



Laporan Kinerja 2025

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu



Laporan Periode

Januari - Desember
2025

Rencana Kinerja

Akuntabilitas Kinerja

www.ombudsman.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu dapat menyelesaikan Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2025.

Laporan Kinerja ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu selama tahun anggaran 2025, sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 9 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia.

Tahun 2025 merupakan tahun yang penuh tantangan sekaligus pencapaian yang membanggakan. Meskipun menghadapi berbagai kendala termasuk kebijakan pemblokiran anggaran di awal tahun, Perwakilan berhasil mencapai seluruh target indikator kinerja dengan capaian 100%.

Pencapaian ini tidak terlepas dari seluruh insan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu, dukungan Ombudsman RI Pusat, serta kolaborasi yang baik dengan seluruh pemangku kepentingan di Provinsi Bengkulu. Kami berharap Laporan Kinerja ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pembelajaran untuk peningkatan kinerja di masa mendatang.

Bengkulu, Februari 2026

MUSTARI TASTI, SE

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu

RINGKASAN EKSEKUTIF

A. Tugas Pokok dan Fungsi

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu adalah perpanjangan tangan Ombudsman RI di tingkat provinsi yang memiliki tugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Provinsi Bengkulu. Tugas pokok meliputi penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan laporan, dan pencegahan maladministrasi melalui koordinasi, kerja sama, dan pembangunan jaringan kerja dengan berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik.

B. Kondisi Perwakilan Tahun 2025

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu pada tahun 2025 didukung oleh 25 personel yang terdiri dari 1 Kepala Perwakilan, 3 Kepala Keasistenan, 10 Asisten, 6 PNS dan 6 tenaga pendukung. Kantor berlokasi di Jl. Adam Malik KM 8 No.270 Kota Bengkulu, melayani 10 kabupaten/kota di Provinsi Bengkulu.

Tahun 2025 ditandai dengan tantangan kebijakan pemblokiran anggaran yang berdampak pada pelaksanaan program. Namun dengan optimalisasi kinerja dan penggunaan anggaran, seluruh target kinerja berhasil dicapai bahkan terlampaui.

C. Ringkasan Capaian Kinerja

Capaian kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu tahun 2025

1. **Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat:** 192 laporan diselesaikan dari target 175 laporan atau 109%
2. **Focal Point Pengawasan:** 1 lembaga dikembangkan (100%)
3. **IAPS (Investigasi Atas Prakarsa Sendiri):** 1 laporan diselesaikan dari target 1 laporan (100%)
4. **Saran Perbaikan Kebijakan:** 1 kajian diselesaikan (100%)
5. **Kelompok Masyarakat Peduli:** 1 kelompok dibentuk dan aktif (100%)
6. **Penilaian Opini:** 4 Pemerintah Daerah dinilai (100%)
7. **Layanan Operasional Kantor:** Terlaksana dengan realisasi 99,65%
8. **Pengadaan Fasilitas:** 1 paket terlaksana (100%)

Total Akses Masyarakat: 280 akses sepanjang tahun 2025, terdiri dari 221 laporan masyarakat, 24 konsultasi, 30 tembusan, 4 respon cepat, dan 1 IAPS.

Realisasi Anggaran: Rp 603.863.663 dari pagu Rp 605.849.599 (99,67%)

D. Tindak Lanjut

1. Penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan
2. Sosialisasi berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat
3. Perluasan jangkauan pelayanan ke seluruh kabupaten/kota
4. Penguatan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

RINGKASAN EKSEKUTIF

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Fungsi, Tugas, dan Wewenang

1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia

BAB II RENCANA KINERJA

2.1 Perjanjian Kinerja

2.2 Penetapan Kinerja

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pengukuran Capaian Kinerja

3.2 Analisis Capaian Kinerja

3.3 Realisasi Anggaran

BAB IV PENUTUP

LAMPIRAN

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.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu yang berdiri sejak tahun 2013 telah menjadi mitra strategis Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Bengkulu. Sepanjang tahun 2025, Perwakilan menghadapi berbagai dinamika dan tantangan, khususnya terkait kebijakan efisiensi anggaran pemerintah yang berdampak pada pelaksanaan program dan kegiatan.

Meskipun demikian, komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tetap menjadi prioritas utama. Berbagai strategi adaptif diterapkan untuk memastikan seluruh mandat dapat dilaksanakan secara optimal. Tahun 2025 mencatat peningkatan signifikan dalam penanganan laporan masyarakat, dengan total 283 akses masyarakat dan 192 laporan yang berhasil diselesaikan, melampaui target yang ditetapkan.

Laporan Kinerja ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas publik atas pelaksanaan tugas dan fungsi Perwakilan selama tahun 2025, sekaligus menjadi instrumen evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan di masa mendatang.

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 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.

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 Pengaduan Masyarakat

Mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.

b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.

c. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

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 Perwakilan Provinsi Bengkulu didukung sumber daya manusia sejumlah 26 orang, terdiri atas Kepala Perwakilan, Asisten, Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan tenaga pendukung. Perkembangan SDM Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu Tahun 2021-2025 dapat dilihat pada grafik di bawah.

Berdasarkan Keputusan Kepala Perwakilan Nomor 02-11 Tahun 2025 tentang Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu, struktur organisasi Perwakilan terdiri dari:

1. Kepala Perwakilan

- Mustari Tasti, S.E.

2. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

- Kepala: Gusri Sudirman
- Anggota:
 - Ekawati Juni Astuti
 - Ersya Nobertha
 - Suhri Nanda

3. Keasistenan Pemeriksaan Laporan

- Kepala: Jaka Andhika
- Anggota:
 - Ahmad Khalid
 - Dwi Ristriani
 - Hendra Irawan
 - Marfisallyna
 - Nanda Pratama

4. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

- Kepala: Ade Bardiyanto
 - Anggota:
 - Arsal Aryen
 - Sholehuddin Ridlwan

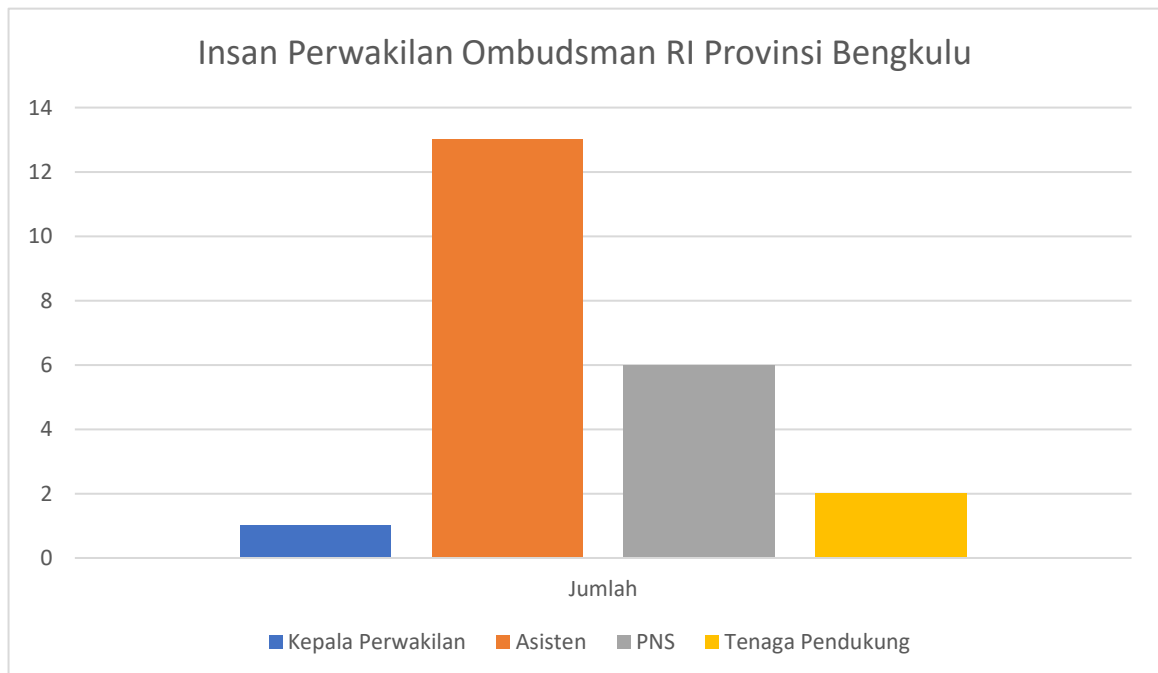
5. Kesekretariatan

- Penalaah Teknis Kebijakan:
 - Hendri Noviawan
 - Jhoni Kuswara
 - Khulusul Mukarromah
 - Rico Satriawan
 - Riki Arif
- Pengolah Data dan Informasi: Intan Dewi Yuliansari
- Pramubakti:
 - Riana Arisa
 - Vera Pujianti
- Petugas Kebersihan : Reji Saputra
- Petugas Keamanan:
 - Brori Paslima
 - Defy Karbasyah
 - Trio Andoko

Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu



Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu Tahun 2025 disajikan pada grafik berikut:



BAB II

RENCANA KINERJA

2.1 Perjanjian Kinerja

Perjanjian Kinerja merupakan komitmen penerima amanah (Kepala Perwakilan) kepada pemberi amanah (Ketua Ombudsman RI) untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja yang terukur. Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu Tahun 2025 disusun berdasarkan:

1. Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman RI Tahun 2020-2024 yang diperpanjang hingga 2025
2. Rencana Kerja Tahunan (Renja) Ombudsman RI Tahun 2025
3. Dokumen Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2025
4. Analisis kondisi dan potensi wilayah Provinsi Bengkulu

2.1.1 Sasaran Strategis

Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu Tahun 2025 ditetapkan dengan 3 (tiga) sasaran strategis:

Sasaran 1: Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif

Sasaran ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik dapat diselesaikan secara efektif, cepat, dan berkualitas. Sasaran ini juga mencakup pengembangan jejaring pengawasan melalui focal point dan pelaksanaan investigasi proaktif.

Indikator Kinerja:

- Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang dikembangkan
- Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan
- Jumlah Laporan IAPS yang Dilaksanakan

Sasaran 2: Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik

Sasaran ini bertujuan untuk melakukan pencegahan maladministrasi secara sistemik melalui kajian kebijakan, penilaian kepatuhan, dan pemberdayaan masyarakat. Pendekatan preventif ini diharapkan dapat mengurangi terjadinya maladministrasi di hulu.

Indikator Kinerja:

- Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan
- Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif
- Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan

Sasaran 3: Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat

Sasaran ini bertujuan untuk memastikan bahwa operasional dan manajemen kelembagaan berjalan dengan baik sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi secara optimal.

Indikator Kinerja:

- Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor
- Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran

2.1.2 Definisi Operasional Indikator Kinerja

1. Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik

Focal point adalah unit kerja atau individu yang ditunjuk di instansi penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi koordinator dalam penanganan laporan, koordinasi dengan Ombudsman, dan implementasi rekomendasi perbaikan. Pengembangan focal point bertujuan membangun sistem koordinasi yang terstruktur dan berkelanjutan.

2. Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan

Laporan yang diselesaikan adalah laporan yang telah melalui proses pemeriksaan dan ditutup, baik pada tahap PVL (karena tidak memenuhi syarat materiil) maupun pada tahap pemeriksaan (setelah

penerbitan LHP). Termasuk juga penyelesaian laporan backlog dari tahun sebelumnya.

3. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)

IAPS adalah investigasi yang dilakukan atas inisiatif Ombudsman tanpa menunggu laporan masyarakat, terhadap dugaan maladministrasi yang bersifat sistemik, masif, dan berdampak luas kepada masyarakat.

4. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Saran perbaikan kebijakan adalah rekomendasi yang dihasilkan dari kajian/analisis mendalam terhadap kebijakan atau praktik pelayanan publik yang berpotensi menimbulkan maladministrasi, disusun dalam bentuk Laporan Hasil Analisis (LHA) kajian.

5. Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif

Kelompok masyarakat adalah organisasi atau perkumpulan masyarakat sipil yang dibentuk atau difasilitasi oleh Ombudsman untuk menjadi mitra dalam pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.

6. Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan

Penilaian opini adalah survei/asesmen komprehensif terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintah berdasarkan indikator kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dan produk pengawasan Ombudsman.

7. Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor

Layanan operasional mencakup seluruh kegiatan pengelolaan administrasi, keuangan, kepegawaian, serta pemeliharaan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.

8. Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran

Pengadaan peralatan adalah penyediaan barang/fasilitas yang diperlukan untuk mendukung operasional kantor, seperti komputer, printer, furniture, dan peralatan lainnya.

2.2 Penetapan Kinerja

Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu Tahun 2025 ditetapkan dengan target sebagai berikut:

Tabel 2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2025

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Satuan
1	Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif			
1.1		Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang dikembangkan oleh Perwakilan	1	Lembaga
1.2		Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	175	Laporan
1.3		Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1	Laporan
2	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaiki Pelayanan Publik			
2.1		Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	1	Saran Kebijakan
2.2		Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	1	Kelompok Masyarakat
2.3		Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini	5	Pemerintah Daerah

		Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		
3	Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat			
3.1		Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	1	Layanan
3.2		Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran	1	Paket

2.2.1 Revisi Perjanjian Kinerja

Selama tahun 2025, terdapat penyesuaian target pada beberapa indikator kinerja melalui revisi Perjanjian Kinerja, khususnya terkait:

1. Penilaian Opini Pengawasan

Target awal 11 Pemerintah Daerah direvisi menjadi 5 Pemerintah Daerah, menyesuaikan dengan arahan Ombudsman RI Pusat dan kondisi anggaran yang tersedia.

2. Penyesuaian Anggaran

Terdapat pemblokiran anggaran sebesar Rp 346.600.401 dari total pagu awal Rp 908.995.000, sehingga pagu efektif menjadi Rp 562.394.599.

2.2.2 Keterkaitan Indikator dengan Program

Tabel 2.2 Keterkaitan Indikator Kinerja dengan Program/Kegiatan

Indikator Kinerja	Program/Kegiatan	Anggaran (Rp)
Focal Point Pengawasan	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga Pelayanan Publik	9.588.696
Penyelesaian Laporan/Pengaduan	Pelayanan Publik kepada Masyarakat	131.163.232
IAPS	Pelayanan Publik kepada Masyarakat	12.754.616

Saran Perbaikan Kebijakan	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	19.300.324
Kelompok Masyarakat	Fasilitasi dan Pembinaan Kelompok Masyarakat	9.714.575
Penilaian Opini	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	102.263.242
Layanan Operasional	Layanan Dukungan Manajemen Internal	312.837.457
Pengadaan Peralatan	Layanan Sarana dan Prasarana Internal	9.857.000

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pengukuran Capaian Kinerja

Pengukuran capaian kinerja dilakukan dengan membandingkan antara target yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja dengan realisasi yang dicapai selama tahun 2025.

Berikut adalah tabel pengukuran capaian kinerja:

Tabel 3.1 Pengukuran Capaian Kinerja Tahun 2025

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Satuan	Realisasi	Satuan	Capaian (%)
1	Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif						
1.1		Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang dikembangkan oleh Perwakilan	1	Lembaga	1	Lembaga	100%
1.2		Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	175	Laporan	192	Laporan	109%
1.3		Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1	Laporan	1	Laporan	100%
2	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik						
2.1		Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	1	Saran Kebijakan	1	Saran Kebijakan	100%
2.2		Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	1	Kelompok Masyarakat	1	Kelompok Masyarakat	100%
2.3		Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan	5	Pemerintah Daerah	5	Pemerintah Daerah	100%

		Penyelenggaraan Pelayanan Publik					
3	Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat						
3.1		Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	1	Layanan	1	Layanan	100%
3.2		Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran	1	Paket	1	Paket	100%

Kesimpulan Pengukuran:

Dari 8 indikator kinerja yang ditetapkan, seluruhnya berhasil dicapai dengan rincian:

- **6 indikator mencapai 100%** (sesuai target)
- **1 indikator melampaui target:** Penyelesaian Laporan (109%)
- **Rata-rata capaian kinerja: 104,5%**

3.1.1 Uraian Capaian Per Indikator

1. Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik (100%)

Telah berhasil dikembangkan 1 focal point pada bulan Oktober 2025. Focal point ini menjadi jembatan koordinasi sistematis antara Ombudsman dengan instansi penyelenggara pelayanan publik, memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dan monitoring implementasi saran perbaikan secara terstruktur.

2. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat (109%)

Berhasil menyelesaikan 192 laporan dari target 175 laporan, dengan rincian:

- 187 Laporan Reguler Tutup
- 4 RCO
- 1 Laporan IAPS Tutup

3. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri/IAPS (100%)

Berhasil menyelesaikan 1 laporan IAPS dari target 1 laporan. IAPS dilakukan terhadap isu-isu strategis yang berdampak luas kepada masyarakat, menunjukkan inisiatif proaktif dalam pencegahan maladministrasi sistemik.

Berikut adalah IAPS yang dilaksanakan oleh Perwakilan Bengkulu

Tabel 3.2 IAPS Perwakilan Bengkulu Tahun 2025

Judul	Substansi
Dugaan maladministrasi berupa berupa Penyimpangan Prosedur dan Pengabaian Kewajiban Hukum oleh Kepala Sekolah dan Ketua Panitia Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) 2025/2026 SMAN 5 Kota Bengkulu	Pendidikan

4. Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik (100%)

Saran kebijakan sudah diterbitkan dan dilaksanakan oleh pemerintah daerah provinsi Bengkulu terkait Tata Kelola Pemberian Ijazah kepada murid Sekolah Menengah Atas Negeri se Provinsi Bengkulu

5. Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif (100%)

Telah membentuk dan mengukuhkan 1 (satu) Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan Provinsi Bengkulu

6. Penilaian Opini Pengawasan (100%)

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua nomor 255 Tahun 2025 tentang Lokus dan Kertas Kerja Penilaian Maladminsitrasi Tahun 2025, Menyatakan bahwa lokus yang dinilai oleh Perwakilan Bengkulu 5 (lima) pemerintah Daerah dan sudah terlaksana.

7. Layanan Operasional dan Pemeliharaan Kantor (100%)

Terlaksana dengan realisasi anggaran 99,66% dari pagu yang dialokasikan, mencakup seluruh kegiatan operasional, pemeliharaan, dan administrasi kantor.

8. Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran (100%)

Terlaksana pengadaan 1 paket peralatan berupa CCTV untuk mendukung operasional kantor.

3.2 Analisis Capaian Kinerja

3.2.1 Analisis Capaian Kinerja Per Sasaran

SASARAN 1: TERWUJUDNYA PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT YANG EFEKTIF

A. Perbandingan Target dan Realisasi Tahun 2025

Indikator 1.1: Focal Point Pengawasan (Target: 1, Realisasi: 1, Capaian: 100%)

Pengembangan focal point berhasil dilaksanakan di dinas kesehatan kota Bengkulu dan 15 puskesmas kota Bengkulu pada bulan Oktober 2025. Capaian 100% ini menunjukkan keberhasilan Perwakilan dalam membangun sistem koordinasi terstruktur dengan instansi penyelenggara pelayanan publik. Focal point ini berfungsi sebagai:

- Koordinator penanganan laporan di instansi
- Jembatan komunikasi dengan Ombudsman
- Pelaksana implementasi rekomendasi perbaikan
- Penyedia data dan informasi pelayanan publik

Indikator 1.2: Penyelesaian Laporan (Target: 175, Realisasi: 192, Capaian: 109%)

Capaian 109% laporan di atas target merupakan prestasi bagi perwakilan. Analisis menunjukkan:

Perbandingan dengan Target:

- Target: 175 laporan
- Realisasi: 192 laporan
- Surplus: 17 laporan (9,7%)

Komposisi Penyelesaian:

- 187 Laporan Reguler Tutup
- 4 RCO
- 1 Laporan IAPS Tutup

Faktor Keberhasilan:

- Strategi akselerasi penanganan laporan yang sangat efektif
- Optimalisasi pembagian beban kerja antar asisten pemeriksa
- Koordinasi yang baik dengan instansi terlapor
- Dedikasi tinggi seluruh personel

Indikator 1.3: IAPS (Target: 1, Realisasi: 1, Capaian: 100%)

Dengan terealisasinya 100% kegiatan IAPS, menunjukkan komitmen terhadap fungsi pencegahan proaktif. IAPS yang dilaksanakan menangani isu-isu strategis yang berdampak luas kepada masyarakat. Pelaksanaan IAPS menunjukkan:

- Kemampuan identifikasi isu sistemik
- Inisiatif proaktif tanpa menunggu laporan
- Kontribusi pada pencegahan maladministrasi struktural

B. Perbandingan Realisasi Tahun 2024 dan 2025

Tabel 3.3 Perbandingan Kinerja Tahun 2024 dan 2025

Aspek	Tahun 2024	Tahun 2025	Perubahan	Tren
Total Akses Masyarakat	337	280	-57	↓ 16,9%
Laporan Masyarakat	222	221	-1	↓ 0,4%
Konsultasi	82	24	-58	↓ 70,7%
Laporan Diselesaikan	207	192	-15	↓ 7,2%
Laporan Masih Proses	1	8	+6	600%

Secara umum, dari tabel diatas kinerja mengalami penurunan dikarenakan perbedaan Target PK ditahun tersebut.

C. Analisis Jenis Dugaan Maladministrasi

Tabel 3.4 Distribusi Jenis Dugaan Maladministrasi

Jenis Maladministrasi	Jumlah	Presentase
Tidak Memberikan Pelayanan	20	14%
Penundaan Berlarut	57	40,14%
Penyimpangan Prosedur	58	40,84%
Tidak Patut	1	0,7%
Tidak Kompeten	3	2,1%
Permintaan Uang/Barang/Jasa	2	1,4%
Penyalahgunaan Wewenang	1	0,7%
Total	142	100%

Analisis menunjukkan bahwa 40,84% maladministrasi adalah "Penyimpangan Prosedur" dan "Penundaan Berlarut", mengindikasikan permasalahan fundamental dalam:

- Ketidakjelasan SOP
- Kecepatan respons

- Budaya pelayanan aparatur

Hal ini memerlukan intervensi sistemik melalui:

- Reformasi proses bisnis pelayanan
- Penguatan disiplin aparatur
- Digitalisasi layanan

SASARAN 2: TERWUJUDNYA PENGUATAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI GUNA PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK

A. Perbandingan Target dan Realisasi Tahun 2025

Indikator 2.1: Saran Perbaikan Kebijakan (Target: 1, Realisasi: 1, Capaian: 100%)

Berhasil menyelesaikan Kajian Rapid Assessment tentang "Tata Kelola Pemberian Ijazah pada Satuan Pendidikan Menengah Atas Negeri di Provinsi Bengkulu

Substansi Kajian: Kajian mengidentifikasi permasalahan tata kelola pemberian ijazah yang selama ini menyebabkan banyaknya keluhan masyarakat, dan memberikan rekomendasi sistemik untuk:

- Standarisasi prosedur penerbitan ijazah
- Transparansi jadwal pengambilan
- Sistem tracking ijazah
- Mekanisme eskalasi keluhan

Impact: Saran perbaikan ini tidak hanya menyelesaikan kasus individual tetapi memberikan solusi struktural untuk mencegah permasalahan serupa di masa mendatang di seluruh sekolah menengah negeri di Bengkulu.

Indikator 2.2: Kelompok Masyarakat Peduli (Target: 1, Realisasi: 1, Capaian: 100%)

Pembentukan KMPMDP:

- Tanggal pembentukan: 20 Juni 2025
- Jumlah anggota: 18 mahasiswa
- Asal: Berbagai universitas di Provinsi Bengkulu
- Kegiatan penguatan: 9 Desember 2025

Kegiatan yang Dilaksanakan:

1. Sosialisasi tugas dan fungsi Ombudsman
2. Pelatihan identifikasi maladministrasi
3. Penyusunan rencana aksi 2026
4. Pembentukan *WhatsApp Group* untuk koordinasi

Peran KMPMDP:

- Mitra pengawasan pelayanan publik
- Agen sosialisasi di lingkungan kampus
- Early warning system terhadap isu pelayanan publik
- Fasilitator akses masyarakat ke Ombudsman

Keberlanjutan: Telah disusun rencana aksi untuk tahun 2026, menunjukkan komitmen jangka panjang dalam kemitraan.

Indikator 2.3: Penilaian Opini (Target: 6, Realisasi: 6, Capaian: 100%)

Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 merupakan program strategis nasional yang dilaksanakan secara masif di Triwulan IV.

Cakupan Penilaian:

- **5 Pemerintah Daerah:**
 1. Provinsi Bengkulu
 2. Kota Bengkulu
 3. Kabupaten Bengkulu Selatan
 4. Kabupaten Rejang Lebong
 5. Kabupaten Bengkulu Utara
- **33 Instansi yang Dinilai:**
 1. Kementerian ATR/BPN: 5 Kantor Pertanahan
 2. Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan: 5 Kantor
 3. Kepolisian: 5 Polres
 4. Pemerintah Daerah (Pendidikan, Sosial, Kesehatan): 18 OPD

Tahapan Pelaksanaan:

1. Sosialisasi Internal: 13 Oktober 2025
2. Sosialisasi kepada Instansi: 23 Oktober 2025
3. Pengambilan Data: 27 Oktober - 27 November 2025
4. Supervisi: 18 November - 12 Desember 2025
5. Verifikasi dan Finalisasi: 2-5 Desember 2025

Metodologi: Sesuai Peraturan Ombudsman RI Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan indikator mencakup:

- Kepatuhan terhadap standar pelayanan
- Implementasi rekomendasi Ombudsman
- Penanganan pengaduan
- Transparansi dan akuntabilitas

Tantangan Pelaksanaan:

1. Waktu pelaksanaan yang sangat padat (Oktober-Desember)
2. Cakupan geografis 5 kabupaten/kota
3. Koordinasi dengan 33 instansi secara simultan
4. Keterbatasan SDM dan anggaran

Solusi yang Diterapkan:

1. Pembentukan tim penilai yang solid
2. Penjadwalan ketat dan terstruktur
3. Koordinasi intensif dengan instansi terkait
4. Optimalisasi anggaran pasca buka blokir

B. Perbandingan dengan Tahun Sebelumnya

Program	Tahun 2024	Tahun 2025	Tren
Kajian Kebijakan	1	1	<-> Konsisten
KMPDP	Belum ada	Dibentuk, Aktif dan Penguatan	↑
Penilaian Opini	Belum ada	5 Pemda, 33 Instansi	↑ Signifikan

Tahun 2025 menandai lompatan besar dalam fungsi pencegahan, terutama dengan terlaksananya Penilaian Opini yang komprehensif untuk pertama kalinya.

C. Analisis Penggunaan Sumber Daya

Sumber Daya Manusia:

- Tim Kajian: 3 personel Keasistenan Pencegahan
- Tim Penilaian Opini: Melibatkan hampir seluruh asisten
- Dukungan: Kesekretariatan untuk administrasi dan logistik

Anggaran:

- Kajian Kebijakan: Rp 18.982.000 (99,17% dari pagu)
- Fasilitasi Kelompok Masyarakat: Rp 8.704.000 (91,48% dari pagu)
- Pengawasan Pemda: Rp 142.797.400 (99,97% dari pagu)
- Total Program Pencegahan: Rp 170.483.400 (99,41% dari pagu)

Realisasi anggaran hampir sempurna (99,41%) menunjukkan perencanaan dan eksekusi yang sangat baik.

D. Keberhasilan dan Alternatif Solusi

Keberhasilan:

1. Seluruh target pencegahan tercapai 100%
2. Kajian menghasilkan rekomendasi sistemik berkualitas
3. KMPMDP terbentuk dan aktif dengan rencana aksi jelas
4. Penilaian Opini terlaksana komprehensif terhadap 36 instansi
5. Koordinasi dengan pemda berjalan sangat baik

Tantangan:

1. Waktu pelaksanaan Penilaian Opini yang sangat padat
2. Koordinasi simultan dengan banyak instansi
3. *Follow-up* implementasi rekomendasi kajian memerlukan waktu

Solusi yang Telah Ditempuh:

1. Manajemen waktu ketat dengan penjadwalan terstruktur
2. Pembagian tim yang efektif
3. Koordinasi intensif dengan stakeholder
4. Monitoring berkala implementasi saran

Rekomendasi ke Depan:

1. Penjadwalan Penilaian Opini lebih awal di tahun berikutnya

2. Penguatan kapasitas tim penilaian
3. Monitoring berkala implementasi saran kajian
4. Perluasan aktivitas KMPMDP

SASARAN 3: TERWUJUDNYA DUKUNGAN MANAJEMEN KELEMBAGAAN OMBUDSMAN YANG KUAT

A. Perbandingan Target dan Realisasi Tahun 2025

Indikator 3.1: Layanan Operasional (Target: 1, Realisasi: 1, Capaian: 100%)

Layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor terlaksana dengan baik, mencakup:

Layanan Dukungan Manajemen Internal:

- Pengelolaan administrasi umum
- Pengelolaan kepegawaian
- Pengelolaan keuangan
- Koordinasi dan pelaporan
- Realisasi: Rp 312.837.457 dari pagu efektif Rp 313.905.530 (99,66%)

Indikator 3.2: Pengadaan Peralatan (Target: 1, Realisasi: 1, Capaian: 100%)

Terlaksana pengadaan 1 paket cctv untuk keamanan kantor.

B. Analisis Realisasi Anggaran

Total realisasi anggaran Dukungan Manajemen:

- Pagu: Rp 313.905.530
- Realisasi: Rp 312.837.457
- Persentase: 99,66%
- Sisa: Rp 1.068.073

Tingkat penyerapan 99,66% menunjukkan perencanaan dan pengelolaan anggaran yang sangat baik, dengan efisiensi penggunaan yang optimal.

C. Perbandingan Tahun 2024 dan 2025

Peningkatan efektivitas manajemen terlihat dari:

1. Tingkat penyerapan anggaran: 99,66% (2025) dan 100 % (2024)*
2. Pengelolaan aset dan inventaris lebih tertib
3. Pelaporan tepat waktu

*Data tahun 2024 bersifat estimasi

D. Keberhasilan dan Tantangan

Keberhasilan:

1. Realisasi anggaran mendekati sempurna (99,66%)
2. Tidak ada temuan signifikan dalam audit
3. Operasional kantor berjalan lancar
4. Layanan kepegawaian dan keuangan tertib

Tantangan:

1. Pemblokiran anggaran di awal tahun mempengaruhi perencanaan
2. Perlu percepatan realisasi di Triwulan IV

Solusi yang Ditempuh:

1. Penyesuaian POK melalui 7 kali revisi
2. Manajemen kas yang ketat

3.2.2 Analisis Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

A. Efisiensi Anggaran

Program/Kegiatan	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	%
Program Pengawasan Pelayanan Publik	291.944.069	291.026.206	99,69%
Penyelesaian Laporan/Pengaduan	160.665.928	160.097.706	99,64%
1. Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	9.588.696	9.500.000	99,07%
2. Pelayanan Publik kepada Masyarakat	151.077.232	150.597.706	99,68%
Pencegahan Maladministrasi	131.278.141	130.928.500	99,87%
1, Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	121.563.566	121.428.500	99,89%

2.	Fasilitasi Kelompok Masyarakat	9.714.575	9.500.000	97,79%
3.	Pengawasan Pemda	142.846.699	142.797.400	99,97%
Dukungan Manajemen		313.905.530	312.837.457	99,66%
1.	Layanan Dukungan Manajemen Internal	304.048.530	302.980.957	99,65%
2.	Layanan Sarana dan Prasarana	9.857.000	9.856.500	100%
Total		605.849.599	603.863.663	99,67%

Analisis:

1. Tingkat penyerapan sangat tinggi (99,03%)
2. Efisiensi terbaik pada Pengawasan Pemda (99,97%)
3. Semua program di atas 90%
4. Total sisa anggaran hanya Rp 12.422.535 (0,97%)

B. Efisiensi SDM

Distribusi beban kerja:

- Keasistenan PVL (4 personel): 192 penerimaan
- Keasistenan Pemeriksaan (6 personel): 175 laporan ditutup
- Keasistenan Pencegahan (3 personel): 1 kajian, 1 KMPMDP, 5 Pemda dinilai
- Kesekretariatan (6 personel): Dukungan operasional
- Kepala Perwakilan (1 personel): Koordinasi dan supervisi

C. Efektivitas Program

Program	Input (Anggaran)	Output	Outcome
Penyelesaian Laporan	Rp 227,7 juta	175 laporan selesai	Kepuasan masyarakat, penyelesaian maladministrasi
Kajian Kebijakan	Rp 19,3 juta	1 LHA Kajian	Rekomendasi sistemik untuk sektor pendidikan
Penilaian Opini	Rp 76,7 juta	5 Pemda, 33 instansi	Baseline kualitas pelayanan publik
KMPMDP	Rp 9,7 juta	18 anggota aktif	Mitra pengawasan berkelanjutan

Rasio cost-benefit menunjukkan efektivitas tinggi, dengan output dan outcome yang signifikan dari setiap rupiah yang dibelanjakan.

3.3 Realisasi Anggaran

3.3.1 Gambaran Umum Anggaran

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu pada Tahun Anggaran 2025 mendapatkan alokasi anggaran awal sebesar **Rp 932.536.000**. Namun sesuai kebijakan efisiensi anggaran pemerintah, terdapat pemblokiran sebesar **Rp 326.686.401**, sehingga pagu efektif menjadi **Rp 605.849.599**

BAB IV

PENUTUP

Laporan Kinerja Tahun 2025 ini merupakan bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Provinsi Bengkulu. Secara umum, capaian kinerja tahun 2025 menunjukkan hasil yang sangat memuaskan. Dari 8 (delapan) indikator kinerja yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja, seluruhnya berhasil dicapai 100%, bahkan indikator penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat melampaui target dengan capaian 109%. Rata-rata capaian kinerja sebesar 104,5% mencerminkan efektivitas strategi, soliditas tim, serta komitmen kuat seluruh jajaran dalam menjalankan mandat pengawasan secara profesional, independen, dan akuntabel.

Keberhasilan tersebut menjadi semakin bermakna mengingat tahun 2025 diwarnai dengan kebijakan pemblokiran anggaran yang cukup signifikan pada awal tahun anggaran. Kondisi ini menuntut adanya penyesuaian perencanaan, efisiensi kegiatan, serta optimalisasi sumber daya manusia dan anggaran yang tersedia. Melalui manajemen yang adaptif dan koordinasi internal yang intensif, Perwakilan mampu memastikan bahwa seluruh target strategis tetap tercapai tanpa mengurangi kualitas output maupun outcome yang dihasilkan. Tingkat realisasi anggaran sebesar 99,67% dari pagu efektif menunjukkan pengelolaan keuangan yang tertib, efisien, dan berorientasi pada hasil.

Pada aspek penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, capaian 192 laporan yang diselesaikan dari target 175 laporan menunjukkan peningkatan produktivitas dan efektivitas proses penanganan laporan. Strategi akselerasi penanganan laporan, optimalisasi pembagian beban kerja antar asisten, serta penguatan koordinasi dengan instansi terlapor menjadi faktor kunci keberhasilan. Selain itu, pelaksanaan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terhadap isu strategis di sektor pendidikan memperlihatkan komitmen Perwakilan dalam menjalankan fungsi pencegahan secara proaktif, tidak semata-mata bersifat reaktif terhadap laporan masyarakat.

Di bidang pencegahan maladministrasi, penerbitan saran perbaikan kebijakan melalui kajian tata kelola pemberian ijazah di SMA Negeri se-Provinsi Bengkulu memberikan dampak sistemik yang luas. Rekomendasi yang disampaikan tidak hanya menyelesaikan permasalahan individual, tetapi juga mendorong pembenahan prosedur dan standar pelayanan secara menyeluruh. Pembentukan dan penguatan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi menjadi langkah strategis dalam memperluas partisipasi publik serta

membangun budaya pengawasan bersama. Pelaksanaan Penilaian Opini Pengawasan terhadap pemerintah daerah dan instansi vertikal juga menjadi tonggak penting dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis kepatuhan terhadap standar dan rekomendasi Ombudsman.

Dari sisi dukungan manajemen kelembagaan, operasional kantor berjalan dengan baik, tertib, dan akuntabel. Pengelolaan administrasi, keuangan, kepegawaian, serta sarana dan prasarana mampu mendukung pelaksanaan tugas secara optimal. Penyerapan anggaran yang tinggi dengan sisa anggaran yang sangat minimal menunjukkan efisiensi yang baik tanpa mengorbankan kualitas pelaksanaan kegiatan. Hal ini menegaskan bahwa tata kelola internal menjadi fondasi utama dalam memastikan keberhasilan pelaksanaan fungsi pengawasan.

Meskipun capaian kinerja tahun 2025 menunjukkan hasil yang sangat baik, berbagai tantangan tetap perlu menjadi perhatian pada tahun-tahun mendatang. Analisis jenis dugaan maladministrasi menunjukkan bahwa penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut masih menjadi permasalahan dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi ini mengindikasikan perlunya intervensi yang lebih sistemik melalui penguatan standar operasional prosedur, peningkatan disiplin aparatur, digitalisasi layanan, serta monitoring implementasi rekomendasi secara berkelanjutan.

Ke depan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu akan memfokuskan langkah strategis pada beberapa hal utama. Pertama, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis, peningkatan kompetensi pemeriksaan, serta pengembangan kemampuan analisis kebijakan agar kualitas penanganan laporan dan kajian semakin meningkat. Kedua, perluasan jangkauan pengawasan ke seluruh kabupaten/kota melalui penguatan jejaring focal point dan kemitraan dengan kelompok masyarakat. Ketiga, peningkatan kualitas pencegahan maladministrasi melalui kajian tematik yang lebih mendalam serta monitoring implementasi saran perbaikan kebijakan. Keempat, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan pengaduan, pengolahan data, serta transparansi informasi kepada publik.

Selain itu, sinergi dan koordinasi dengan pemerintah daerah, instansi vertikal, serta pemangku kepentingan lainnya akan terus diperkuat guna memastikan bahwa rekomendasi dan saran Ombudsman dapat diimplementasikan secara efektif. Pendekatan kolaboratif menjadi kunci dalam membangun budaya pelayanan publik yang berintegritas, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan berlandaskan prinsip independensi, profesionalitas, integritas, dan akuntabilitas, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pengawasan pelayanan publik. Laporan Kinerja Tahun 2025 ini diharapkan tidak hanya menjadi dokumen pertanggungjawaban administratif, tetapi juga menjadi instrumen refleksi, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih serta pelayanan publik yang semakin berkualitas dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat Provinsi Bengkulu.

Bengkulu, Februari 2026

MUSTARI TASTI, SE

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu

LAMPIRAN



Ketua Ombudsman RI Audiensi dengan Ketua DPRD Provinsi Bengkulu - 30 Januari 2025



Koordinasi dan Peninjauan Pelayanan Publik di BPN Kota Bengkulu - 17 Februari 2025



Perkuat Kerjasama Ombudsman dan Kanwil Ditjen Imigrasi Bengkulu Dalam Pengawasan Pelayanan Publik - 4 Maret 2025



Penandatanganan BA Penyerahan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Substansi Kepegawaian di Pemerintahan Kabupaten Seluma - 11 April 2025



Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik “Penganugerahan Piagam Penghargaan Kepatuhan Penyelenggaraan Publik Tahun 2024” - 2 Mei 2025



Koordinasi Kepala Perwakilan Ombudsman Bengkulu Dengan Gubernur Bengkulu Terkait Isu Terkini Pelayanan Publik - 30 Juni 2025



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu Melakukan Inspeksi Mendadak ke Sejumlah Sekolah Tingkat SMA Dalam Rangka Pengawasan Seleksi Penerimaan Murid Baru 2025 - 10 Juli 2025



Audiensi Bersama KA Kanwil Kemenham Sumatera Selatan dan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu Demi Tingkatkan Pelayanan Publik HAM - 7 Agustus 2025



Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu Menyampaikan LHP Investigasi IAPS Terkait SPMB SMAN 5 Kota Bengkulu - 19 September 2025



Koordinasi Acara Kegiatan Penandatanganan MOA dan Kuliah Umum Oleh Ketua Ombudsman RI Bersama Rektor Uinfas Bengkulu - 30 November 2025



Koordinasi Acara Kegiatan Penandatanganan MOA dan Kuliah Umum Oleh Ketua Ombudsman RI Bersama Rektor Uinfas Bengkulu - 30 November 2025



Evaluasi Pelayanan Publik Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu Menutup Akhir Tahun 2025 Dengan Menyampaikan Catatan Akhir Tahun Pengawasan Pelayanan Publik. - 22 Desember 2025