.161.000	25.036.435	419.124.565
2	Layanan Sarana Internal	59.693.000	0	59.693.000
	Total	1.055.423.000	286.781.895	768.641.105

Jakarta, Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI GORONTALO,



Muslimin B. Putra