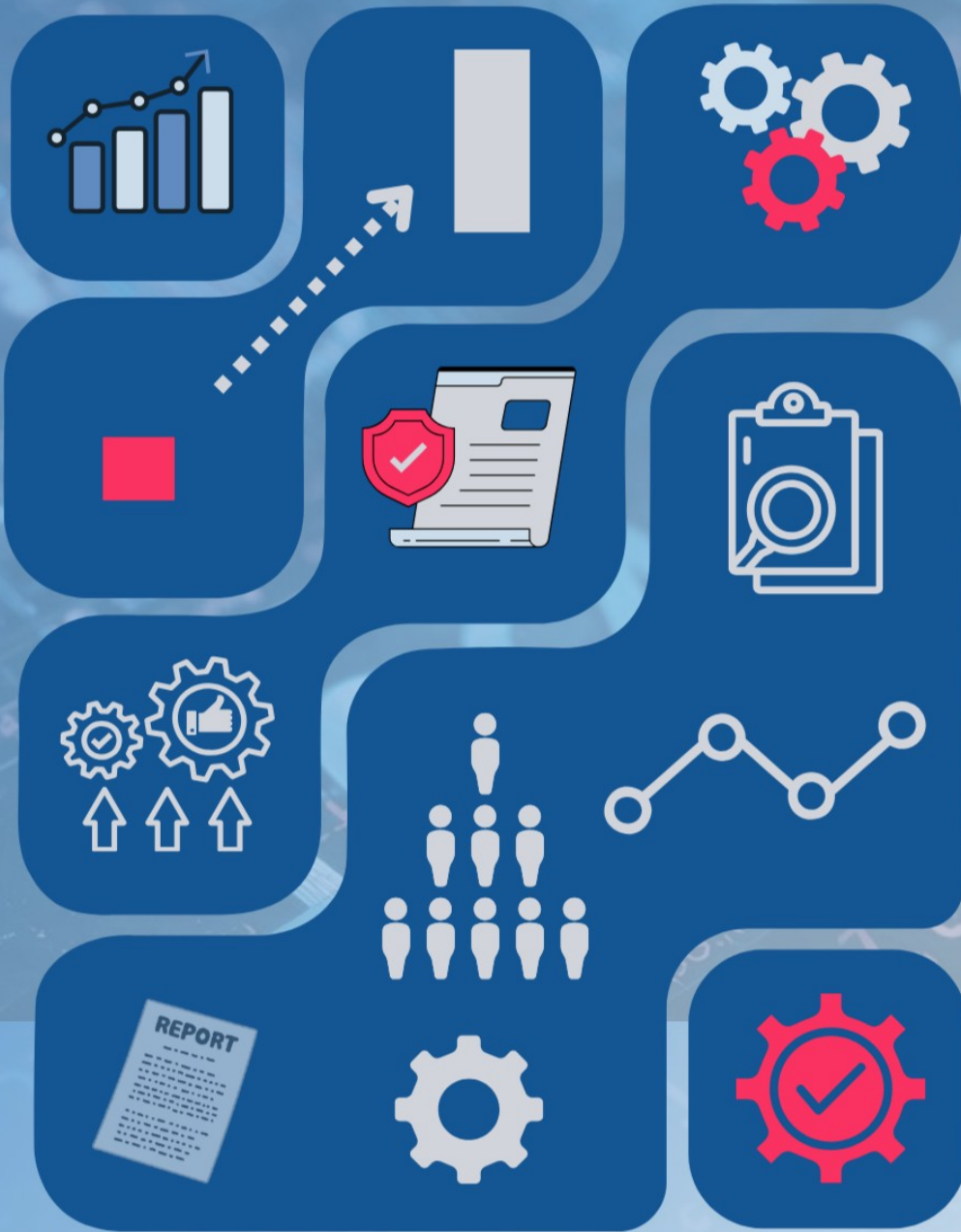




OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH

KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT

2025

KATA PENGANTAR

Laporan Kinerja (LKj) Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat merupakan laporan kinerja tahunan yang memuat pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Kerja dalam mencapai tujuan dan sasaran strategis yang telah ditetapkan. Laporan Kinerja Tahun 2025 disusun sebagai wujud pelaksanaan amanat Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, serta berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Pengukuran kinerja dalam laporan ini didasarkan pada dokumen Perjanjian Kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Tahun 2025, yang memuat indikator dan target kinerja sebagai tolok ukur pencapaian hasil pelaksanaan program dan kegiatan. Laporan Kinerja ini juga menjadi sarana evaluasi mandiri atas capaian kinerja Unit Kerja, sekaligus bahan perbaikan dan penyempurnaan kinerja pada periode selanjutnya.

Akhir kata, diharapkan pencapaian kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat sepanjang Tahun 2025 dapat memberikan kontribusi nyata dan berdampak positif dalam mengawal kualitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia, guna mendorong terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang adil, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

Jakarta, Januari 2026
Kepala Keasistenan Utama
Pengaduan Masyarakat,

#

Patnuaji Agus Indrarto

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| DAFTAR TABEL..... | iii |
| IKHTISAR LAPORAN/RINGKASAN EKSEKUTIF..... | iv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Kedudukan dan Fungsi..... | 3 |
| 1.3. Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia..... | 4 |
| BAB II RENCANA KINERJA..... | 8 |
| 2.1. Perjanjian Kinerja..... | 8 |
| 2.2. Penetapan Kinerja..... | 9 |
| BAB III AKUNTABILITAS KINERJA..... | 10 |
| 3.1. Analisis Kinerja..... | 10 |
| 3.2. Capaian Kinerja..... | 15 |
| 3.3. Penjelasan Indikator Kinerja..... | 16 |
| 3.4. Kinerja Anggaran..... | 18 |
| 3.5. Kendala Pencapaian Kinerja..... | 19 |
| BAB IV PENUTUP..... | 20 |
| LAMPIRAN | 21 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|--|
| Tabel 1. 1 Komposisi Asisten Berdasarkan Penugasan Manajerial..... | |
| Tabel 1. 2 Komposisi Asisten Berdasarkan Jenjang..... | |
| Tabel 2. 1 Matriks Target Kinerja Tahun 2025..... | |
| Tabel 2. 2 Kerangka Pendanaan Tahun 2025..... | |
| Tabel 3. 1 Perjanjian Kinerja Tahun 2025..... | |
| Tabel 3. 2 Mekanisme Pengukuran Kinerja..... | |
| Tabel 3. 3 Capaian Kinerja..... | |
| Tabel 3. 4 Realisasi Anggaran Tahun 2025..... | |

IKHTISAR LAPORAN/RINGKASAN EKSEKUTIF

Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi penyusunan, serta melaksanakan kebijakan di bidang penerimaan dan konsultasi permasalahan pelayanan publik, verifikasi laporan, serta pengembangan layanan dan jejaring pengaduan. Keasistenan ini dibentuk sebagai pintu gerbang utama masuknya laporan masyarakat sekaligus sebagai mekanisme penyaringan awal (*filter*) untuk memastikan setiap laporan memenuhi persyaratan formil dan materiil sebelum ditindaklanjuti pada tahapan berikutnya.

Dalam rangka mendukung penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat secara efektif dan berkualitas, kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat diukur melalui sejumlah indikator kinerja utama, meliputi: (a) jumlah laporan yang diselesaikan pada tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), (b) jumlah akses pengaduan pelayanan publik, (c) jumlah lembaga (*focal point*) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan, serta (d) jumlah laporan pengawasan tata kelola SP4N-LAPOR!.

Berdasarkan capaian atas indikator-indikator tersebut, kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 menunjukkan hasil yang amat baik, baik dari aspek kinerja substantif maupun tata kelola pengaduan masyarakat. Dari sisi kinerja keuangan, pagu anggaran efektif sebesar Rp803.847.000,00 terealisasi sebesar Rp798.926.553,00 atau mencapai 99,39 persen dari pagu efektif, yang mencerminkan tingkat efektivitas dan efisiensi pelaksanaan anggaran yang tinggi.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat merupakan unsur pelaksana di bawah dan bertanggungjawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman sebagaimana pasal 4 Peraturan Ombudsman No. 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Pasal 5 peraturan tersebut juga mengatur bahwa 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.

Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat lebih banyak menjalankan tugas pelaksanaan kebijakan di bidang penerimaan dan konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan, serta pengembangan layanan dan jaringan. Dengan kata lain, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat menjadi 'ujung tombak' layanan Ombudsman kepada masyarakat dalam hal menerima dan memberikan konsultasi permasalahan layanan publik, menerima dan melakukan verifikasi laporan, serta meneruskan laporan yang telah sesuai dengan syarat formil dan materiil ke tahap pemeriksaan.

Lokasi Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat sebagai unsur pelaksana berada di Kantor Pusat. Meski demikian, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat tidak hanya menerima laporan untuk diteruskan pada unit pemeriksa di Kantor Pusat, tetapi juga laporan yang menjadi kewenangan kantor perwakilan. Demikian pula sebaliknya, kantor perwakilan memiliki unsur pelaksana yaitu Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan yang menerima, melakukan verifikasi, serta meneruskan laporan yang telah memenuhi syarat formil dan materiil ke tahap pemeriksaan baik yang menjadi kewenangan kantor perwakilan maupun Kantor Pusat.

1.2. Kedudukan dan Fungsi

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat (KU Dumas) bertugas melakukan perumusan kebijakan, melakukan koordinasi penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang Penerimaan dan Konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan serta pengembangan layanan dan jaringan. Adapun dengan fungsi Keasistenan Utama

Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut:

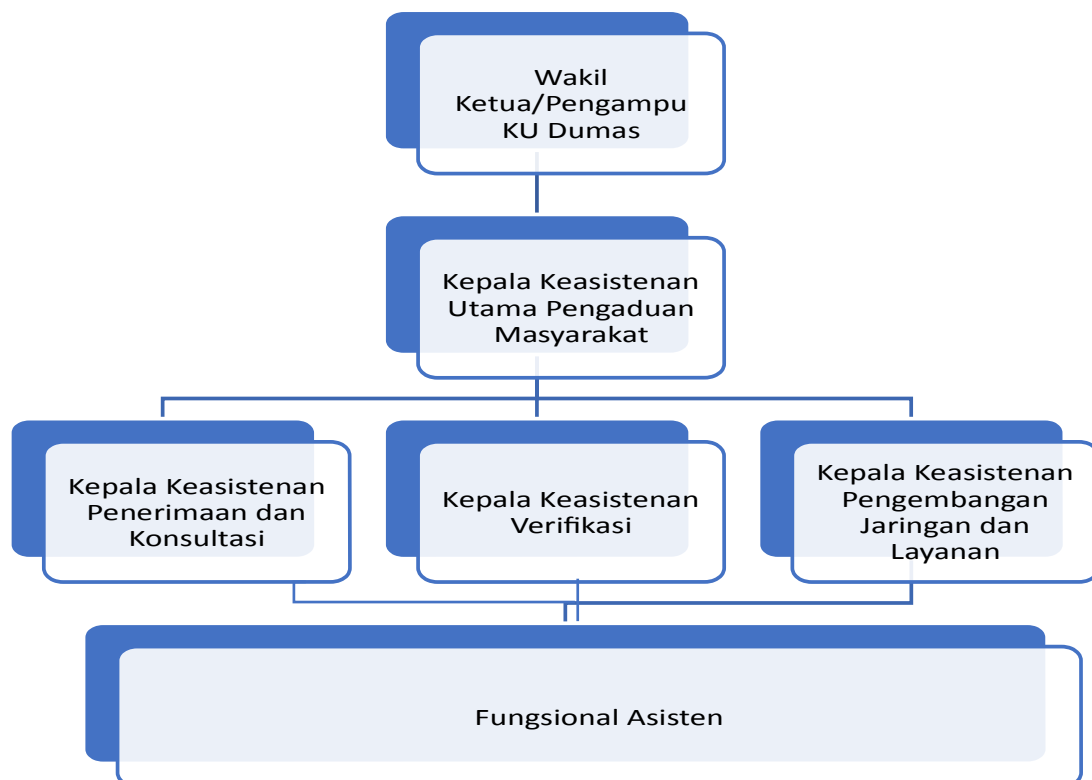
- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang pengaduan masyarakat;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang pengaduan masyarakat;
- c. koordinasi dan pelaksanaan fungsi penerimaan pengaduan/laporan masyarakat;
- d. koordinasi dan pelaksanaan fungsi konsultasi permasalahan layanan publik;
- e. koordinasi dan pelaksanaan fungsi verifikasi laporan masyarakat;
- f. pelaksanaan pembinaan dan pengembangan layanan pada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat;
- g. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat;
- h. melakukan reviu hasil kegiatan penerimaan, verifikasi laporan, dan pengembangan layanan serta jaringan;
- i. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat secara periodik; dan
- j. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

1.3. Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat memiliki struktur organisasi dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dipimpin oleh Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dengan jenjang Jabatan Asisten Utama. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dibawah/diampu oleh Wakil Ketua Ombudsman RI sehingga pertanggungjawaban pelaksanaan tugas Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat disampaikan kepada Wakil Ketua Ombudsman RI. Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dibantu oleh 3 (tiga) Kepala Keasistenan yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Struktur Organisasi Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat merupakan bagian dari susunan organisasi Keasistenan yang di atur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Struktur organisasi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat



Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset terpenting dalam mencapai kinerja dan tujuan organisasi. Jumlah sumber daya di lingkungan Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat masih belum sesuai dengan jumlah SDM yang dibutuhkan berdasarkan hasil penghitungan analisis beban kerja. Adapun jumlah SDM Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat pada saat ini hanya berjumlah 13 (sepuluh) orang, dengan komposisi 1 (satu) orang Asisten Utama, 1 (satu) orang asisten Madya dan 4 (empat) orang Asisten Muda, serta 7 (tujuh) Asisten Pratama. Komposisi tersebut sangat tidak ideal karena beberapa asisten tersebut juga menjalankan fungsi manajerial pada Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat serta tugas. Jabatan Keasistenan di lingkungan Ombudsman belum dilakukan evaluasi jabatan sehingga belum memperoleh kelas jabatan, atas dasar tersebut maka masih dilakukan penggabungan fungsi, dimana asisten yang diberikan tugas manajerial masih melekat status jabatan fungsionalnya.

Tabel 1. 1 Komposisi Asisten Berdasarkan Penugasan Manajerial

| No. | Jenis Jabatan | Jumlah |
|-----|--------------------------|---------|
| 1 | Kepala Keasistenan Utama | 1 orang |

| | | |
|---|--------------------|---------|
| 2 | Kepala Keasistenan | 3 orang |
| 3 | Asisten Fungsional | 9 orang |

Tabel 1. 2 Komposisi Asisten Berdasarkan Jenjang

| No. | Jenis Jabatan | Jumlah |
|-----|-----------------|---------|
| 1 | Asisten Utama | 1 orang |
| 2 | Asisten Madya | 1 orang |
| 3 | Asisten Muda | 4 orang |
| 4 | Asisten Pratama | 7 orang |

BAB II

RENCANA KINERJA

2.1. Perjanjian Kinerja

Perjanjian Kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat merupakan dokumen penugasan kinerja yang disepakati antara Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia selaku pemberi amanah dengan Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat selaku penerima amanah. Perjanjian Kinerja ini menjadi dasar pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif sebagai bagian dari pengawasan pelayanan publik.

Dalam rangka mencapai sasaran Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat diberikan mandat tugas, fungsi, dan wewenang untuk melaksanakan indikator-indikator kinerja sebagai berikut:

a. Jumlah Akses Pengaduan Pelayanan Publik

Indikator ini mencerminkan mandat Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dalam memperluas dan meningkatkan akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan pelayanan publik. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat berwenang melakukan koordinasi, fasilitasi, dan pengembangan sarana pengaduan pada pemerintah daerah kabupaten/kota guna memastikan keterjangkauan dan kemudahan akses pengaduan bagi masyarakat.

b. Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang Dikembangkan

Indikator ini menggambarkan fungsi Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dalam membangun dan memperkuat jejaring pengawasan pelayanan publik. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat diberi kewenangan untuk mengidentifikasi, membina, dan mengembangkan lembaga atau unit kerja yang ditetapkan sebagai focal point pengawasan pelayanan publik guna mendukung efektivitas penanganan pengaduan masyarakat.

c. Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Selesai pada Tahap Verifikasi

(Target: 241 Laporan)

Indikator ini mencerminkan tugas inti Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat sebagai pintu masuk dan filter awal laporan masyarakat. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan proses penerimaan, pemeriksaan, serta verifikasi formil dan materiil laporan/pengaduan masyarakat sesuai ketentuan, guna memastikan laporan yang layak dapat ditindaklanjuti ke tahap berikutnya.

d. Jumlah Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N–LAPOR!

Indikator ini menunjukkan peran Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dalam melaksanakan fungsi pengawasan terhadap tata kelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N–LAPOR!). Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat memiliki kewenangan untuk melakukan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pengawasan guna memastikan efektivitas dan kepatuhan penyelenggara dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

2.2. Penetapan Kinerja

Target kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat telah ditetapkan dan ditandatangani pada awal tahun sebagai berikut :

Tabel 2. 2.1
Perjanjian Kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 (awal)

| Sasaran/Kegiatan/KRO | Indikator Keg/Output | Target Kinerja |
|---|--|----------------------|
| Terlaksananya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat Yang Efektif | Jumlah Akses Pengaduan Pelayanan Publik | 2 Layanan (Kab/Kota) |
| | Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan | 3 lembaga |
| | Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang selesai pada tahap verifikasi | 116 laporan |
| | Jumlah laporan pengawasan Tata Kelola SP4N LAPOR! | 1 laporan |

Adapun anggaran yang disediakan untuk mendukung target kinerja tersebut adalah sebagai berikut:

| RO/Komponen | Anggaran |
|----------------------------------|------------|
| Akses Pengaduan Pelayanan Publik | 36,720,000 |

| | |
|--|----------------------|
| Laporan Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan | 1.032.010.000 |
| Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat | 120,000,000 |
| Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan | 27.600.000 |
| Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR! | 659,000,000 |
| Jumlah | 1.875.330.000 |

Dalam perjalanannya terdapat perubahan target kinerja dan anggaran Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat. Target jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang selesai pada tahap verifikasi materiil mengalami kenaikan yang signifikan dimana target semula sebanyak 116 laporan menjadi 241 laporan (208%). Namun untuk anggaran yang tersedia terdapat penurunan/pemotongan sebanyak 67% dari semula Rp1.876.330.000,- menjadi Rp. 803.847.000,-

Tabel 2.2.2

Perjanjian Kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 (revisi)

| Sasaran/Kegiatan/KRO | Indikator Keg/Output | Target Kinerja |
|--|--|----------------------|
| Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Yang Efektif | Jumlah Akses Pengaduan Pelayanan Publik | 2 Layanan (Kab/Kota) |
| | Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan | 3 lembaga |
| | Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang selesai pada tahap verifikasi | 241 laporan |
| | Jumlah laporan pengawasan Tata Kelola SP4N LAPOR! | 1 laporan |

| RO/Komponen | Anggaran |
|--|-------------|
| Akses Pengaduan Pelayanan Publik | 14,480,000 |
| Laporan Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan | 448.891.000 |
| Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat | 50,521,000 |
| Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan | 11.629.000 |

| | |
|--|--------------------|
| Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR! | 278,326,000 |
| Jumlah | 803.847.000 |

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

3.1. Pengukuran Capaian Kinerja

Pengukuran kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan membandingkan realisasi dengan target kinerja yang telah ditetapkan. Sesuai dengan target yang telah ditetapkan dalam perjanjian kinerja, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat berupaya mencapai semua target agar terlaksana Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Yang Efektif. berikut disajikan capaian kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat tahun 2025 :

Tabel 3.1.1 Capaian Kinerja

| Sasaran | Indikator Kinerja | Target | Realisasi | Capaian (%) |
|---|--|----------------------|-----------------------|-------------|
| Terlaksananya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat Yang Efektif | Jumlah Akses Pengaduan Pelayanan Publik | 2 Layanan (Kab/Kota) | 2 Layanan (Kab/Kota) | 100% |
| | Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan | 3 lembaga | 3 lembaga | 100% |
| | Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang selesai pada tahap verifikasi | 241 laporan | 283 laporan | 117% |
| | Jumlah laporan pengawasan Tata Kelola SP4N LAPOR! | 1 laporan | 1 laporan | 100% |

Tabel 3.1.2 Mekanisme Pengukuran Kinerja

| Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target | Definisi Operasional/Formula |
|-------------------|-------------------|--------|------------------------------|
|-------------------|-------------------|--------|------------------------------|

| | | | |
|---|--|----------------------|---|
| Terlaksananya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif | Jumlah akses pengaduan pelayanan publik | 2 Layanan (Kab/Kota) | <p>Definisi Operasional: Satuan Layanan untuk mendeskripsikan jumlah layanan yang diberikan Ombudsman RI untuk meningkatkan akses pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik ke Ombudsman RI di Kabupaten/ Kota yang sebelumnya jumlah laporan/ pengaduannya masih rendah atau belum ada, data diperoleh dari jumlah akses pengaduan pelayanan publik yang dibentuk</p> <p>Formulasi Perhitungan: Akses = \sum akses pengaduan pelayanan publik yang dibentuk</p> |
| | Jumlah Laporan masyarakat yang selesai pada tahap PVL | 241 Orang (Laporan) | <p>Definisi Operasional: Satuan Orang mencakup semua klasifikasi pelapor (perorangan/korban langsung, keluarga korban, kuasa hukum, badan hukum, kelompok masyarakat, organisasi profesi, LSM, media, LBH, instansi pemerintah, inisiatif investigasi, dll), data diperoleh berdasarkan laporan masyarakat yang diselesaikan pada tahap formil dan materil</p> <p>Formulasi Perhitungan: LMS = \sum laporan masyarakat yang diselesaikan</p> |
| | Jumlah lembaga (focal point) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan | 3 Lembaga | <p>Satuan Lembaga merupakan focal point yang dibentuk oleh Ombudsman RI Pusat</p> <p>Formulasi Perhitungan: FP = \sum Focal Point</p> |
| | Jumlah Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N – LAPOR! | 1 Laporan | <p>Satuan Laporan merupakan Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N – LAPOR!</p> <p>Formulasi Perhitungan: FP = \sum Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N – LAPOR!</p> |

3.2. Analisis Capaian Kinerja

a. Jumlah Akses Pengaduan Pelayanan Publik

Target pelaksanaan kegiatan akses pengaduan pelayanan publik tahun 2025 sebanyak 2 kabupaten/kota. Dengan efisiensi anggaran yang dilakukan, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat berhasil melaksanakan kegiatan di 2 kabupaten/kota. Sehingga capaian atas indikator jumlah akses pengaduan pelayanan publik 100%

b. Jumlah Laporan Masyarakat yang Selesai pada Tahap PVL

Tahun 2025 Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat telah menutup laporan sebanyak 283 laporan dari target 241 laporan sehingga capaian 117%. Penutupan laporan pada tahap PVL merupakan penutupan untuk laporan-laporan yang tidak memenuhi materiil. Tingginya capaian penutupan laporan tahap PVL menjadi indikator bahwa Tingkat pemahaman masyarakat mengenai syarat penyampaian laporan masih perlu ditingkatkan.

c. Jumlah Lembaga (Focal Point) Pengawasan Pelayanan Publik yang Dikembangkan

Tahun 2025 Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat melaksanakan pengembangan focal point terhadap 3 lembaga. Target pengembangan focal point 3 lembaga sehingga capaian indikator ini 100%.

d. Jumlah Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR!

Tahun 2025 Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat melakukan pendampingan optimalisasi SP4N -LAPOR! Terhadap 1 lembaga. Target tahun 2025 sebanyak 1 laporan, sehingga capaian 100%.

3.3. Kinerja Anggaran

Realisasi anggaran Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 menunjukkan tingkat efektivitas dan efisiensi yang sangat tinggi dalam mendukung pencapaian kinerja. Dari total pagu anggaran sebesar Rp803.847.000,00, terealisasi sebesar Rp798.926.553,00 atau mencapai 99,36 persen, dengan sisa anggaran

sebesar Rp2.094.447,00. Tingginya tingkat serapan anggaran tersebut mencerminkan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan yang tepat sasaran serta pengelolaan anggaran yang akuntabel.

Tabel 3. 4
Realisasi Anggaran Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

| RO/Komponen | Anggaran | Realisasi | Sisa | Capaian |
|--|--------------------|--------------------|------------------|---------------|
| Akses Pengaduan Pelayanan Publik | 14,480,000 | 14.480.000 | 0 | 100,00% |
| Laporan Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan | 448.891.000 | 446.351.053 | 2.539.947 | 99,43% |
| Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Ombudsman RI Pusat | 194.360.000 | 193.381.464 | 978.536 | 99,50% |
| Penguatan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik | 58.876.000 | 58.180.000 | 696.000 | 98,82% |
| Bimbingan Teknis Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat | 195.655.000 | 194.789.589 | 865.411 | 99,56% |
| Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat | 50,521,000 | 50.021.464 | 499.536 | 99,01% |
| Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan | 11.629.000 | 11.628.500 | 500 | 100,00% |
| Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR! | 278,326,000 | 276.232.000 | 2.094.000 | 99,25% |
| Jumlah | 803.847.000 | 798.926.553 | 2.094.000 | 99,36% |

Pada Rincian Output (RO) Akses Pengaduan Pelayanan Publik, realisasi anggaran mencapai 100 persen, yang menunjukkan bahwa seluruh anggaran yang dialokasikan telah dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung peningkatan akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik.

Selanjutnya, RO Laporan Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan menunjukkan capaian realisasi sebesar 99,43 persen, mencerminkan efektivitas penggunaan anggaran dalam mendukung penyelesaian laporan masyarakat secara tepat waktu dan berkualitas. Realisasi anggaran tersebut meliputi komponen Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Ombudsman RI Pusat mencapai 99,50 persen, yang menandakan bahwa kegiatan penerimaan dan verifikasi laporan dapat dilaksanakan secara efisien dengan tetap menjaga kualitas

proses verifikasi. komponen Penguatan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik, realisasi anggaran sebesar 98,82 persen menunjukkan bahwa pengembangan dan penguatan sistem pengelolaan pengaduan dapat dilaksanakan dengan baik meskipun terdapat efisiensi anggaran. serta Bimbingan Teknis Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat merealisasikan anggaran sebesar 99,56 persen, yang mencerminkan dukungan anggaran yang optimal terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam penyelesaian laporan masyarakat.

Sementara itu, komponen Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat dan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan masing-masing menunjukkan realisasi sebesar 99,01 persen dan 100 persen, yang menegaskan komitmen Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dalam memperkuat jejaring pengawasan pelayanan publik secara nasional.

Adapun komponen Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N–LAPOR! terealisasi sebesar 99,25 persen, yang menunjukkan bahwa kegiatan pengawasan dan evaluasi tata kelola sistem pengaduan nasional dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Secara keseluruhan, capaian realisasi anggaran yang hampir optimal pada seluruh RO/Komponen tersebut menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara penggunaan anggaran dengan pencapaian kinerja. Hal ini menegaskan bahwa pelaksanaan anggaran Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 telah dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel, serta mendukung pencapaian sasaran strategis organisasi.

3.4. Kendala Pencapaian Kinerja

Selama pelaksanaan tugas dan fungsi, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat menemui kendala antara lain :

1. Tingginya Jumlah laporan Masyarakat yang masuk ke pusat belum diiringi dengan penambahan SDM yang mencukupi. Hal ini menyebabkan beban kerja asisten tinggi dan berpengaruh kepada kesehatan fisik dan mental asisten.
2. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) sering mengalami kendala. Hal ini menghambat kinerja verifikasi laporan mengingat Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat sudah

menggunakan SIMPeL sebagai sarana kerja.

3. Blokir yang cukup besar pada anggaran Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dan baru dilakukan relaksasi pada akhir triwulan III mempengaruhi jadwal kegiatan. Beberapa kegiatan terpaksa dilakukan di akhir tahun yang cukup padat agenda sehingga kesulitan menentukan jadwal.
4. Sarana dan prasarana kerja yang kurang memadai mengakibatkan menurunnya tingkat kenyamanan kerja pegawai, terganggunya konsentrasi, serta tidak optimalnya produktivitas dan kualitas kinerja.
5. Optimalisasi efektivitas lembaga memerlukan penataan ulang terhadap hierarki koordinasi, dengan tujuan menyelaraskan pola supervisi pimpinan agar tetap berada pada level kebijakan makro, demi menghindari inefisiensi akibat keterlibatan administratif yang terlalu teknis serta menjaga kemurnian objektivitas institusi.
6. Efektivitas koordinasi pusat dapat lebih terjaga apabila forum diskusi internal di Perwakilan mampu mengoptimalkan bedah juknis secara mandiri, sehingga konsultasi yang masuk ke level pusat benar-benar terbatas pada isu substansial yang memerlukan diskresi khusus, bukan pada aspek teknis yang telah terakomodasi dalam panduan operasional..
- 7.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis kinerja tersebut, dapat disimpulkan bahwa realisasi capaian target yang telah ditetapkan oleh Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat berada pada kategori berhasil. Capaian tersebut menunjukkan kemampuan Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dalam mengelola dan mengoptimalkan keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta anggaran secara efektif dan efisien guna mendukung pencapaian kinerja yang optimal.

Demikian Laporan Kinerja ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat serta pengawasan pelayanan publik pada periode selanjutnya.

LAMPIRAN

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025

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

Nama : Patnuaji Agus Indrarto
Jabatan : Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat
selanjutnya disebut Pihak Pertama

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

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

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

Jakarta, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA KEASISTENAN UTAMA
PENGADUAN MASYARAKAT,

Mokhammad Najih

Patnuaji Agus Indrarto

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

| SASARAN | INDIKATOR KINERJA | TARGET |
|--|---|--------------|
| Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif | Jumlah akses pengaduan pelayanan publik | 2 (Kab/Kota) |
| | Jumlah lembaga (<i>focal point</i>) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan | 3 Lembaga |
| | Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang selesai pada tahap verifikasi | 241 Laporan |
| | Jumlah laporan pengawasan efektivitas tata kelola SP4N-LAPOR! | 1 Laporan |

| KEGIATAN/OUTPUT | ANGGARAN (Rp.) | | |
|---|----------------------|----------------------|--------------------|
| | PAGU | BLOKIR | EFEKTIF |
| Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat | | | |
| Akses Pengaduan Pelayanan Publik | 36.720.000 | 22.240.000 | 14.480.000 |
| Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat | 120.000.000 | 69.479.000 | 50.521.000 |
| Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan | 27.600.000 | 15.971.000 | 11.629.000 |
| Laporan Pengaduan Masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat | 1.032.010.000 | 583.119.000 | 448.891.000 |
| Pencegahan Maladministrasi | | | |
| Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR | 659.000.000 | 380.674.000 | 278.326.000 |
| Total | 1.875.330.000 | 1.071.483.000 | 803.847.000 |

Jakarta, Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA KEASISTENAN UTAMA
PENGADUAN MASYARAKAT,



Mokhammad Najih



Patnuaji Agus Indrarto

