




OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
Perwakilan Jawa Barat

Laporan Kinerja

2025

Perwakilan
Ombudsman Republik Indonesia
Provinsi Jawa Barat

 [ombudsmanri137jabar](#)
 ombudsman.go.id

KATA PENGANTAR

Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat merupakan bentuk akuntabilitas atau pertanggung jawaban atas kinerja pencapaian tujuan dan sasaran strategis Tahun Anggaran 2025. Adapun Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja merupakan amanat dari Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Laporan ini juga merupakan rangkaian amanat dari Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia.

Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja merupakan kewajiban bagi seluruh Kementerian/Lembaga termasuk Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat sebagai Unit Kerja untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang pengawasan pelayanan publik. Pelaksanaan seluruh program dan penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat adalah suatu rantai proses manajemen yang telah diupayakan sebaik mungkin, namun masih terdapat kekurangan disana sini yang disebabkan berbagai kendala. Kami telah mengupayakan untuk mengatasi kendala tersebut melalui terobosan dan koordinasi dengan seluruh instansi mitra kerja terkait baik internal maupun eksternal.

Semoga Laporan Akuntabilitas Kinerja ini dapat menjadi acuan penilaian fungsi, tugas dan wewenang Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat agar tahun yang akan datang senantiasa lebih baik dalam melaksanakan program dan kegiatan, sehingga sasaran kinerja dapat tercapai sebagaimana telah direncanakan dan berdampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya di Provinsi Jawa Barat.

Bandung, Januari 2025
Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Jawa Barat

#

Budhi Masthuri

Budhi Masthuri

RINGKASAN EKSEKUTIF

Tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat terdapat 8 Indikator Perjanjian Kinerja yang dituangkan terdapat 8 Indikator yang dilaksanakan. Dari 8 Indikator yang dilaksanakan hasil capaian sebagai berikut :

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	Realisasi
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	114 Laporan	121 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	11 Pemerintah Daerah	11 Pemerintah Daerah
Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket

Sedangkan untuk capaian Indikator Utama tahun 2025 tersaji dalam tabel berikut:

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Sasaran Strategis	Satuan	Target	Realisasi	% Capaian
Terwujudnya pengawasan pelayanan publik yang berkualitas	Indeks kinerja pengawasan pelayanan publik perwakilan provinsi Jawa Barat	Indeks	3,0	3,1	103,33%
	Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	%	28	N/A	N/A

Keterangan : N/A (*Not Available*) Penjelasan realisasi Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi pada bab III.

Berikut realisasi anggaran Ombudsman RI Perwakilan Prov. Jabar:



DAFTAR ISI

COVER	1
KATA PENGANTAR.....	2
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	3
DAFTAR ISI	5
BAB I. PENDAHULUAN	6
1.1. Latar Belakang.....	6
1.2. Fungsi, Tugas, Dan Wewenang.....	6
1.3. Organisasi Dan Sumber Daya Manusia	7
1.4. Sistematika Penyajian.....	9
BAB II. PERJANJIAN KINERJA.....	12
2.1 Rencana Strategis	12
2.2 Indikator Kinerja Utama	13
2.3 Perjanjian Kinerja	13
2.4 Rencana Kerja dan Anggaran 2025	14
BAB III. AKUNTABILITAS KINERJA	16
3.1 Capaian Kinerja	13
3.2 Realisasi Anggaran.....	27
3.3 Evaluasi keberhasilan Kinerja	28
BAB IV. PENUTUP	32
LAMPIRAN.....	34



Bab I

Pendahuluan

Laporan Kinerja **2025**

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat (selanjutnya disebut dengan Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar) diberi mandat oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik dalam rangka penerapan tata kelola pemerintahan yang baik. Seiring dengan perkembangan waktu, pelayanan publik diharapkan meningkat kualitasnya. Berdasarkan kondisi tersebut, fungsi dan tugas Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar makin meningkat dan kompleks.

Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar Tahun 2025 dimaksudkan sebagai upaya mewujudkan akuntabilitas dan pencapaian kinerja dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mengamanatkan Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar melaksanakan tugas untuk mencegah maladministrasi, menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat dan mengadakan pengawasan pelayanan publik. Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2021 disusun sebagaimana diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya. Laporan Akuntabilitas Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat. Laporan ini juga merupakan rangkaian amanat dari Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2025 Tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia.

1.2. FUNGSI, TUGAS, DAN WEWENANG

1.2.1 FUNGSI

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu khususnya untuk wilayah Provinsi Jawa Barat, yang mempunyai hubungan hirarkis dengan Ombudsman RI Pusat.

1.2.2 TUGAS

a. Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat

1. Menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan di wilayah kerjanya;
3. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;

4. Melakukan investigasi atas prakarasa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

b. Pencegahan Maladministrasi

Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya; dan Selain tugas yang secara langsung dilakukan setiap Bidang Keasistenan di atas, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat juga dimandatkan untuk:

1. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;
2. Membangun jaringan kerja;
3. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman.

1.2.3 WEWENANG

Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar memiliki wewenang:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor dan pihak lain yang terkait;
- e. Melakukan kehadiran paksa dalam rangka menyelesaikan Laporan;
- f. Menyelesaikan Laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- g. Menyampaikan usul Rekomendasi kepada Ombudsman Republik Indonesia mengenai penyelesaian Laporan, termasuk usul Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- h. Menyampaikan saran dan tindakan korektif kepada penyelenggara dalam rangka memperbaiki maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- i. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi.

1.3. ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, struktur organisasi Perwakilan Ombudsman RI Prov.

Jabar terdiri dari:

a. Keasistenan Pencegahan memiliki tugas:

- Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
- Membangun jaringan kerja dengan penyelenggara layanan dalam rangka pencegahan maladministrasi;
- Melakukan program pencegahan maladministrasi;
- Melakukan sosialisasi;
- Melakukan investigasi sistemik;
- Menyampaikan saran perbaikan kebijakan;
- Penyempurnaan organisasi dan/ prosedur pelayanan publik;
- Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan
- Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

b. Keasistenan PVL memiliki tugas:

- Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik;
- Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan
- Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

c. Keasistenan Pemeriksaan Laporan memiliki tugas:

- Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- Melaksanakan adjudikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Melakukan koordinasi dengan pengawas internal instansi penyelenggara layanan dalam rangka pemeriksaan laporan;
- Melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan; dan
- Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan.

- d. Kesekretariatan memiliki tugas menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Sumber Daya Manusia Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat

Jumlah sumber daya manusia di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat adalah sebagai berikut:



Pengelolaan sumber daya manusia dilakukan dengan mengembangkan Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat sebagai berikut:



1.4 Sistematika Penyajian

Laporan kinerja ini disajikan dengan sistematika, sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan:berisikan latar belakang; fungsi dan tugas Ombudsman RI; organisasi dan sumber daya manusia; dan sistematika penyajian.

BAB II. Perjanjian Kinerja

BAB III. Akuntabilitas: berisikanpencapaian sasaran; evaluasi keberhasilan kinerja; akuntabilitas keuangan.

BAB IV. Penutup.



Bab II

Perjanjian Kinerja

Laporan Kinerja **2025**

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat

BAB II. PERJANJIAN KINERJA

2.1 RENCANA STRATEGIS

Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029 ditetapkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2025, kemudian diturunkan menjadi Renstra Unit Kerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat Tahun 2025-2029.

Dalam Renstra Ombudsman Republik Indonesia disebutkan bahwa Visi “ **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.**
3. **Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Selanjutnya, telah ditetapkan tujuan yang akan dicapai dalam periode Renstra tersebut yaitu Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan. Dari mencapai tujuan tersebut maka dibuat sasaran strategis yang merupakan kondisi konkret yang ingin diwujudkan oleh Ombudsman sebagai hasil dari pelaksanaan satu atau beberapa program. Sasaran strategis yaitu Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik.

Guna 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 kembali ke dalam Kegiatan Prioritas “Tata kelola pelayanan publik” dan Proyek Prioritas “Penguatan pengawasan eksternal pelayanan publik” yang diimplementasikan dalam 3 (tiga) RO Prioritas untuk di Perwakilan yaitu :

1. Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan;
2. Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah .

2.2. INDIKATOR KINERJA UTAMA

Indikator Kinerja Utama sebagaimana yang telah ditetapkan pada Rencana Strategis untuk tahun 2025 yaitu sebagai berikut :

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Sasaran Strategis	Satuan	Target
Terwujudnya pengawasan pelayanan publik yang berkualitas	Indeks kinerja pengawasan pelayanan publik perwakilan provinsi Jawa Barat	Indeks	3,0
	Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	%	28

2.3 PERJANJIAN KINERJA

Dalam rangka pengukuran kinerja atas program dan *outcome* yang dihasilkan, Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar tertuang dalam perjanjian kinerja Tahun 2025 antara Ketua Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jawa Barat yang dijelaskan dalam beberapa kegiatan yang dilengkapi dengan sasaran, indikator, target. Pada tahun 2025 telah dilakukan revisi target perjanjian kinerja hal ini dikarenakan terjadinya efisiensi anggaran. Dari hal tersebut, rencana kinerja program yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REVISI TARGET
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	196 Laporan	114 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	23 Pemerintah Daerah	11 Pemerintah Daerah
Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket

2.4 RENCANA KERJA DAN ANGGARAN 2025

Anggaran Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat berdasarkan Petunjuk Operasional Kegiatan Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

No.	Program/Kegiatan/ Output	Anggaran		
		Pagu	Blokir	Efektif
I	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
A	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			
1.	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Rp. 25.728.000	Rp 14.896.512	Rp. 10.831.488
2.	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	Rp. 237.732.000	Rp.120.174.828	Rp.117.557.172
3.	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp. 33.178.000	Rp. 19.210.062	Rp. 13.967.938
B	Pencegahan Maladministrasi			
1.	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp. 49.972.000	Rp. 28.933.788	Rp. 21.038.212
2.	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp. 25.125.000	Rp. 14.547.375	Rp. 10.577.625
3.	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp. 397.786.000	Rp. 223.839.084	Rp. 173.946.916
II	Dukungan Manajemen			
A	SumberDaya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtangaan			
1.	Layanan Perkantoran	Rp. 379.705.000	Rp.43.402.709	Rp.336.302.291
2.	Layanan Sarana Internal	Rp.10.000.000	0	Rp.10.000.000



Bab III

Akuntabilitas Kinerja

Laporan Kinerja **2025**

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat



BAB III. AKUNTABILITAS KINERJA

3.1. CAPAIAN KINERJA

Sesuai dengan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan, Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar berupaya dengan sungguh-sungguh untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tabel berikut disajikan capaian kinerja organisasi yang mendasarkan pada capaian sasaran strategis pada masing-masing indikator sebagai berikut:

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	114 Laporan	121 Laporan	106,14%
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100%
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	11 Pemerintah Daerah	11 Pemerintah Daerah	100%
Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%

Penjelasan Capaian Indikator

3.1.1 Jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan

Pada triwulan IV tahun 2025 telah dilakukan kegiatan *focal point* pengawasan pelayanan publik dengan judul kegiatan “Penguatan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik melalui Peningkatan Kualitas Pengelolaan Pengaduan Tahun 2025”. Kegiatan tersebut meliputi penandatanganan berita acara komitmen bersama dan diskusi bersama yang dihadiri oleh perwakilan sekretariat daerah dan Dinas Komunikasi dan Informatika dari 22 Kabupaten dan Kota. Pada Tahun 2025 Jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan yaitu :

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 lembaga	100%

Formula Perhitungan:

Satuan Jumlah

$$\sum FP = FP1 + FP2 + FP3 + \dots + FPn$$

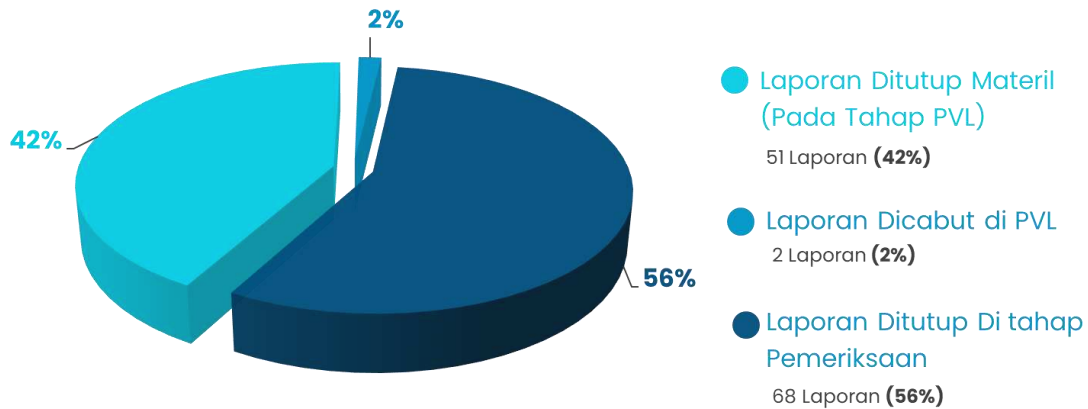
FP = *Focal Point*



Foto. penandatanganan berita acara komitmen bersama.

3.1.2 Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan

Sepanjang tahun 2025 Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jawa Barat telah melakukan penyelesaian laporan masyarakat sebesar 121 Laporan. Jumlah yang diselesaikan secara reguler tertera pada grafik di bawah ini :



NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI perwakilan yang diselesaikan	114 Laporan	121 Laporan	106,14%

Formula Perhitungan:

$$\sum LMS = LMS_1 + LMS_2 + LMS_3 + \dots + LMS_n$$

$\sum LMS$ = Jumlah laporan masyarakat yang selesai pada tahap PVL dan Riksa

3.1.3 Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik

Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) pada tahun 2025, mengusung tema “Dugaan Pengabaian Kewajiban Hukum Dalam Penyelenggaraan Pencegahan Dan Penanganan Kekerasan Di Lingkungan Satuan Pendidikan SMA/SMK di Jawa Barat”. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) IAPS tersebut diberikan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada tanggal 11 Desember 2025.

Hasil pemeriksaan menunjukkan meskipun sebagian besar satuan pendidikan telah membentuk Tim Pencegahan dan Penanganan Kekerasan (TPPK-SP), menyediakan saluran pengaduan, serta melaksanakan kegiatan sosialisasi, namun pelaksanaannya masih belum optimal.

Ombudsman menemukan sejumlah kelemahan, antara lain pembentukan TPPK-SP yang masih bersifat administratif, belum tersedianya standar operasional prosedur penanganan kekerasan di sebagian satuan pendidikan, minimnya pelatihan dan penguatan kapasitas TPPK-SP, minimnya kerja sama lintas sektor, tidak adanya alokasi anggaran khusus, serta lemahnya pemantauan, dan evaluasi secara berkelanjutan oleh Pemerintah Provinsi.



Foto. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) IAPS kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat

Ombudsman menemukan bahwa upaya pencegahan dan penanganan kekerasan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat khususnya Satuan Pendidikan Tingkat SMA/SMK masih berjalan secara sektoral dan belum terintegrasi dalam suatu mekanisme koordinasi terpadu melalui Satgas TPKK. Selain itu, upaya tersebut belum sepenuhnya diselaraskan sebagai agenda prioritas daerah serta belum didukung secara memadai melalui perencanaan penganggaran, penguatan koordinasi lintas sektor, dan penyediaan sistem rujukan yang terstruktur dan berkelanjutan.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat menyimpulkan telah terjadi maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pencegahan dan penanganan kekerasan di lingkungan satuan pendidikan oleh Gubernur Provinsi Jawa Barat dan Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan.

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman memberikan tindakan korektif yang antara lain mencakup penguatan koordinasi lintas sektor, peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada satuan pendidikan, penyusunan standar sistem rujukan penanganan kasus kekerasan, penguatan saluran pengaduan, serta evaluasi menyeluruh terhadap kinerja, dan kebijakan yang telah berjalan.

Ombudsman menegaskan bahwa pencegahan dan penanganan kekerasan di satuan pendidikan merupakan kewajiban konstitusional negara guna menjamin hak anak atas rasa aman,

perlindungan, dan pendidikan yang bermutu. Ombudsman berharap pemerintah daerah dan seluruh pemangku kepentingan dapat segera menindaklanjuti tindakan korektif tersebut demi terwujudnya lingkungan pendidikan yang aman dan bebas dari kekerasan.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100%

Formula Perhitungan:

Formula Perhitungan: $\sum LHP = LHP1 + LHP2 + LHP3 + \dots + LHPn$

LHP = Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) IAPS

3.1.4 Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan

Tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Barat telah melakukan Kajian dengan tema Tata Kelola Akomodasi yang layak bagi peserta didik disabilitas oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Adapun hasil kajian yang telah dilakukan ditemukan beberapa hal untuk dilakukan saran perbaikan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dalam aspek:

- 1) Masih terbatasnya penyediaan dukungan anggaran dan/atau bantuan pendanaan terhadap implementasi akomodasi yang layak di Jawa Barat.
- 2) Belum meratanya penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung Akomodasi yang Layak bagi Peserta Didik Disabilitas
- 3) Terbatasnya penyiapan dan ketersediaan pendidik serta tenaga kependidikan dalam mendukung penyelenggaraan akomodasi yang layak bagi peserta didik disabilitas di Jawa Barat.
- 4) Penyediaan kurikulum untuk mendukung akomodasi yang layak di Jawa Barat masih belum memiliki standar.
- 5) Kelembagaan Unit Layanan Disabilitas dan Pusat Sumber
 - a) Jawa Barat telah membentuk ULD provinsi dan 51 Pusat Sumber di 13 cabang dinas, namun terdapat potensi tumpang tindih fungsi karena keduanya sama-sama menangani asesmen, pelatihan, konsultasi, dan pendampingan;
 - b) Sebagian wilayah, seperti Cabang Dinas XIII (Banjar, Ciamis, Pangandaran), memiliki hingga 7 pusat, sedangkan wilayah lain kurang dari 5. Ketidakmerataan ini berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan akses layanan bagi peserta didik disabilitas.

- c) Fungsi Strategis ULD dan Pusat Sumber, baik ULD maupun Pusat Sumber menjalankan fungsi kunci seperti asesmen kebutuhan, penyediaan data dan informasi, pelatihan guru, pendampingan, serta advokasi lingkungan ramah anak.
 - d) Kendala Implementasi, beberapa tantangan meliputi keterbatasan anggaran, sarana prasarana yang belum memadai, serta kapasitas SDM yang belum merata. Hal ini berpotensi menghambat efektivitas layanan ULD maupun Pusat Sumber.
 - e) Dukungan SDM melalui Kebijakan Daerah, Komitmen Pemprov Jabar terlihat dari penetapan guru bertugas di ULD melalui Keputusan Gubernur No. 39872/HK.02.03/PKLLK/2024 serta pemberian honorarium. Namun, dukungan masih perlu ditingkatkan dalam hal pengembangan kompetensi, keberlanjutan anggaran, dan regulasi turunan.
- 6) Pelayanan Unit Layanan Disabilitas dan Pusat Sumber
- a) Pemberian akomodasi yang layak bagi peserta didik penyandang disabilitas di Jawa Barat dijalankan melalui peran Unit Layanan Disabilitas (ULD) dan Pusat Sumber yang berfungsi sebagai perpanjangan layanan di tingkat kabupaten/kota;
 - b) Data menunjukkan bahwa layanan terbanyak yang diberikan Pusat Sumber adalah asesmen dan identifikasi (75,6%), disusul intervensi, konsultasi, pendampingan sekolah inklusif, serta pelatihan guru;
 - c) Pusat Sumber di beberapa SLB Negeri, seperti Bandung Barat, Sukabumi, dan Cicendo, berperan strategis dalam asesmen rutin, pendampingan sekolah inklusif, dan kolaborasi lintas jenjang pendidikan;
 - d) Kendala utama layanan Pusat Sumber adalah beban ganda bagi pelaksana yang juga berstatus guru, sehingga menimbulkan keterbatasan waktu, tenaga, dan efektivitas dalam menjalankan tugas secara optimal;
- 7) Pengawasan dan Pelaporan Akomodasi yang layak di Jawa Barat
- a) Pengawasan terhadap akomodasi layak dan ULD masih bersifat insidental tanpa indikator, instrumen evaluasi, atau mekanisme yang sistematis. Pemantauan umumnya hanya dilakukan saat penerimaan peserta didik baru sehingga tidak mencakup evaluasi menyeluruh terhadap kinerja dan outcome layanan;
 - b) Tidak adanya mekanisme pelaporan berjenjang yang baku. Saat ini pelaporan hanya mengandalkan data Dapodik yang terbatas pada capaian pembelajaran dan tidak memuat informasi kuantitatif maupun kualitatif terkait pendidikan inklusif dan layanan ULD, sehingga laporan bersifat informal dan tidak menggambarkan efektivitas program;
 - c) Ketiadaan mekanisme pengawasan terstruktur menghambat pengukuran efektivitas, identifikasi hambatan, serta perumusan kebijakan perbaikan yang tepat sasaran. Selama ini, pengawasan ULD atau Pusat Sumber hanya terbatas pada pemantauan saat penerimaan

peserta didik baru, sehingga belum menyentuh evaluasi menyeluruh terhadap capaian kinerja dan outcome layanan;

- d) Pelaporan yang berjalan saat ini masih terbatas melalui sistem Dapodik yang hanya mencatat capaian pembelajaran, tanpa mencakup laporan kuantitatif maupun kualitatif terkait implementasi pendidikan inklusif dan layanan ULD. Akibatnya, pelaporan yang dilakukan bersifat informal, insidental, dan belum mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas penyelenggaraan akomodasi yang layak di satuan pendidikan menengah maupun di ULD.



Foto. Pimpinan Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat

Adapun kesimpulan Kajian tersebut yaitu :

- a. Potensi Pengabaian Kewajiban Hukum oleh Gubernur Jawa Barat dalam hal belum optimalnya standar pelayanan pendidikan, ketimpangan sarana prasarana, ketiadaan anggaran berbasis kebutuhan, belum diperbaruinya regulasi pendidikan inklusif, serta tidak terlaksananya pelaporan, pengawasan, dan evaluasi akomodasi yang layak sesuai ketentuan.
- b. Potensi pengabaian kewajiban hukum oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat selaku Ketua Unit Layanan Disabilitas karena belum tersedianya kurikulum akomodatif bagi peserta didik disabilitas serta belum ditetapkannya petunjuk teknis dan operasional penyelenggaraan ULD dan Pusat Sumber.
- c. Potensi maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat selaku Ketua Unit Layanan Disabilitas tidak memberikan pelayanan oleh Kepala Dinas

Pendidikan Provinsi Jawa Barat karena belum adanya standarisasi layanan ULD di tingkat dinas maupun SLB.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%

Formula Perhitungan:

Merupakan saran perbaikan dari hasil kajian kebijakan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI, data diukur berdasarkan jumlah saran perbaikan pelayanan publik pada tahap analisis permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik yang dikeluarkan.

Formula Perhitungan: $\sum LHA = LHA1 + LHA2 + LHA3 + \dots + LHA_n$

LHA = Saran perbaikan pelayanan publik

3.1.9 Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi

Pengembangan Kelompok Peduli Maladministrasi Pelayanan Publik di Jawa Barat dilakukan untuk mendorong keterlibatan aktif kelompok masyarakat peduli pelayanan publik agar hak-hak masyarakat dapat terpenuhi serta penyelenggaraan pelayanan publik tanpa maladministrasi. Sebanyak 14 Kelompok Masyarakat atau Organisasi Pemerhati Disabilitas di Jawa Barat dan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat melakukan diskusi terfokus. Tujuannya untuk memperkuat sinergi antara Ombudsman dan masyarakat dalam membangun sistem pelayanan publik yang inklusif, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh warga, termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas.

Adapun hasil pelaksanaan diskusi menyepakati beberapa poin diantaranya :

- 1) Tindak lanjut berkelanjutan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat
Akan dilakukan pertemuan berkala, baik daring maupun luring, untuk menindaklanjuti hasil diskusi dan membahas isu strategis pelayanan publik.
- 2) Komitmen Perbaikan Pelayanan Bagi Disabilitas melalui Kajian pelayanan inklusif 2026
Ombudsman Jabar berkomitmen melaksanakan kajian tematik mengenai pelayanan inklusif untuk meningkatkan kualitas layanan di seluruh wilayah Jawa Barat.
- 3) Identifikasi aksesibilitas dan akomodasi disabilitas
Ombudsman berkomitmen mengidentifikasi berbagai hambatan fisik dan non fisik yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik. Hasil identifikasi yang ditargetkan selesai pada Desember 2025 ini akan menjadi dasar dalam penyusunan standar pelayanan inklusif dan pedoman akomodasi yang layak.
- 4) Peran Aktif Kelompok Masyarakat Disabilitas

Kelompok masyarakat yang hadir antara lain PPDI, HWDI, ITMI, Pertuni, GerkatIn, DHI, BILIC, BUDI, YABI, dan Spice Indonesia berkomitmen untuk terus menyampaikan isu-isu strategis terkait pelayanan publik kepada Ombudsman. Partisipasi mereka menjadi elemen penting dalam menciptakan sistem pengawasan kolaboratif yang adaptif dan berbasis kebutuhan masyarakat.

5) Penjangkuan Pelayanan Ombudsman

Ombudsman akan memperluas jangkauan penerimaan laporan dugaan maladministrasi dengan menggandeng komunitas dan organisasi masyarakat. Pendekatan ini memperkuat saluran pengaduan publik agar masyarakat lebih mudah menyampaikan keluhan, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pengawas pelayanan.

Kelompok difabel dilibatkan aktif dalam penyusunan rekomendasi kebijakan untuk memastikan prinsip keadilan dan kesetaraan layanan. Perluasan kanal laporan maladministrasi — Ombudsman akan menjangkau masyarakat luas melalui komunitas atau organisasi untuk mempermudah pelaporan maladministrasi. Partisipasi aktif masyarakat — Kelompok masyarakat difabel akan menyampaikan isu strategis pelayanan publik secara berkelanjutan kepada Ombudsman.

Pelaksanaan kegiatan ini membawa kontribusi secara positif yaitu toptimalisasi pengawasan pelayanan publik partisipatif di Jawa Barat. Selain itu kedepannya, upaya inovasi pelayanan publik oleh Ombudsman dapat dilakukan berbasis kebutuhan kelompok rentan dan disabilitas.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%

Formula Perhitungan:

$$\sum KM = KM1 + KM2 + KM3 + \dots + KMn$$

KM = Kelompok Masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi



Foto. Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi

3.1.7 Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan umum dari penilaian kepatuhan ini adalah perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik di Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun tujuan khusus antara lain untuk membantu pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi komponen standar pelayanan yang masih perlu dipenuhi oleh unit/satuan kerja pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik kedepannya serta sebagai dasar pemberian Opini oleh Ombudsman Republik Indonesia kepada penyelenggara yang produk layanannya berhasil mencapai kategori sangat baik dalam memenuhi komponen standar penilaian pelayanan publik.

Pada penilaian Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat melakukan penilaian terhadap:

- a. 3 Lokus di Pemerintah Provinsi Jawa Barat;
- b. 11 Pemerintah Kabupaten dan Kota;
- c. 10 Kantor Pertanahan Kementerian ATR/BPN;
- d. 6 Kantor Imigrasi dan 9 Lembaga Pemasarakatan;
- e. 9 Kepolisian resor Kota dan Kabupaten.

Berikut hasil rekapitulasi penilaian kepatuhan tahun 2025:



NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	11 Prov./Kab./ Kota	11 Prov./Kab./ Kota	100%

Formula Perhitungan:

$$\sum OP = OP1 + OP2 + OP3 + \dots + OPn$$

$\sum OP$ = Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

3.1.12 Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor

Pada tahun 2025, telah dilaksanakan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor selama 12 bulan waktu berjalan bersifat rutin. Pengelolaan operasioanal kantor dan pemeliharaan kantor seperti Langganan Daya dan Jasa Perwakilan (listrik, telepon dan internet), Operasional Perwakilan, Belanja Keperluan Perkantoran, operasional kendaraan dinas, serta pemeliharaan mesin/peralatan dan gedung kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat. Hingga akhir tahun realisasi capaian di tahun 2025 mencapai 100%.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 layanan	1 layanan	100%

Formula Perhitungan:

$$\frac{\text{jumlah penyediaan layanan perkantoran yang dipenuhi}}{\text{jumlah penyediaan layanan perkantoran ideal}} \times 100\%$$

3.1.13 Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran

Pada tahun 2025 pengadaan peralatan fasilitas perkantoran belanja modal peralatan dan mesin telah dilakukan pada kurun waktu triwulan III dan triwulan IV 2025. Selain hal terdapat pula belanja Barang Ekstrakomptabel untuk meubleair dan peralatan kantor lainnya yang telah pula dilaksanakan pada kurun waktu tersebut. Hal ini untuk menunjang fasilitas kerja bagi insan Ombudsman RI di Perwakilan.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%

Dengan pengadaan peralatan fasilitas perkantoran di tahun 2025 maka capaian pada indikator tersebut pada tahun 2025 sebesar **100%**.

Formula Perhitungan:

Satuan Jumlah

3.2. REALISASI ANGGARAN

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat pada Tahun Anggaran 2025 mendapatkan anggaran dana perwakilan pagu efektif setelah blokir sebesar Rp 694.221.642 dari total pagu Rp1.159.226.000, tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat telah menggunakan anggaran sebesar Rp 666.989.718, dari total pagu anggaran, artinya anggaran yang terserap sebesar 96,08%. Secara rinci, realisasi anggaran Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat hingga Tahun 2025 dapat dilihat pada grafik berikut:



Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat tahun 2025 telah merealisasikan anggaran pada masing-masing program, adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Pada kegiatan Program Pengawasan Pelayanan Publik, dengan pagu sebesar Rp 347.919.351 anggaran yang terealisasikan Rp 332.467.214 atau sebesar 95,56%.
2. Pada kegiatan Dukungan Manajemen, dengan pagu sebesar Rp 346.302.291 anggaran yang terealisasikan Rp 334.522.504 atau sebesar 96,60%.

No.	Program/Kegiatan/ Output	Anggaran		
		Pagu efektif	Realisasi	%
I	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Rp 347.919.351	Rp 332.467.214	95,56%
A	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	Rp 142.356.598	Rp 132.295.623	92,93%
1.	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Rp. 10.831.488	Rp 10.523.750	97,16%
2.	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	Rp.117.557.172	Rp. 108.928.359	92,66%
3.	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp. 13.967.938	Rp. 12.843.514	91,95%

No.	Program/Kegiatan/ Output	Anggaran		
		Pagu efektif	Realisasi	%
B	Pencegahan Maladministrasi	Rp. 205.562.753	Rp 200.171.591	97,38%
1.	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp. 21.038.212	Rp. 19.517.591	92,77%
2.	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp. 10.577.625	Rp. 10.210.000	96,52%
3.	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp. 173.946.916	Rp. 170.444.000	97,99%
II	Dukungan Manajemen	Rp. 346.302.291	Rp. 334.522.504	96,60%
A	SumberDaya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtangaan			
1.	Layanan Perkantoran	Rp.336.302.291	Rp.43.402.709	96,63%
2.	Layanan Sarana Internal	Rp.10.000.000	Rp. 9.560.999	95,61%

Efisiensi

Dari total pagu sebesar Rp Rp 694.221.642 perwakilan Jawa Barat mampu merealisasikan anggaran sebesar Rp 666.989.718 maka dari itu terdapat efisiensi anggaran belanja sebesar 3,92 % atau Rp 27.231.924. Hal ini selaras dengan *performance base budgeting* untuk perwakilan Jawa Barat. Realisasi Anggaran Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat lebih banyak terserap untuk dukungan manajemen atau kebutuhan operasional rutin. Sedangkan penyerapan atau realisasi anggaran untuk program Pengawasan Pelayanan Publik mencapai 95,56% merupakan rasionalisasi penyerapan terkait kebijakan blokir.

3.3. Evaluasi Keberhasilan Kinerja

Untuk melakukan evaluasi sederhana kinerja Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar pembobotan dan pemberian skor untuk capaian masing-masing indikator kinerja. Evaluasi ini diharapkan menjadi refleksi bagi kinerja Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar .

Kriteria ukuran keberhasilan pencapaian sasaran keberhasilan Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar Tahun 2025, ditetapkan berdasarkan penilaian capaian melalui evaluasi sederhana. Pembobotan setiap indikator kegiatan memiliki bobot yang sama jika dijumlahkan sama dengan 1 (satu) maka setiap indikator mempunyai bobot yang berbeda. Skor diberikan guna menilai tingkat keberhasilan tiap-tiap indikator. Adapun pemberian skor seperti berikut:

- (4) sangat berhasil (capaian >100%)
- (3) berhasil (capaian 80-100%)
- (2) cukup berhasil (capaian 60-79%), dan
- (1) kurang berhasil (capaian , >60%)

Dengan Pembobotan untuk sasaran Peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar 0,60 dan dukungan manajemen kelembagaan sebesar 0,40. Sehingga perhitungan kinerja Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jabar dapat dilihat sebagai berikut:

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	CAPAIAN	INDEX
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	100%	0,10x3=0,30
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	106,14%	0,10x4=0,40
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	100%	0,10x3=0,30
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	100%	0,10x3=0,30
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	100%	0,10x3=0,30
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	100%	0,10x3=0,30
Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahaan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	100%	0,20x3=0,60
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	100%	0,20x3=0,60
TOTAL			3,10

Indeks Keberhasilan Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman RI Perwakilan Prov. Jawa Barat 3,10 dari skala 4, artinya jika merujuk pemberian skor maka keberhasilan Ombudsman RI Perwakilan Prov. Jabar berada pada kategori **berhasil**.

Sesuai dengan Indikator Kinerja Utama yang telah ditentukan pada Rencana Strategis Perwakilan Jawa Barat tahun 2025 sebagai berikut :

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Sasaran Strategis	Satuan	Target	Realisasi	% Capaian
Terwujudnya pengawasan pelayanan publik yang berkualitas	Indeks kinerja pengawasan pelayanan publik perwakilan provinsi Jawa Barat	Indeks	3,0	3,1	103,33%
	Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	%	28	N/A	N/A

Keterangan :

1. Indeks kinerja pengawasan pelayanan publik Perwakilan Ombudsmna RI Provinsi Jawa Barat dihitung dari perhitungan indeks keberhasilan indikator kinerja 2025
2. Pada tahun 2025, capaian pengawasan pelayanan publik pada indikator persentase opini pengawasan pelayanan publik dengan kategori tertinggi belum mencapai target yang ditetapkan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kondisi ini adalah penurunan target lokus pengawasan dari tingkat pusat, yang sebelumnya mencakup 23 lokus pemerintah daerah, kementerian, dan lembaga, menjadi 11 lokus utama wilayah. Penurunan jumlah lokus tersebut terjadi secara sistemik dan berdampak langsung pada capaian indikator kinerja.

Selain perubahan target lokus, terdapat pula perubahan fundamental dalam desain pengawasan, khususnya melalui penambahan lokus Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Imigrasi dan Lembaga Pemasyarakatan, serta penyesuaian indikator dan metode penilaian. Meskipun dimensi penilaian tetap sama, beberapa variabel dalam indikator opini pengawasan pelayanan publik mengalami perubahan, yang turut memengaruhi hasil penilaian secara keseluruhan.

Pada proses penilaian tahun 2025, pendekatan pengawasan juga lebih difokuskan pada studi dokumen capaian pelayanan publik, serta penguatan keterlibatan pengguna layanan melalui instrumen *trust survey* atau indikator kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Perubahan pendekatan ini menyebabkan hasil penilaian opini pengawasan menunjukkan penurunan capaian dibandingkan periode sebelumnya.

Berdasarkan hasil penilaian 2025, dari total 45 lokus yang terdiri atas 11 kabupaten/kota, 9 Polres, 9 Kantah, 9 Lapas, dan 6 Imigrasi, capaian pengawasan menunjukkan 93% berada pada kategori kualitas tinggi dan 2,3% pada kategori kualitas cukup. Meskipun capaian kualitas tinggi masih mendominasi, kondisi ini belum memenuhi target Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk peningkatan kategori dari tinggi ke tertinggi, mengingat hasil penilaian tidak dapat dikomparasikan secara langsung akibat perubahan signifikan pada jumlah lokus, indikator, dan metode penilaian.



Bab IV

Penutup

Laporan Kinerja **2025**

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat



BAB IV. PENUTUPAN

Laporan Akuntabilitas Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan Penetapan Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat yang telah ditetapkan. Laporan akuntabilitas kinerja ini menyajikan pencapaian atas perjanjian kinerja yang telah dituangkan dan disepakati bersama. Laporan akuntabilitas kinerja ini diharapkan dapat memberikan gambaran kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan pada tahun 2025. Berdasarkan uraian capaian indikator Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat telah menunjukkan bahwa realisasi capaian target yang telah ditetapkan pada dokumen Penetapan Kinerja termasuk kategori berhasil dan harus ditingkatkan dimasa yang akan datang.

Lampiran

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI JAWA BARAT**



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 : Dan Satriana
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat
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.

Bandung, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI JAWA BARAT,

Dan Satriana

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI JAWA BARAT**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	196 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	23 Pemerintah Daerah
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket

PROGRAM/KEGIATAN/OUTPUT	ANGGARAN
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	
Output 1: Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Rp 25.728.000
Output 2: Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	Rp 237.732.000
Output 3: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp 33.178.000
Pencegahan Maladministrasi	
Output 1: Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp 49.972.000
Output 2: Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp 25.125.000
Output 3: Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp 386.596.000
Program Dukungan Manajemen	
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	
Output 1: Layanan Perkantoran	Rp 375.110.000
Output 2: Layanan Sarana Internal	Rp 10.000.000
Total	Rp 1.143.441.000

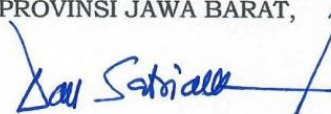
Bandung, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI JAWA BARAT,



Dan Satriana

Revisi Perjanjian Kinerja

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA BARAT

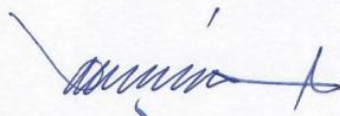
SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	114 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	11 Pemerintah Daerah
Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
I	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
A	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			
1	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	25.728.000	14.896.512	10.831.488
2	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	237.732.000	120.174.828	117.557.172
3	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang	33.178.000	19.210.062	13.967.938

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
	Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik			
B Pencegahan Maladministrasi				
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	49.972.000	28.933.788	21.038.212
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	25.125.000	14.547.375	10.577.625
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	397.786.000	223.839.084	173.946.916
II Dukungan Manajemen				
A Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahaan				
1	Layanan Perkantoran	379.705.000	43.402.709	336.302.291
2	Layanan Sarana Internal	10.000.000	0	10.000.000
	Total	1.159.226.000	465.004.358	694.221.642

Jakarta, Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI JAWA BARAT,



Dan Satriana

Hasil Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

a. Pemerintah Daerah

No	Pemerintah Daerah	Nilai	Kategori
1	Provinsi Jawa Barat	80,09	Baik
2	Kota Bandung	82,32	Baik
3	Kota Cirebon	80,44	Baik
4	Kota Sukabumi	81,35	Baik
5	Kota Tasikmalaya	79,14 0	Baik
6	Kabupaten Karawang	79,28	Baik
7	Kabupaten Garut	80,21	Baik
8	Kabupaten Kuningan	78,38	Baik
9	Kabupaten Cianjur	77,41	Cukup
10	Kabupaten Purwakarta	84,14	Baik
11	Kabupaten Bandung Barat	75,24	Cukup

b. Kantor Pertanahan

No	Kantor Pertanahan	Nilai	Kategori
1	Kantah Kota Bandung	82,78	Baik
2	Kantah Kota Cirebon	76,85	Baik
3	Kantah Kota Sukabumi	79,18	Baik
4	Kantah Kota Tasikmalaya	88,02	Baik
5	Kantah Kabupaten Karawang	86,07	Baik
6	Kantah Kabupaten Garut	83,33	Baik
7	Kantah Kabupaten Kantah Kuningan	80,47	Baik
8	Kantah Kabupaten Cianjur	85,59	Baik
9	Kantah Kabupaten Purwakarta	88,19	Sangat Baik
10	Kantah Kabupaten Bandung Barat	82,50	Baik

c. Kantor Imigrasi

No	Kantor Imigrasi	Nilai	Kategori
1	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung	86,64	Baik
2	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon	93,52	Sangat Baik
3	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi	84,37	Baik
4	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya	91,01	Sangat Baik
5	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang	89,29	Sangat Baik
6	Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Cianjur	88,28	Sangat Baik

d. Lembaga Pemasyarakatan

No	Lembaga Pemasyarakatan	Nilai	Kategori
1	Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung	80,63	Baik
2	Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Cirebon	91,71	Sangat Baik
3	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Sukabumi	91,58	Sangat Baik
4	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Tasikmalaya	84,24	Baik
5	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Karawang	89,02	Sangat Baik
6	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Garut	94,16	Sangat Baik
7	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kuningan	87,39	Baik
8	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Cianjur	86,45	Baik
9	Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Purwakarta	83,24	Baik

e. Kepolisian

No	Kepolisian	Nilai	Kategori
1	Polres Kota Besar Bandung	81,02	Baik
2	Polres Cirebon Kota (CIKO)	82,65	Baik
3	Polres Kota Sukabumi	84,09	Baik
4	Polres Tasikmalaya Kota	88,93	Sangat Baik
5	Polres Karawang	82,64	Baik
6	Polres Garut	87,63	Baik
7	Polres Kuningan	87,18	Baik
8	Polres Cianjur	86,15	Baik
9	Polres Purwakarta	82,85	Baik



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
Perwakilan Jawa Barat

Jalan Kebonwaru Utara No. 1
Bandung, Jawa Barat
Kode Pos : 40271

 (022) 7103733
137 (*Call Center*)

 08119863737



ombudsmanri137jabar



@OmbudsmanJabar



pengaduan.jabar@ombudsman.go.id