

OMBUDSMAN RI



LAPORAN KINERJA

TRIWULAN II **2026**

Ombudsman Republik Indonesia
Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19,
Kuningan, Jakarta Selatan
12920



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,



Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) Triwulan II 2026 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pencapaian sasaran strategis. Penyusunannya mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah, Peraturan Menteri PANRB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Laporan ini bertujuan memastikan transparansi kinerja Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik. Pada Triwulan II 2026, Ombudsman RI telah melaksanakan berbagai kegiatan strategis, mulai dari penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan substansi dugaan maladministrasi, hingga upaya pencegahan melalui kajian dan koordinasi dengan instansi penyelenggara layanan publik.

Sampai dengan Triwulan II Tahun 2026, sebagian besar indikator kinerja pada sasaran strategis masih berada dalam tahap pelaksanaan dan belum dapat diukur capaian akhirnya karena pengukurannya dilakukan secara kumulatif pada akhir tahun atau setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai dilaksanakan. Meskipun demikian, berbagai program dan kegiatan yang mendukung pencapaian target telah berjalan sesuai dengan rencana kerja serta menunjukkan kemajuan yang positif. Beberapa indikator yang telah dapat diukur menunjukkan capaian yang sangat baik, sehingga menjadi modal penting dalam mendukung pencapaian target kinerja pada akhir tahun.

Ombudsman RI mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan, mulai dari Presiden, DPR, pemerintah pusat/daerah, aparat penegak hukum, mitra kerja, hingga masyarakat. Dukungan dan kerja sama semua pihak menjadi motor utama percepatan kinerja Ombudsman RI. Semoga laporan ini bermanfaat untuk evaluasi bersama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, bebas maladministrasi, dan berorientasi pada kepentingan rakyat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 31 Juli 2026
Wakil Ketua Ombudsman
Republik Indonesia



Dr. Rahmadi Indra T. S.H., M.H.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas pokok menyelenggarakan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Fungsi utamanya meliputi menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan dan investigasi atas dugaan maladministrasi, memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait, serta mendorong peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik melalui upaya pencegahan, koordinasi, dan edukasi kepada masyarakat maupun penyelenggara layanan.

Bahwa sepanjang Triwulan II tahun 2026, Ombudsman RI terus menjalankan fungsi pengawasan melalui penanganan laporan masyarakat, pengawasan tematik, kajian sistemik, serta penguatan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Laporan Kinerja Triwulan II Ombudsman RI Tahun 2026 menyajikan capaian kinerja atas Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2026. Ombudsman RI pada tahun 2026 memiliki 6 (enam) sasaran strategis dengan total 16 (enam belas) indikator dan target kinerja yang harus dicapai.

Dari hasil pengukuran realisasi terhadap 16 (enam belas) target tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Target dengan capaian di atas 100% sebanyak 0 target;
- 2) Target dengan capaian 100% sebanyak 1 target;
- 3) Target dengan capaian 25%-99,99% sebanyak 2 target; dan
- 4) Target dengan capaian 0% sebanyak 13 target (capaian realisasi akan diperoleh pada Triwulan III dan akhir tahun sesuai mekanisme pengukuran masing-masing indikator).

Rincian realisasi Triwulan II masing-masing target indikator kinerja pada masing-masing Sasaran Strategis yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2026 dapat dilihat pada matriks berikut ini:

Tabel 1 Matriks realisasi kinerja Ombudsman RI Triwulan II tahun 2026

Sasaran Strategis 1 Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi	41,44%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0

2	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,0%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Sasaran Strategis 2 Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,98%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
2	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
3	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	88%	Capaian dapat dilihat di Triwulan II	0
4	Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	3,37 (Nilai)	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Sasaran Strategis 3 Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
2	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	123 hari	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
3	Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	178 hari	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0

Sasaran Strategis 4 Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan public	50%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
2	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan	72%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
3	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
4	Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	62,5	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Sasaran Strategis 5 Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%	99%	100
2	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	45,98 hari	47,64 hari	96,39
Sasaran Strategis 6 Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat				
1	Nilai Reformasi Birokrasi *	85,00 (Nilai)	84,03 (Nilai)	98,86

Pagu DIPA Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2026 sebesar Rp219.359.245.000. Sampai dengan akhir Triwulan II Tahun Anggaran 2026, realisasi anggaran Ombudsman RI tercatat sebesar Rp99.727.883.645 atau 45,40% dari pagu efektif.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Fungsi, Tugas, dan Wewenang.....	2
1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia.....	3
BAB II RENCANA KINERJA.....	10
2.1 Perjanjian Kinerja Triwulan II Tahun 2026.....	14
2.2 Penetapan Kinerja Triwulan II Tahun 2026.....	15
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA.....	17
3.1 Pengukuran Capaian Kinerja Triwulan II Tahun 2026.....	17
3.2 Analisis Capaian Kinerja Triwulan II Tahun 2026.....	19
3.3 Realisasi Anggaran Triwulan II Tahun 2026.....	35
BAB IV PENUTUP.....	36
LAMPIRAN.....	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Pengawasan terhadap maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman memiliki peran penting dalam mencegah praktik korupsi di sektor pelayanan publik karena perilaku maladministrasi sejatinya adalah pintu masuk terjadinya korupsi. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengamanatkan salah satu tujuan dibentuknya Ombudsman adalah “membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.” Selanjutnya, fungsi pencegahan maladministrasi dapat menjadi landasan pencegahan sistemik melalui deteksi dini penyimpangan prosedural yang potensial menjadi ruang korupsi. Dengan demikian, peran Ombudsman selaras dengan agenda pembangunan nasional dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berintegritas.

Perlindungan hak-hak masyarakat juga dilakukan di Indonesia melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi pengawasan penyelenggaraan

pelayanan publik terbagi menjadi 2 (dua) yaitu pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan eksternal menjadi tugas masyarakat, Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

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

1.2 Fungsi, Tugas, dan Wewenang

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik dimaksud yang dananya bersumber dari APBN atau APBD. Biasanya diselenggarakan oleh pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman RI memiliki tugas dan wewenang yang diatur dalam Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Tugas Ombudsman RI dalam Pasal 7, yaitu:

- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI;
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara, lembaga pemerintahan, serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- Membangun jaringan kerja;
- Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Serta wewenang Ombudsman RI dalam Pasal 8, yaitu:

- Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;

- Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.
- Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

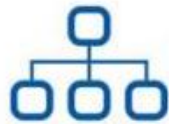
Meskipun diberi kewenangan namun Ombudsman RI dilarang mencampuri keputusan hakim dalam memberikan putusan. Di samping itu, Ombudsman RI tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.

1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia

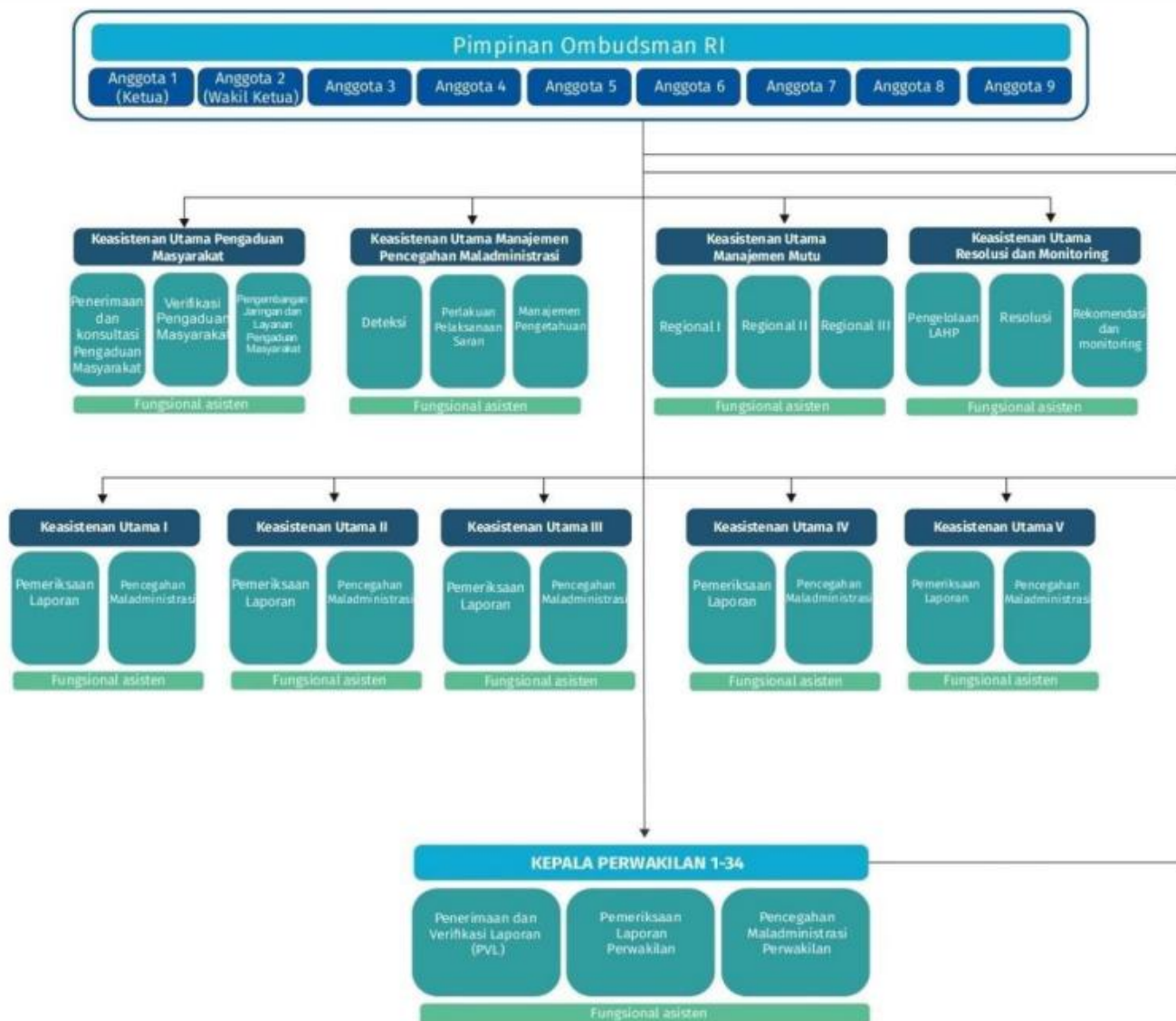
Struktur organisasi Ombudsman RI secara umum diatur dalam Pasal 11 sampai dengan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ditentukan sebagai berikut:

- Ombudsman terdiri atas 1 (satu) orang Ketua merangkap anggota, 1 (satu) orang Wakil Ketua merangkap anggota, dan 7 (tujuh) orang anggota.
- Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Ombudsman dibantu oleh Asisten yang diangkat dan diberhentikan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman.
- Ketentuan lebih lanjut mengenai syarat dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian serta tugas dan tanggung jawab Asisten Ombudsman diatur dengan Peraturan Ombudsman.
- Ombudsman dibantu oleh sebuah Sekretariat yang dipimpin seorang Sekretaris Jenderal yang diangkat dan diberhentikan oleh Presiden.
- Ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan, susunan organisasi, fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab Sekretariat Jenderal diatur dengan Peraturan Presiden.

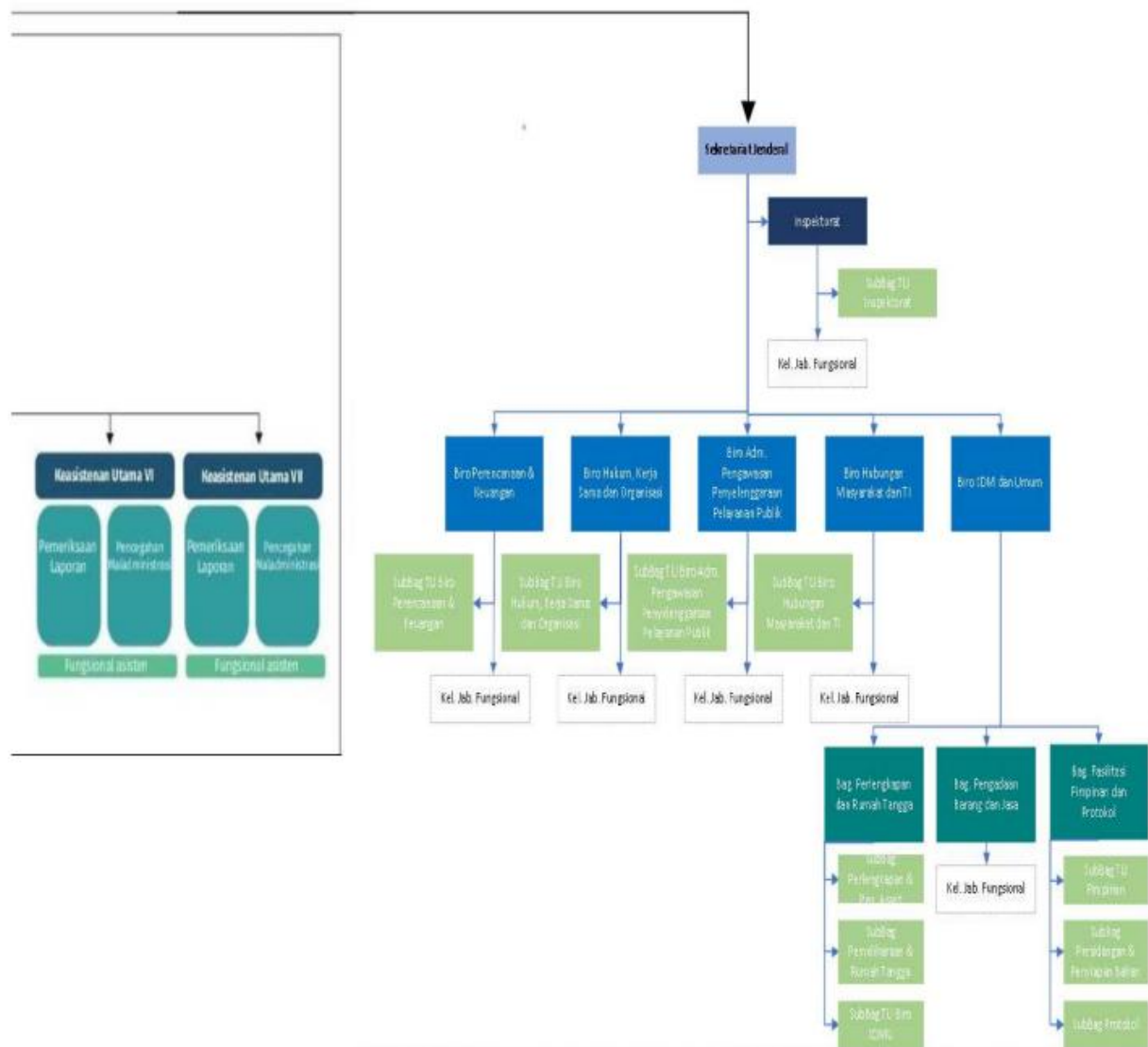
Mengacu pada ketentuan tersebut bahwa dasar hukum susunan organisasi Asisten dan Sekretariat Jenderal berbeda. Struktur organisasi Asisten ditetapkan dengan Peraturan Ombudsman sedangkan susunan organisasi Sekretariat Jenderal ditetapkan dengan Peraturan Presiden. Susunan organisasi Asisten dan Sekretariat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



Struktur Organisasi



Ombudsman Republik Indonesia



Struktur organisasi Asisten saat ini diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Pembentukan Sekretariat Jenderal ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017. Tindak lanjut Peraturan Presiden tersebut yang berlaku saat ini adalah Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Keasistenan pada Ombudsman RI terbagi dalam Keasistenan Ombudsman (Pusat) dan Keasistenan Perwakilan.

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

- a. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat
Mempunyai tugas perumusan kebijakan, melakukan koordinasi penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang Penerimaan dan Konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan serta pengembangan layanan dan jaringan.
- b. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran dan manajemen pengetahuan layanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi.
- c. Keasistenan Utama Manajemen Mutu
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang evaluasi kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.
- d. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring
Mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Resolusi serta Rekomendasi dan monitoring.
- e. Keasistenan Utama I
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I.

- f. Keasistenan Utama II
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II.
- g. Keasistenan Utama III
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III.
- h. Keasistenan Utama IV
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV.
- i. Keasistenan Utama V
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V.
- j. Keasistenan Utama VI
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI. Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI.
- k. Keasistenan Utama VII
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII.

Keasistenan Perwakilan adalah unit kerja Asisten di lingkungan Perwakilan Ombudsman yang melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang Perwakilan Ombudsman di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan. Susunan organisasi Keasistenan Perwakilan terdiri atas:

- a. Keasistenan 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.
- b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan

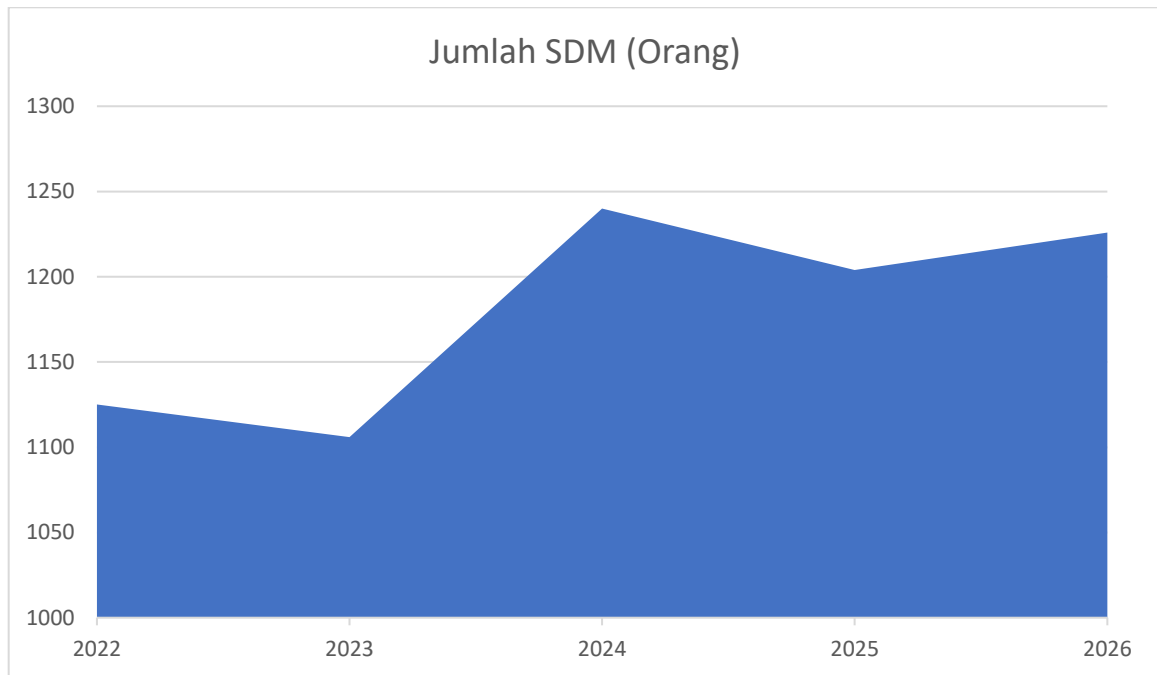
- Mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.
- c. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan
- Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut memerlukan dukungan manajemen Sekretariat Jenderal. Guna meningkatkan dukungan administratif kepada Ombudsman RI, dilakukan restrukturisasi dari 3 unit eselon II menjadi 6 unit eselon II yaitu 5 Biro dan 1 Inspektorat. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

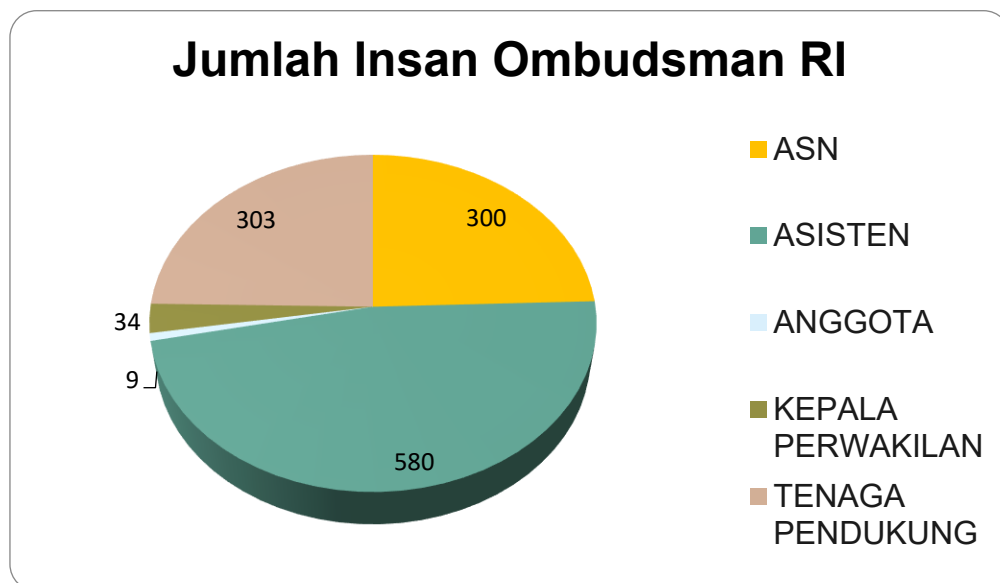
Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2021 Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, susunan organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman sebagai berikut:

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

Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang, Ombudsman RI didukung sumber daya manusia sejumlah 1.226 orang, terdiri atas Anggota Pimpinan Ombudsman, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kepala Perwakilan, Asisten, dan tenaga pendukung. Perkembangan SDM Ombudsman RI Tahun 2022-2026 dapat dilihat pada grafik di bawah.



Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI Tahun 2026 disajikan pada grafik berikut:



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 2026 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Perencanaan Kinerja Ombudsman RI 2026

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2026
Tujuan: Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan	Indeks Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3,47
Sasaran Strategis: Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	41,44%
	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3%
Sasaran Program: Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta Tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,98%

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2026
	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%
	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	88%
	Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	3,37
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%
	Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	123 Hari
	Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik	178 Hari
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan	72%
	Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	62,5
	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan Opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	50%
	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%
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	45,98 Hari
Sasaran Program:	Nilai Reformasi Birokrasi	85

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2026
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat		
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantuan dan Evaluasi yang Berkualitas	Indeks kinerja perencanaan dan keuangan	3,35
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks kinerja administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,47
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas	Indeks kinerja kehumasan, data dan sistem, dan teknologi informasi	3,14
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas	Indeks kinerja pengawasan internal	3,01
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Fasilitas Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas	Indeks kinerja hukum, kerja sama, organisasi, dan reformasi birokrasi	3,39
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Indeks kinerja sumber daya manusia, perlengkapan, dan kerumahtanggaan	3,31

Dalam Rencana Kerja Pemerintah tahun 2026 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 Prioritas Nasional-Program Prioritas-Kegiatan Prioritas
Proyek Prioritas pada RKP 2026 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 Tahun 2026

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil maka Ketua Ombudsman RI berjanji akan mewujudkan target kinerja tahun 2026 Ombudsman RI yang tertuang dalam perjanjian kinerja sebagai berikut:

1. Sasaran strategis Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik, dengan indikator kinerja:
 - Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kualitas tertinggi dengan target 41,44%.
 - Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan target 3,0%.
2. Sasaran strategis Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik dengan target 94,98%.
 - Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya dengan target 30%.
 - Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan target 88%.
 - Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dengan target 3,37 (Nilai).
3. Sasaran strategis Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik dengan target 90%.
 - Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dengan target 123 hari.
 - Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan target 178 hari.
4. Sasaran strategis Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik, dengan indikator kinerja:
 - Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan target 50%.
 - Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan dengan target 72%.
 - Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan dengan target 15%.
 - Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan target 62,5 (Nilai).

5. Sasaran strategis Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu, dengan indikator kinerja:
 - Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dengan target 99%.
 - Rata-rata waktu penyelesaian aduan dengan target 45,98 hari.
6. Sasaran strategis Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat, dengan indikator kinerja:
 - Nilai Reformasi Birokrasi dengan target 85,00 (Nilai).

Dengan alokasi anggaran sebesar Rp.251.978.173.000 yang terbagi dalam dua program yaitu:

- Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan publik sebesar Rp.52.525.201.000 dan
- Program Dukungan Manajemen sebesar Rp.199.452.972.000.

2.2 Penetapan Kinerja Tahun 2026

Berikut matriks Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2026 yang telah ditetapkan

Tabel 2.3 Penetapan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2026

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi	41,44%
	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,0%
Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,98%
	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%
	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	88%
	Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	3,37 (Nilai)

Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%
	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	123 hari
	Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	178 hari
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	50%
	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	72%
	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%
	Tingkat Pemahaman Kelompok Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	62,5 (Nilai)
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	45,98 hari
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Nilai Reformasi Birokrasi	85,00 (Nilai)

Program	Anggaran
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Rp.27.999.505.000
Program Dukungan Manajemen	Rp.191.359.740.000
Total	Rp.219.359.245.000

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pengukuran Capaian Kinerja

Kinerja Ombudsman RI Triwulan II tahun 2026 diukur dari pencapaian Indikator Kinerja yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja (PK) Ombudsman RI Tahun 2026. Seluruh sasaran strategis yang dituangkan dalam PK Ketua Ombudsman RI merupakan kinerja tahun kedua pada periode Renstra Ombudsman RI 2025-2029. Secara rata-rata capaian kinerja pada Triwulan II tahun 2026 adalah sebesar 18,69% yang dihitung dari rata-rata capaian seluruh sasaran strategis. Adapun hasil pengukuran atas pencapaian kinerja Triwulan II tahun 2026 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Capaian Kinerja Ombudsman RI Triwulan II Tahun 2026

Sasaran Strategis 1 Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi	41,44%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
2	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,0%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Sasaran Strategis 2 Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,98%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
2	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
3	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat	88%	Capaian dapat	0

	aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik		dilihat di Triwulan II	
4	Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	3,37 (Nilai)	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Sasaran Strategis 3 Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
2	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	123 hari	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
3	Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	178 hari	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Sasaran Strategis 4 Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan public	50%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
2	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan	72%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
3	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0

4	Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	62,5	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Sasaran Strategis 5 Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%	99%	100
2	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	45,98 hari	47,64 hari	96,39
Sasaran Strategis 6 Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat				
1	Nilai Reformasi Birokrasi *	85,00 (Nilai)	84,03 (Nilai)	98,86

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada tabel di atas dapat diketahui:

- 1) Kinerja Ombudsman RI pada Triwulan II sebesar 18,69%
- 2) Sebagian besar indikator pada Sasaran Strategis 1 sampai dengan Sasaran Strategis 4 belum dapat dilakukan pengukuran, karena realisasinya pada akhir tahun
- 3) Sasaran Strategis 5 menjadi sasaran dengan capaian terbaik, di mana indikator tingkat validitas mutu produk pengawasan berhasil mencapai target sebesar 100%, sedangkan rata-rata lama penyelesaian aduan mencapai 96,39%, menunjukkan proses penyelesaian laporan masyarakat berjalan efektif meskipun masih terdapat sedikit deviasi terhadap target
- 4) Sasaran Strategis 6 juga menunjukkan kinerja yang sangat baik ditunjukkan dengan capaian Nilai Reformasi Birokrasi sebesar 99,67% dari target yang ditetapkan

3.2 Analisis Capaian Kinerja

Sasaran Strategis 1 Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik
--

Capaian indikator sasaran “Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi	41,44%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,0%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0

- **Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kualitas Tertinggi**

Indikator ini digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan Ombudsman Republik Indonesia dalam menghasilkan opini pengawasan yang mampu mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Opini pengawasan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kesesuaian terhadap standar pemeriksaan, tetapi juga dari ketepatan analisis, relevansi rekomendasi yang diberikan, serta potensi implementasinya oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, indikator ini mencerminkan kualitas keluaran (output) sekaligus kontribusinya terhadap perbaikan tata kelola pelayanan publik.

Pada Triwulan II, capaian indikator ini belum dapat dihitung karena pengukuran dilakukan berdasarkan akumulasi hasil pengawasan selama satu tahun anggaran. Penyusunan opini pengawasan masih berlangsung seiring dengan pelaksanaan pemeriksaan, monitoring, klarifikasi, dan penyelesaian berbagai laporan masyarakat maupun pengawasan atas prakarsa sendiri. Oleh karena itu, realisasi indikator baru akan diketahui setelah seluruh rangkaian kegiatan pengawasan selesai dilaksanakan dan dilakukan evaluasi secara komprehensif pada akhir tahun.

Meskipun demikian, pelaksanaan kegiatan pendukung pencapaian indikator telah berjalan sesuai rencana kerja. Ombudsman RI terus melaksanakan berbagai aktivitas pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyelesaian laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri, kajian sistemik, serta koordinasi dengan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Kegiatan tersebut menjadi dasar penyusunan opini pengawasan yang berkualitas karena didukung oleh data, bukti, dan analisis yang memadai.

Beberapa faktor diperkirakan akan memengaruhi pencapaian indikator hingga akhir tahun. Faktor pendukung antara lain meningkatnya koordinasi dengan instansi yang diawasi, penerapan standar mutu dalam penyusunan produk pengawasan, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia di bidang pemeriksaan. Di sisi lain, kompleksitas substansi laporan

masyarakat, variasi tingkat responsivitas instansi terlapor, dan perbedaan tingkat kepatuhan dalam penyampaian data dapat memengaruhi waktu penyelesaian proses pengawasan dan penyusunan opini.

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman RI akan terus melakukan pengendalian mutu terhadap setiap produk pengawasan, memperkuat koordinasi lintas unit kerja, serta melakukan monitoring terhadap perkembangan pelaksanaan pengawasan secara berkala. Langkah tersebut diharapkan dapat memastikan bahwa opini pengawasan yang dihasilkan pada akhir tahun memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan sekaligus mampu memberikan rekomendasi yang efektif dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

- **Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik**

Indikator ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat sebagai bagian dari sistem pengawasan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel karena masyarakat berperan sebagai pengguna layanan sekaligus sumber informasi mengenai potensi maladministrasi. Semakin tinggi tingkat partisipasi masyarakat, semakin besar peluang teridentifikasinya berbagai permasalahan pelayanan publik yang memerlukan tindak lanjut dari Ombudsman RI.

Sampai dengan Triwulan II, capaian indikator ini belum dapat diukur karena penghitungan dilakukan berdasarkan perbandingan tingkat partisipasi masyarakat selama satu tahun anggaran. Data mengenai jumlah laporan masyarakat, konsultasi, pengaduan, pemanfaatan kanal digital, serta bentuk partisipasi lainnya masih terus dihimpun dan diverifikasi. Oleh sebab itu, realisasi indikator baru akan tersedia setelah seluruh data tahunan selesai direkapitulasi.

Selama Triwulan II, Ombudsman RI tetap melaksanakan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Upaya tersebut antara lain dilakukan melalui sosialisasi pengawasan pelayanan publik, edukasi kepada masyarakat mengenai hak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, peningkatan akses pengaduan melalui berbagai kanal layanan, serta penguatan komunikasi publik melalui media digital. Berbagai kegiatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berperan aktif dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Pencapaian indikator ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor pendukung meliputi semakin berkembangnya pemanfaatan teknologi informasi, meningkatnya akses masyarakat terhadap kanal pengaduan

Ombudsman, serta intensitas kegiatan komunikasi publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Sebaliknya, masih terdapat tantangan berupa rendahnya tingkat literasi masyarakat mengenai fungsi Ombudsman, ketimpangan akses informasi di beberapa wilayah, serta masih adanya persepsi bahwa penyampaian pengaduan membutuhkan proses yang rumit. Kondisi tersebut menjadi perhatian dalam upaya peningkatan partisipasi masyarakat secara berkelanjutan.

Ke depan, Ombudsman RI akan terus memperluas jangkauan sosialisasi, meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan, mengoptimalkan pemanfaatan media digital, serta memperkuat kolaborasi dengan pemerintah daerah, organisasi masyarakat sipil, perguruan tinggi, dan media massa. Strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik sehingga target peningkatan partisipasi masyarakat sebesar 3 persen dapat tercapai pada akhir tahun anggaran.

Sasaran Strategis 2
Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,98%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	88%	Capaian dapat dilihat di Triwulan II	0
Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	3,37 (Nilai)	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0

- **Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik**

Indikator ini mengukur efektivitas tindak lanjut atas hasil pengawasan Ombudsman RI, khususnya dalam mendorong penyelenggara pelayanan publik menyelesaikan temuan maladministrasi melalui pelaksanaan tindakan korektif maupun rekomendasi yang telah diberikan. Tingginya persentase penyelesaian menunjukkan semakin baik tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap hasil pengawasan Ombudsman RI.

Sampai dengan Triwulan II, capaian indikator belum dapat dihitung karena proses pemantauan pelaksanaan rekomendasi masih berlangsung. Sejumlah instansi masih berada pada tahapan penyampaian bukti tindak lanjut, verifikasi dokumen, maupun evaluasi implementasi tindakan korektif. Oleh karena itu, pengukuran baru akan dilakukan setelah seluruh proses monitoring selesai pada akhir tahun anggaran.

Untuk mendukung pencapaian target, Ombudsman RI terus melakukan monitoring secara berkala terhadap pelaksanaan rekomendasi, memperkuat koordinasi dengan instansi terkait, serta melakukan pendampingan apabila terdapat kendala dalam implementasi tindakan korektif. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik sekaligus mempercepat penyelesaian setiap temuan maladministrasi sehingga target sebesar 94,98 persen dapat tercapai pada akhir tahun.

- **Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya**

Indikator ini digunakan untuk mengukur peningkatan kualitas hasil pengawasan pada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah sebagai dampak dari pembinaan serta pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI. Peningkatan kualitas opini mencerminkan adanya perbaikan tata kelola pelayanan publik dan meningkatnya kepatuhan penyelenggara terhadap prinsip pelayanan publik yang baik.

Hingga Triwulan II, realisasi indikator belum dapat disajikan karena penilaian dilakukan berdasarkan hasil evaluasi keseluruhan pelaksanaan pengawasan selama satu tahun. Penyusunan opini pengawasan masih berlangsung dan memerlukan proses validasi serta penjaminan mutu sebelum dilakukan penghitungan capaian indikator.

Selama periode pelaporan, Ombudsman RI terus melaksanakan kegiatan pemeriksaan, monitoring, serta pemberian masukan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Penguatan koordinasi, peningkatan

kualitas analisis hasil pengawasan, dan penerapan standar mutu pemeriksaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas opini pengawasan yang dihasilkan pada akhir tahun sehingga target indikator dapat tercapai secara optimal.

- **Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik**

Indikator ini mengukur tingkat keterlibatan kelompok masyarakat sipil dalam mendukung pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik. Partisipasi organisasi masyarakat sipil merupakan salah satu faktor penting dalam memperluas jangkauan pengawasan serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sampai dengan Triwulan II, capaian indikator belum dapat dihitung karena evaluasi dilakukan berdasarkan akumulasi keterlibatan kelompok masyarakat sipil selama satu tahun. Berbagai bentuk kolaborasi yang telah dilaksanakan masih dalam proses pendokumentasian dan verifikasi sehingga hasil pengukuran belum dapat disajikan pada periode ini.

Sebagai upaya mencapai target, Ombudsman RI terus memperkuat kemitraan dengan organisasi masyarakat sipil, perguruan tinggi, media, dan komunitas lokal melalui kegiatan sosialisasi, diskusi publik, edukasi, serta forum kolaboratif. Langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan mendukung terciptanya sistem pengawasan yang lebih efektif.

- **Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman**

Indikator ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI. Tingkat kepuasan mencerminkan persepsi masyarakat dan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan, profesionalisme, responsivitas, serta efektivitas tindak lanjut yang diberikan oleh Ombudsman dalam menangani berbagai permasalahan pelayanan publik.

Pada Triwulan II, capaian indikator belum tersedia karena survei kepuasan pengguna layanan dijadwalkan dilaksanakan pada akhir periode pelaporan. Pengumpulan data memerlukan jumlah responden yang memadai agar hasil pengukuran memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik serta dapat menggambarkan kondisi secara objektif.

Meskipun demikian, Ombudsman RI terus melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan proses pengaduan, penguatan standar pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta optimalisasi kanal layanan digital. Berbagai langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna layanan

dan menghasilkan tingkat kepuasan yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan pada akhir tahun anggaran.

Penyelenggara layanan wajib melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Hasil penilaian oleh masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan untuk terus-menerus melakukan perbaikan pelayanan. Kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan telah diatur dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa semua unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun survei kepuasan minimal satu tahun sekali.

Indikator Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman bertujuan untuk mengetahui gambaran penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI. Tujuan lebih khususnya adalah untuk:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan Ombudsman.
2. Mendorong unit pelayanan di Ombudsman untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan di Ombudsman agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Ombudsman.

Nilai dari Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman didapat dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Mandiri (SKM) menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan. Survei kepuasan tahun ini direncanakan menggunakan aplikasi skm online dari kemenpan pada skm.go.id

Saat ini masih dalam tahap persiapan dan aplikasi skm juga belum sepenuhnya bisa digunakan. Akan ada kick off pengambilan data oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jadi baru akan dicapai pada triwulan keempat.

Sasaran Strategis 3 **Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif**

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi	90%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0

penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik			
Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	123 hari	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	178 hari	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0

- **Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik**

Indikator ini digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelesaikan laporan masyarakat sesuai dengan standar waktu penyelesaian yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu penyelesaian laporan merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan Ombudsman karena berkaitan langsung dengan kepastian hukum, perlindungan hak masyarakat, dan kepercayaan publik terhadap lembaga. Semakin tinggi persentase penyelesaian tepat waktu, semakin baik pula kinerja Ombudsman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sampai dengan Triwulan II, capaian indikator belum dapat dihitung karena pengukurannya dilakukan secara kumulatif pada akhir tahun anggaran. Laporan masyarakat yang diterima pada semester pertama masih berada pada berbagai tahapan proses, mulai dari pemeriksaan substansi, klarifikasi kepada pihak terkait, permintaan kelengkapan dokumen, hingga penyusunan laporan akhir hasil pemeriksaan. Oleh karena itu, data yang tersedia pada Triwulan II belum mencerminkan keseluruhan tingkat penyelesaian laporan secara tepat waktu.

Selama Triwulan II, Ombudsman RI tetap berupaya menjaga kualitas proses penyelesaian laporan melalui penerapan standar operasional prosedur, pemantauan perkembangan penanganan laporan secara berkala, serta penguatan koordinasi antara unit kerja di pusat dan perwakilan. Pemanfaatan sistem informasi penanganan laporan juga terus dioptimalkan untuk memudahkan pemantauan progres setiap laporan dan memastikan tidak terjadi keterlambatan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Pencapaian indikator ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kompleksitas substansi laporan, tingkat responsivitas instansi terlapor dalam memberikan klarifikasi, kelengkapan dokumen pendukung dari pelapor, serta kebutuhan koordinasi dengan berbagai pihak. Laporan yang memiliki

tingkat kompleksitas tinggi atau melibatkan banyak instansi umumnya membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih panjang dibandingkan laporan dengan karakteristik yang lebih sederhana.

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman RI akan terus memperkuat pengendalian terhadap penyelesaian laporan melalui monitoring berkala, evaluasi beban kerja pemeriksa, optimalisasi sistem informasi penanganan laporan, serta peningkatan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik. Langkah tersebut diharapkan mampu menjaga ketepatan waktu penyelesaian laporan sehingga target sebesar 90 persen dapat dicapai pada akhir tahun anggaran

- **Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat**

Indikator rata-rata waktu penyelesaian laporan masyarakat digunakan untuk mengukur efisiensi proses penanganan laporan sejak laporan dinyatakan memenuhi syarat hingga penyelesaian akhir. Berbeda dengan indikator ketepatan waktu yang berorientasi pada persentase penyelesaian sesuai standar, indikator ini menitikberatkan pada lamanya waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses penyelesaian laporan. Semakin singkat rata-rata waktu penyelesaian tanpa mengurangi kualitas pemeriksaan, semakin efektif proses pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI.

Pada Triwulan II, realisasi indikator belum dapat disajikan karena penghitungan rata-rata waktu penyelesaian dilakukan berdasarkan seluruh laporan yang telah selesai ditangani selama satu tahun anggaran. Sebagian besar laporan yang diterima pada semester pertama masih dalam proses pemeriksaan sehingga belum dapat dimasukkan ke dalam perhitungan rata-rata. Oleh sebab itu, capaian indikator baru dapat diketahui setelah seluruh proses penanganan laporan selesai pada akhir periode pelaporan.

Meskipun demikian, berbagai upaya percepatan penyelesaian laporan telah dilaksanakan selama Triwulan II. Ombudsman RI terus mengoptimalkan mekanisme penanganan laporan melalui penguatan koordinasi internal, pemanfaatan teknologi informasi, pengendalian terhadap batas waktu setiap tahapan pemeriksaan, serta evaluasi berkala terhadap perkembangan penyelesaian laporan. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses kerja tanpa mengurangi kualitas hasil pemeriksaan.

Kecepatan penyelesaian laporan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kerumitan permasalahan, jumlah pihak yang harus dimintai keterangan, respons instansi terlapor, serta kelengkapan bukti yang disampaikan oleh pelapor. Selain itu, meningkatnya jumlah laporan masyarakat juga berpotensi memengaruhi beban kerja pemeriksa sehingga

memerlukan pengelolaan sumber daya yang lebih optimal agar target waktu penyelesaian tetap dapat dipenuhi.

Ke depan, Ombudsman RI akan terus melakukan penyempurnaan proses bisnis penanganan laporan melalui digitalisasi layanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penerapan monitoring berbasis kinerja, serta penguatan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik. Upaya tersebut diharapkan dapat menjaga rata-rata waktu penyelesaian laporan sesuai target yang telah ditetapkan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

- **Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Indikator ini digunakan untuk mengukur efisiensi pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia terhadap dugaan maladministrasi tanpa menunggu adanya laporan masyarakat. Investigasi atas prakarsa sendiri merupakan salah satu instrumen strategis Ombudsman dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan publik yang berdampak luas serta mendorong perbaikan tata kelola pelayanan publik secara sistemik. Oleh karena itu, ketepatan pengelolaan waktu investigasi menjadi aspek penting dalam menjaga efektivitas fungsi pengawasan.

Sampai dengan Triwulan II, capaian indikator belum dapat dihitung karena sebagian besar investigasi masih berada dalam tahap pelaksanaan. Proses investigasi meliputi pengumpulan data, pemeriksaan lapangan, permintaan keterangan kepada pihak terkait, analisis dokumen, hingga penyusunan laporan hasil investigasi. Keseluruhan tahapan tersebut membutuhkan waktu yang cukup panjang sehingga pengukuran indikator baru dilakukan setelah seluruh investigasi selesai pada akhir tahun.

Selama Triwulan II, Ombudsman RI terus melaksanakan berbagai kegiatan investigasi terhadap isu-isu strategis pelayanan publik yang memiliki dampak luas bagi masyarakat. Penentuan prioritas objek investigasi dilakukan berdasarkan tingkat urgensi, potensi kerugian masyarakat, serta indikasi adanya maladministrasi yang memerlukan penanganan segera. Pendekatan tersebut bertujuan agar pelaksanaan investigasi tidak hanya memenuhi target kuantitatif, tetapi juga menghasilkan rekomendasi yang berkualitas dan berdampak nyata.

Pelaksanaan investigasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompleksitas substansi perkara, jumlah instansi yang menjadi objek pemeriksaan, ketersediaan data dan informasi, serta tingkat kerja sama dari pihak yang diperiksa. Selain itu, investigasi yang mencakup wilayah geografis yang luas atau melibatkan berbagai pemangku kepentingan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan investigasi dengan ruang

lingkup yang lebih terbatas. Kondisi tersebut menjadi tantangan dalam menjaga efisiensi waktu pelaksanaan investigasi.

Sebagai upaya mencapai target, Ombudsman RI akan terus memperkuat perencanaan investigasi, meningkatkan koordinasi dengan unit kerja terkait, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengumpulan data, serta melakukan monitoring terhadap perkembangan setiap proses investigasi. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelaksanaan investigasi tanpa mengurangi kualitas hasil pemeriksaan sehingga target rata-rata waktu investigasi sebesar 178 hari dapat dicapai pada akhir tahun anggaran.

Sasaran Strategis 4
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi
Guna Perbaikan Pelayanan Publik

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	50%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan	72%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Tingkat Pemahaman Kelompok Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	62,5	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0

- **Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik**

Indikator ini digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dalam melaksanakan saran yang diberikan oleh Ombudsman RI sebagai hasil pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan saran tersebut merupakan salah satu bentuk komitmen penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki tata kelola pelayanan serta mencegah terulangnya praktik maladministrasi.

Sampai dengan Triwulan II, capaian indikator belum dapat dihitung karena proses pemantauan terhadap pelaksanaan saran masih berlangsung. Ombudsman RI terus melakukan monitoring terhadap tindak lanjut yang dilakukan oleh instansi terkait, baik melalui penyampaian laporan kemajuan, verifikasi dokumen pendukung, maupun koordinasi secara langsung dengan penyelenggara pelayanan publik. Hasil akhir pelaksanaan saran baru akan dievaluasi secara menyeluruh pada akhir tahun anggaran.

Untuk mendukung pencapaian target, Ombudsman RI terus memperkuat mekanisme monitoring dan evaluasi pelaksanaan saran, meningkatkan koordinasi dengan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah, serta melakukan pendampingan apabila terdapat kendala dalam implementasi perbaikan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik sehingga target indikator dapat tercapai secara optimal.

- **Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan**

Salah satu kegiatan pencegahan maladministrasi yakni Penyampaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik. Pencegahan maladministrasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif agar maladministrasi tidak terjadi atau tidak berulang. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 ditetapkan untuk mengelola kegiatan pencegahan maladministrasi mulai dari tahap:

1. Deteksi Kegiatan. Deteksi bertujuan untuk mengetahui potensi maladministrasi dan mengidentifikasi isu/permasalahan untuk perbaikan. Ruang lingkup dalam kegiatan deteksi meliputi maladministrasi berulang, dan isu pelayanan publik yang berdampak luas dan menjadi atensi masyarakat, baik dalam jumlah korban, kompleksitas permasalahan, serta kerugian/kerusakan yang ditimbulkan;
2. Analisis Kegiatan. Analisis bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran;
3. Perlakuan Pelaksanaan Saran. Kegiatan PPS bertujuan untuk memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan atau instansi penerima saran.

Indikator Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan merupakan ukuran perbaikan pelayanan publik melalui saran perbaikan dari Ombudsman yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indikator Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan dihitung berdasarkan jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan (termasuk dilaksanakan sepenuhnya atau dilaksanakan sebagian) atas saran yang

dikeluarkan tahun sebelumnya dibandingkan dengan jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan tahun sebelumnya.

- **Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan**

Indikator ini bertujuan mengukur tingkat pemanfaatan sistem manajemen pengetahuan oleh Asisten Ombudsman dalam mendukung pelaksanaan tugas pengawasan. Pemanfaatan knowledge management menjadi penting untuk meningkatkan kualitas analisis, mempercepat akses terhadap informasi, serta memastikan konsistensi dalam penyelesaian laporan maupun pelaksanaan pengawasan.

Sampai dengan Triwulan II, capaian indikator belum dapat dihitung karena evaluasi dilakukan berdasarkan tingkat pemanfaatan sistem selama satu tahun anggaran. Meskipun demikian, pengembangan dan pemanfaatan manajemen pengetahuan terus didorong melalui penyediaan berbagai dokumen referensi, basis data pengawasan, hasil kajian, serta praktik baik yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh Asisten Ombudsman dalam menjalankan tugasnya.

Ke depan, Ombudsman RI akan terus mengoptimalkan pengelolaan sistem manajemen pengetahuan melalui penyempurnaan konten, peningkatan kemudahan akses, penguatan budaya berbagi pengetahuan, serta peningkatan kapasitas pengguna. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan knowledge management secara lebih optimal sehingga mendukung peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik.

- **Tingkat Pemahaman Kelompok Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Tingkat kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara negara hendak menggambarkan fenomena tentang bagaimana situasi 'acuh-tak-acuh' terhadap penyelenggara negara dalam menanggapi, menindaklanjuti, dan menyelesaikan aduan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Informasi dari internal Ombudsman RI menemukan bahwa belum semua Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah (K/L/D) memiliki unit pengelola pengaduan masyarakat, hal ini menjadi faktor penghambat pengelolaan pengaduan pada lingkup K/L/D. Pihak Ombudsman RI dipihak lain telah berusaha mendorong diciptakannya *focal point* di lingkungan K/L/D dengan tujuan untuk mempercepat proses tindak lanjut laporan masyarakat yang ditujukan kepada K/L/D. Meski demikian, efektivitas *focal point* dilaporkan mengalami stagnasi karena rendahnya prakarsa interaksi dari pemrakarsanya yaitu Ombudsman RI sendiri. Hal demikian memerlukan dorongan dari komponen pengawas eksternal yaitu dari masyarakat.

Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi akan efektif jika dikolaborasikan dengan *focal point* agar mampu optimal mendorong respons/tindak lanjut dari rekomendasi/tindakan korektif/saran perbaikan

kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan Ombudsman RI. Berkaitan dengan hal-hal ini, ada beberapa masalah yang ingin diselesaikan Ombudsman RI, antara lain: 1) Lambatnya respons penyelenggara layanan publik terhadap rekomendasi/tindakan korektif/saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan Ombudsman RI, bahkan seringkali diabaikan sehingga mempengaruhi marwah lembaga Ombudsman RI di daerah; 2) Belum kuatnya fasilitasi kolaborasi pengawas internal (pemerintah/atasan langsung/inspektorat) dan eksternal (masyarakat) dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik di daerah; 3) Masih belum meratanya skor Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kualitas Tertinggi dan Tinggi di daerah.

Indikator Tingkat Pemahaman Kelompok Masyarakat terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan ukuran keberhasilan atas kegiatan pendampingan terhadap kelompok masyarakat peduli maladministrasi di Perwakilan yang tercermin dengan tingkat pemahaman anggota kelompok tersebut terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tingkat Pemahaman Kelompok Masyarakat terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dihitung berdasarkan tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi di seluruh Perwakilan dibandingkan jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi di Perwakilan.

$$TPKMPM = \frac{\sum TPKMPM}{\sum KMPM} \times 100\%$$

Keterangan:

TPKMPM = Tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi

KMPM = kelompok masyarakat peduli maladministrasi di Perwakilan

Sasaran Strategis 5
Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu

Capaian indikator-indikator sasaran “Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%	99%	100

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	45,98 hari	47,64 hari	96,39

• **Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman**

Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI yang dilihat dari segi rendahnya tingkat kesalahan mutu pada produk-produk keluaran pengawasan Ombudsman baik yang dihasilkan melalui tugas penyelesaian laporan masyarakat, IAPS maupun pencegahan maladministrasi. Semakin kecil nilai kesalahan, maka semakin tinggi validitas mutu atas produk-produk pengawasan tersebut. Dengan terwujudnya kinerja Ombudsman yang bermutu dan unggul maka diharapkan kegiatan penyelesaian laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri dan pencegahan maladministrasi, yang didalamnya termasuk kegiatan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat efektif dilaksanakan dan membawa dampak besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman menggambarkan validitas mutu produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dari sisi minimnya tingkat kesalahan mutu.

Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman diukur berdasarkan jumlah temuan utama dan jumlah temuan tambahan atas hasil pemeriksaan Aduan Pelanggaran Internal (WBS) terhadap aduan pada ranah pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman terkait kegiatan penyelesaian laporan, IAPS, Penyusunan Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, dan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Temuan Utama adalah temuan yang terbukti dari pokok aduan yang dikeluhkan oleh Pengadu (Bobot nilai setiap temuan = 1)

Temuan Tambahan adalah temuan lain selain temuan utama yang diperoleh dalam pemeriksaan Aduan (Bobot nilai setiap temuan = 0.2)

$$V = 100\% - \frac{\text{Total bobot temuan}}{\text{Total produk yang dihasilkan}}$$

Keterangan:

V: Tingkat validitas mutu

Pada triwulan pertama tahun 2026 Terdapat 8 temuan utama dan 3 temuan tambahan. Setelah dilakukan pembobotan, bobot temuan utama menjadi 8 dan temuan tambahan menjadi 0,6. Sehingga total bobot temuan adalah 8,6. Total laporan yang ditutup (produk yang dihasilkan adalah 1.779). Tingkat

validitas $V = 100\% - (8,6/1779) = 99,51\%$ Sehingga capaiannya Tingkat Validitas Mutu pada triwulan pertama tahun 2026 adalah 100,54%.

Untuk memenuhi target indikator tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman, telah dilakukan kegiatan pada triwulan pertama tahun 2026 sebagai berikut:

1. Menetapkan dan menyosialisasikan standar mutu baku untuk setiap jenis produk pengawasan (LAHP, rekomendasi, IAPS, saran kebijakan).
2. Memperkuat peran unit/petugas penjamin mutu yang independen dari pemeriksaan.
3. Standardisasi Metodologi Pemeriksaan dan Investigasi.
4. Penggunaan instrumen penilaian mutu yang objektif dan terdokumentasi.

- **Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan**

Indikator Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan Menggambarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan aduan terkait kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dimulai dari dilakukannya Pemeriksaan Aduan sampai dengan Aduan diselesaikan.

Rata-rata waktu penyelesaian aduan Diukur berdasarkan jumlah waktu penyelesaian seluruh aduan dibandingkan jumlah seluruh aduan yang diselesaikan.

$$\overline{WLA} = \frac{\sum_{i=1}^n WLA_i}{n}$$

Keterangan:

$\overline{WLA}$ = Rata-rata waktu Penyelesaian Aduan

WLA = Waktu penyelesaian seluruh Aduan

n = Jumlah seluruh Aduan yang diselesaikan

Pada triwulan pertama tahun 2026 Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan adalah 47,64 hari dengan capaian 96,39% dari target 45,98 hari.

Untuk memenuhi target indikator Rata-rata lama penyelesaian aduan, telah dilakukan kegiatan pada triwulan pertama tahun 2026 sebagai berikut:

1. Pengintegrasian sistem informasi pengaduan internal dan berkordinasi dengan unit kerja terkait.
2. Penguatan dan peningkatan kapasitas internal Keasistenan Utama Manajemen Mutu.

Sasaran Strategis 6
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Nilai Reformasi Birokrasi *	85,00 (Nilai)	84,03 (Nilai)	98,86

- Nilai Reformasi Birokrasi**

Indikator Kinerja ini mengukur sejauh mana pelaksanaan reformasi birokrasi pada Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka terciptanya tata Kelola pemerintahan digital yang efektif, lincah, dan kolaboratif dan terciptanya budaya birokrasi BerAKHLAK dengan ASN yang profesional. Pelaksanaan evaluasi reformasi birokrasi berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 9 Tahun 2023 tentang Evaluasi Reformasi Birokrasi dan Keputusan Menteri PANRB Nomor 182 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Evaluasi Reformasi Birokrasi Tahun 2024. Perubahan mendasar dari pedoman tersebut adalah penekanan pada reformasi birokrasi berdampak dan kolaboratif.

Dalam penilaian atas Reformasi Birokrasi (RB), nilai hasil akhir dari penjumlahan komponen digunakan untuk menetapkan tingkat pelaksanaan reformasi birokrasi, dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kategori Hasil Evaluasi Reformasi Birokrasi

Kategori	Nilai/Angka Permen PANRB 9/2023	Predikat
AA	>100	Sangat Memuaskan
A	>80-100	Memuaskan
A-		Memuaskan dengan Catatan
BB	>70-80	Sangat Baik
B	>60-70	Baik
CC	>50-60	Cukup
C	>30-50	Kurang
D	0-30	Sangat Kurang

Capaian Indikator Kinerja “Nilai RB Ombudsman RI” ditargetkan sebesar 85. Pada tahun 2025, realisasi Nilai RB sebesar 84,03 dengan kategori “A-“. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan Surat Kementerian PANRB nomor B/618/RB.06/2026 tanggal 19 Mei 2026.

Tabel 3.3 Hasil evaluasi RB Ombudsman RI 2025

Penilaian	Bobot	2025
RB General	100	77,76
RB Tematik	10	7,27
Indeks RB	110	84,03
Kategori		A-

Hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa Ombudsman terus berupaya untuk meningkatkan Nilai Reformasi Birokrasi dengan menindaklanjuti rekomendasi atas Evaluasi RB oleh KemenPANRB, hal tersebut terlihat dari

hasil evaluasi tahun 2025 menunjukkan terdapat sedikit penurunan dari hasil evaluasi tahun sebelumnya.

Tahun 2026 merupakan tahun kedua pelaksanaan Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029, terhadap sasaran program Ombudsman Republik Indonesia tahun 2026 yang pelaksanaannya di Sekretariat Jenderal memuat 1 (satu) indikator kinerja program yaitu Nilai Reformasi Birokrasi.

Berikut kegiatan yang dilakukan pada triwulan pertama tahun 2026 dalam mendukung tercapainya target nilai Reformasi Birokrasi Ombudsman RI:

- evaluasi pelaksanaan RB Triwulan IV 2025
- penginputan data pada Portal RB Nasional
- sosialisasi Pembangunan ZI Menuju WBK/WBBM di Lingkungan Ombudsman RI oleh KemenPANRB

3.3 Realisasi Anggaran

Pagu DIPA Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2026 sebesar Rp219.359.245.000. Sampai dengan akhir Triwulan II Tahun Anggaran 2026, realisasi anggaran Ombudsman RI tercatat sebesar Rp99.727.883.645 atau 45,40% dari pagu efektif.

Tabel 3.4 Realisasi Anggaran Ombudsman RI Triwulan I Tahun 2026

Program /Kegiatan/Output	Pagu Efektif	Realisasi	%
Ombudsman Republik Indonesia	219.359.245.000	99.727.883.645	45,40
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	27.999.505.000	6.562.550.077	23,44
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	17.598.020.000	6.140.335.194	34,89
Pencegahan Maladministrasi	10.350.905.000	372.990.883	3,60
Penjaminan Mutu	50.580.000	49.224.000	97,32
Program Dukungan Manajemen	191.359.740.000	93.165.333.568	48,69
Perencanaan dan Keuangan	18.874.000	0	0,00
Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	4.436.000	285.000	6,42
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	126.848.000	42.057.640	33,16
Pengawasan Internal	4.457.000	510.000	11,44
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	16.193.000	0	0,00

Program /Kegiatan/Output	Pagu Efektif	Realisasi	%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	191.188.932.000	93.122.480.928	48,71

BAB IV

PENUTUP

Laporan Kinerja Ombudsman RI Triwulan II Tahun 2026 menyajikan berbagai capaian kinerja atas Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2026. Ombudsman RI pada tahun 2026 memiliki 6 (enam) sasaran strategis dengan total 16 (enam belas) indikator dan target kinerja yang harus dicapai.

Dari hasil pengukuran realisasi terhadap 16 (enam belas) target tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Target dengan capaian di atas 100% sebanyak 0 target;
- 2) Target dengan capaian 100% sebanyak 1 target;
- 3) Target dengan capaian 25%-99,99% sebanyak 2 target; dan
- 4) Target dengan capaian 0% sebanyak 13 target (capaian realisasi akan diperoleh pada Triwulan III dan akhir tahun sesuai mekanisme pengukuran masing-masing indikator).

Untuk mencapai sasaran tersebut berbagai upaya telah dilakukan seperti penguatan kapasitas internal Ombudsman dengan cara menyusun pedoman pengawasan yang lebih aplikatif dan seragam; memastikan bahwa rekomendasi dan tindakan korektif hasil pengawasan benar-benar dilaksanakan oleh K/L/D, bukan berhenti pada penilaian atau penyampaian saran; serta melakukan pemantauan berkala atas progres implementasi guna memastikan saran diimplementasikan secara nyata. Pelaksanaan kegiatan di atas menyebabkan realisasi anggaran triwulan II tahun 2026 Ombudsman RI tercatat sebesar Rp99.727.883.645 atau 45,40% dari pagu efektif.

Dalam perjalanan menuju pengawasan berdampak, Ombudsman RI terus memperkuat pendekatan kolaboratif dan persuasif guna bersinergi dengan kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dunia usaha, perguruan tinggi serta masyarakat sipil. Sinergitas ini bertujuan untuk memperluas jangkauan pengawasan berupa koordinasi, komunikasi, serta pertukaran data dan informasi agar mendorong percepatan penyelesaian Laporan Masyarakat dan percepatan pelaksanaan Saran Perbaikan dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Ombudsman RI menyadari bahwa pengawasan pelayanan publik merupakan tanggung jawab bersama. Oleh karena itu, Ombudsman RI mengajak seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan integritas, profesionalisme, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ombudsman RI mendorong pemanfaatan inovasi dan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas pengawasan serta memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Bahkan Ombudsman RI seringkali mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui kegiatan Ombudsman on the spot serta mengaktifkan gerakan #sahabatombudsman di seluruh Perwakilan maupun Pusat. Dorongan keterlibatan partisipasi masyarakat dalam kerja-kerja pengawasan sebagai bentuk penguatan demokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Laporan Kinerja Triwulan II Tahun 2026 ini mungkin masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu, setiap saran/masukan yang membangun dan mendukung peningkatan kinerja Ombudsman RI akan sangat kami apresiasi. Ombudsman RI akan tetap berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

LAMPIRAN

- Perjanjian Kinerja

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2026

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

Nama : Mokhammad Najih
Jabatan : Ketua Ombudsman Republik Indonesia

berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja tahun 2026 sebagaimana yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan.

Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Jakarta, Januari 2026
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2026
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	41,44%
	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,0%
Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,98%
	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%
	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	88%
	Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	3,37 (Nilai)
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%
	Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	123 Hari
	Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik	178 Hari
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	50%
	Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan	72%

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%
	Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	62,5 (Nilai)
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	45,98 Hari
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Nilai Reformasi Birokrasi	85,00 (Nilai)

PROGRAM	ANGGARAN
1. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Rp 52.525.201.000
2. Program Dukungan Manajemen	Rp 199.452.972.000
Total	Rp 251.978.173.000

Jakarta, Januari 2026
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih

- Laporan Masyarakat

Substansi dan Pokok Masalah	Grand Total
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	1425
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	317
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	236
Lain-Lain	225
Permasalahan Objek Tanah	162
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	120
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	119
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)	97
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	51
Pengelolaan Pengaduan	39
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	34
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	12
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	11
Pelayanan Pengaduan Instansi	1
Ganti Kerugian/Kompensasi	1
Pendidikan	868
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	184
Pungutan	141
Beasiswa	133
Perguruan Tinggi	102
Ijasah/Gelar	80
Lain-Lain	69
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	61
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	37
SMP/SLTP/MTs	32
Dana BOS	11
TK	6
Kekerasan	5
Pembelajaran Tatap Muka	4
Pelayanan Pendidikan PAUD	3
Hak Sipil dan Politik	705
Pelayanan Pengaduan Instansi	357
Lain-Lain	163

Keterbukaan Informasi	129
Administrasi Hukum Umum	16
Permintaan Data	14
Transparansi Keuangan	11
Peningkatan dan Pengembangan Sistem Penyelenggaraan Layanan Public	9
Pemilu dan Pilkada	4
Permintaan Data dan Informasi	1
Akte Kelahiran	1
Kepegawaian	553
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	153
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	69
Disiplin Pegawai	65
Lain-Lain	64
Administrasi Pegawai	44
Pensiun	30
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	28
Honorer/Pegawai Tidak Tetap	24
Kinerja Pegawai	20
Kenaikan Pangkat dan Golongan	16
Perceraian	10
Pelaksanaan Putusan	9
Pengisian Jabatan/Open Bidding	9
Informasi Kepegawaian	7
Jabatan Fungsional	5
Administrasi Kependudukan	542
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	228
KK (Kartu Keluarga)	156
Lain-Lain	70
Akte Kelahiran	43
Akte Kematian	27
Akte Perkawinan	16
Pembatalan Perkawinan	2
Kepolisian	522
Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	225
Lain-Lain	100
Penerimaan Laporan (Krimum, Krimsus, Propam)	96
SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)	51
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	25
Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan)	10
Penegakan Lalu Lintas	9
Penegakan/Kode Etik Disiplin Prajurit	2
Penindakan Huru-Hara	2
Pelayanan Pengaduan Instansi	1

Logistik (pemeliharaan aset)	1
Kesejahteraan Sosial	442
Bantuan Sosial (PKM, dll)	413
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	20
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	9
Kesehatan	304
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	151
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	117
Lain-Lain	36
Perbankan	278
Lain-Lain	86
Pengawasan OJK	48
Pelunasan Kredit	29
Pengajuan Kredit	25
Pengembalian jaminan kredit kepada nasabah	24
Lelang Jaminan	24
Pembayaran Kredit	21
Penggunaan Rekening	10
Eksekusi Jaminan	8
Pelayanan Pengaduan Instansi	1
Pengalihan Kredit	1
Pembuatan Rekening	1
Perhubungan dan Infrastruktur	273
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	139
Lain-Lain	31
Penerangan Jalan, Siring Jalan	30
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	26
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	12
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	11
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	10
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	7
Keamanan Transportasi	4
Pelayanan PELNI	3
Perdesaan	213
Pelayanan Desa	119
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	41
Lain-Lain	23
Dana Desa	13
Pengelolaan Desa	11
Pilkades	6
Energi dan Kelistrikan	205
Pemasangan Listrik	49
Lain-Lain	41
Pembangunan Jaringan	33
Distribusi BBM	27
Pemadaman Listrik	22
P2TL/Penertiban listrik	13

Ganti Kerugian/Kompensasi	8
Permasalahan Tagihan Listrik	4
Pembangunan Pembangkit	4
Pencabutan Aliran Listrik	2
Distribusi Gas	2
Ketenagakerjaan	194
Hak Pekerja	85
Hubungan Industrial	34
Lain-Lain	27
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	27
Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll)	8
Kontrak Kerja	7
Hak-hak TKI	4
Pemulangan TKI	1
Akses Informasi TKI	1
Peradilan	168
Eksekusi Putusan	47
Lain-Lain	45
Keberatan atas Putusan Hakim	21
Hakim	16
Proses Persidangan	14
Salinan Putusan	8
Kinerja Panitera	8
Pengawasan Peradilan	7
Kenotariatan	1
Lain Lain	1
Air	168
Distribusi Air	108
Tagihan Air Minum	17
Pemasangan Meter Air	13
Lain-Lain	11
Kelayakan Air	8
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	5
Denda	3
Pemutusan	3
Jaminan Sosial	132
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	102
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	25
Lain-Lain	5
Pemukiman dan Perumahan	121
Lain Lain	59
Fasum-Fasos	18
Izin Lokasi	12
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	12
Rumah Negara	9
Pengelolaan Rumah Susun	5

Sertifikat Kelayakan Bangunan dan Gedung	2
Pelayanan Hak Milik Satuan Rumah Susun	2
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	1
AMDAL	1
Perizinan	94
Penerbitan Izin	47
Pengawasan Izin	21
Lain-Lain	14
Pencabutan Izin	6
Perpanjangan Izin	6
Pajak	86
Lain-Lain	39
Pemungutan Pajak	22
PBB	15
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	8
Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar	2
Perikanan	77
Kartu Kusuka atau Kartu Nelayan	71
Lain-Lain	4
Subsidi Nelayan	1
Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	1
Perdagangan, Industri dan Logistik	67
Pengelolaan Pasar dan Lapak	25
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	20
Lain-Lain	10
Perdagangan Online	6
Ekspor & Impor	4
Revitalisasi Pasar	1
Harga Sembako	1
Pertanian dan Pangan	62
Lain Lain	20
Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll)	16
Logistik Pangan	14
Kelompok Tani (Akses Bantuan, Kouta Impor, Bantuan Alat)	6
Tanah Garapan Pertanian	4
Subsidi Pangan	1
Subsidi	1
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	58
Proses Lelang	28
Lain-Lain	15
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	14
Eksekusi Lelang	1
Lingkungan Hidup	55
Lain-Lain	17
Pengelolaan Sampah	11
Perizinan Lingkungan Hidup	10
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air	5

AMDAL	4
Pelayanan Informasi Status Kerusakan Lahan dan/atau Tanah untuk Produksi Biomassa	4
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	4
NULL	47
NULL	47
Kejaksaan	38
Lain-Lain	20
Dakwaan/Penuntutan	8
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	7
Penahanan Kejaksaan	2
Barang Bukti Kejaksaan	1
Imigrasi	37
Paspor	27
Lain-Lain	7
Penerbitan Visa	2
Kartu Ijin Tinggal Tetap/KITAP	1
Telekomunikasi dan Informatika	34
Permintaan Data dan Informasi	8
Telekomunikasi	7
Lain-Lain	7
Internet	6
Menara BTS	3
Keamanan Siber	2
Selular/PSTN	1
Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi	24
Pemenuhan Hak Transmigrasi	24
Lembaga Pemasyarakatan	23
Hak Warga Binaan	10
Lain-Lain	5
Pungutan Liar	4
Masa Penghukuman	3
Kinerja Petugas LAPAS	1
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	23
Pengawasan	9
Lain-Lain	8
Kredit Usaha Rakyat	4
Pelayanan Pengaduan Instansi	1
Pembentukan	1
Asuransi	20
Pelayanan Pengaduan Asuransi	14
Lain-Lain	5
Pelayanan OJK	1
Administrasi Hukum Umum	19
Badan Usaha	8
Pendaftaran Notaris	2

Perseroan Terbatas	2
Koperasi	2
Pewarganegaraan	1
Perkumpulan	1
Fidusia Online	1
Kewarganegaraan	1
Partai Politik	1
Pertambangan	19
Penerbitan IUP	6
Lain-Lain	5
Perpanjangan IUP	2
Tumpang Tindih IUP	2
Pencabutan IUP	2
Pencatatan IUP dalam Database Ditjen Minerba	1
Peningkatan Status IUP	1
Kehutanan	18
Lain-Lain	9
Perubahan, Peruntukan dan Fungsi Kawasan Hutan	4
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	3
Konflik Tenurial Kehutanan	1
Perhutanan Sosial	1
Kedaruratan	13
Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam	11
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	1
Pelayanan Pencarian dan Pertolongan	1
Tentara Nasional Indonesia	11
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	11
Agama	10
Layanan KUA	4
Haji	3
Layanan Organisasi Keagamaan	2
Tempat Ibadah	1
Penanaman Modal	6
Perdagangan Berjangka Komoditi	3
Lain-Lain	1
Pelayanan OJK	1
Pengawasan OJK	1
Penggadaian	3
Pelayanan Pegadaian	2
Lain-Lain	1
Hak Kekayaan Intelektual	3
Hak Merek	3
Kepemudaan dan Olahraga	3
Pembinaan, Pemberdayaan dan Pengembangan Olahraga	2
Penyelenggaraan dan Dukungan Event Olahraga	1
Bea dan Cukai	3
Layanan Petugas	1

Regulasi/Kebijakan Bea dan Cukai	1
Pencegahan oleh Menteri Keuangan	1
Grand Total	7966