



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TENGAH**

Jl. Siwalan Nomor 5, Wonodri, Semarang, Telp/ Fax: (024) 8442627
www.ombudsman.go.id

Nomor : T/049/PR.07.01-14/I/2026
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Laporan Kinerja Tahun 2025

28 Januari 2026

Kepada Yth.
Biro Perencanaan & Keuangan
Ombudsman Republik Indonesia
di tempat

Dengan hormat,

Berikut kami sampaikan laporan kinerja tahun 2025 Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang sebagaimana terlampir di surat ini.

Demikian laporan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

**OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TENGAH
KEPALA,**

#

SITI FARIDA



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TENGAH**

LAPORAN KINERJA

**SEMARANG
2025**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

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 KERJA

2.1. Penetapan Kinerja

2.1.1. Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan

2.1.2. Bidang Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

2.1.3. Bidang Pencegahan Maladministrasi

2.1.4. Bidang Anggaran

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

BAB IV PENUTUP

A. Kendala

B. Solusi

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ombudsman Republik Indonesia dalam hal ini sebagai lembaga negara pengawas penyelenggara pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka upaya pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengoptimalkan tugas dan fungsi penyelenggara pelayanan publik, maka berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah, dibentuk Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan wilayah kerja meliputi 35 Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki luas wilayah 32.548 km².

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengamanatkan kepada Ombudsman Republik Indonesia untuk berperan sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Berdasarkan wewenang, tugas, fungsi, dan peran tersebut, maka Ombudsman Republik Indonesia berkomitmen untuk bekerja secara maksimal mendorong Pemerintah agar selalu hadir dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja Pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan sebagai hak yang harus dipenuhi kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara eksplisit mengatur konsekuensi apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik tidak melaksanakan kewajibannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, dalam prakteknya masih terdapat penyelenggara atau pelaksana yang belum memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai Hak dan Kewajibannya sebagai pengguna layanan serta semakin dikenalnya Ombudsman Republik Indonesia menyebabkan jumlah laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah laporan tersebut harus diimbangi dengan perbaikan kualitas penanganan laporan agar kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman tetap terjaga. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Ombudsman membagi proses penyelesaian ke dalam

tiga tahapan, yaitu : (1) Penerimaan dan Verifikasi Laporan, (2) Pemeriksaan Laporan dan (3) Resolusi dan Monitoring yang diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian laporan, menjaga kualitas substansi penanganan serta memudahkan dalam memantau proses penyelesaian laporan.

Di era globalisasi dan persaingan menuju sebuah sistem peradaban yang maju, maka kata kunci untuk mencapai tujuan bersama adalah kolaborasi. Sebuah kerja sama dan sinergisitas antar satu bagian dengan bagian yang lain dalam kepaduan visi misi bersama, dapat membuat pola kinerja menjadi lebih efektif dan efisien. Berangkat dari pemahaman tersebut, kami Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sepanjang tahun 2023 ini mencoba menerapkan pola-pola kinerja yang berasas kolaborasi dan kerja sama. Hal tersebut tercermin bukan hanya kolaborasi internal antar bidang dalam kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah namun juga bagaimana kami menjajaki, merumuskan dan membina jaringan, baik dengan pengampu kepentingan dalam pelayanan publik, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) serta masyarakat pada umumnya.

Dalam laporan kinerja akan dipaparkan hasil-hasil kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah selama kurun waktu Januari sampai dengan Desember 2025. Bagaimana asas kolaborasi diterapkan sejak tahapan penerimaan dan verifikasi laporan, pelimpahan ke bidang penyelesaian laporan, penentuan kebijakan tindak lanjut pemeriksaan laporan dan perumusan strategi pencegahan maladministrasi di Provinsi Jawa Tengah. Selain kolaborasi dalam tugas utama keombudsmanan tersebut, yang tidak kalah pentingnya adalah kolaborasi antara tugas-tugas ombudsman dengan dukungan fasilitasi dari kesekretariatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Paparan akan disampaikan dalam bentuk uraian kegiatan, tabel-tabel serta infografis yang diharapkan dapat menjadi bentuk pertanggungjawaban atas penggunaan anggaran negara serta gambaran dampak yang telah diberikan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada masyarakat.

Demikian elaborasi atas asas kolaborasi yang diterapkan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, semoga dapat menjadi tolok ukur sekaligus batu tumpu untuk proyeksi kinerja pada tahun selanjutnya.

Berikut tersaji capaian kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam kurun waktu tahun 2025.

1.2. Fungsi, Tugas, dan Wewenang

1.2.1. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya dengan kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) mencakup:

1. Menerima Laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang disampaikan melalui dating langsung, surat, telepon, faksimili, *e-mail*, *website*, media sosial atau media lainnya.
2. Memberikan konsultasi baik secara tertulis, lisan atau melalui berbagai media yang disediakan oleh Ombudsman kepada masyarakat terkait pelayanan publik dan informasi lainnya bagi masyarakat yang meminta informasi mengenai pelayanan publik, arahan dan/atau solusi terkait permasalahan dalam mengakses pelayanan publik, atau informasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan kepada Ombudsman.
3. Memverifikasi sejumlah persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti
4. Memverifikasi hal – hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan wewenang Ombudsman yang harus dipenuhi ketika menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti
5. Melakukan pencatatan Laporan dan Melakukan verifikasi syarat materiil Laporan

1.2.2. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan

Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan mempunyai tugas diantaranya:

- a. Melaksanakan penyelenggaraan melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- b. Membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang;
- d. Melakukan sosialisasi;
- e. Melakukan investigasi sistemik;
- f. Menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- g. Melakukan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan;
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan;

1.2.3. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan

Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan mempunyai fungsi:

- a. Melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- b. Melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- c. Melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- d. Melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- e. Meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- f. Melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- g. Melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup kerja Perwakilan melalui mekanisme respon cepat ombudsman;
- h. Menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan;
- i. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup kerja Perwakilan;
- j. Penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Perwakilan secara periodik;
- k. Membangun jaringan kerja;
- l. Melakukan koordinasi dengan keasistenan utama;
- m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Perwakilan. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan dipimpin oleh seorang Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan membawahi jabatan fungsional Asisten.

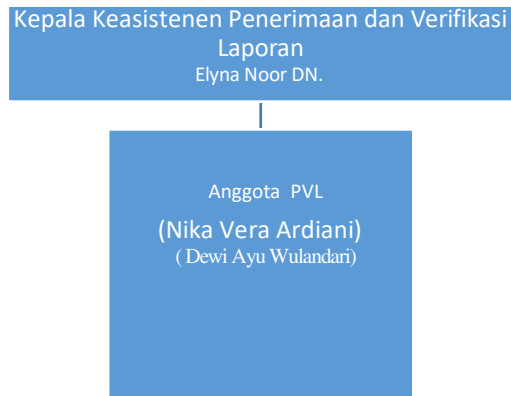
1.2.4. Sekretariat Perwakilan

Bidang Sekretariat Perwakilan mempunyai tugas melaksanakan dukungan kegiatan kepada bidang substansi yaitu Bidang Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Bidang Pencegahan Maladministrasi dan Bidang Pemeriksaan Laporan. Dukungan yang diberikan diantaranya kebutuhan administrasi tata usaha, keuangan dan sarana prasarana. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan baik lisan maupun tertulis.

1.3. Organisasi dan Sumber Daya Manusia



1.3.1. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan



Bagan. 01. Struktur Organisasi Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

1.3.2. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan



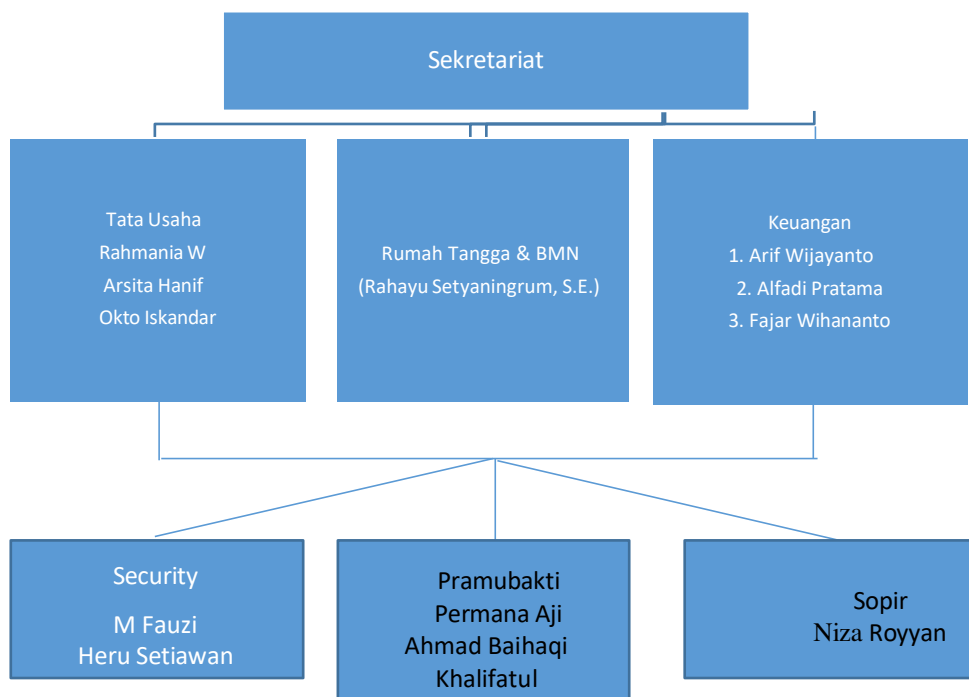
Bagan. 02. Struktur Organisasi Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

1.3.3. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan



Bagan 03. Struktur Organisasi Keasistenan Pemeriksaan Laporan

1.3.4. Sekretariat Perwakilan



RENCANA KERJA

2.1. Penetapan Kinerja

2.1.1. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah di awal tahun 2025 menetapkan target kegiatan Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi laporan diantaranya kegiatan penerimaan dan verifikasi laporan regular, penyelesaian laporan masyarakat di tahap PVL, konsultasi pelayanan publik, respon surat tembusan, kegiatan PVL On The Spot dilaporkan untuk percepatan penyelesaian laporan. Adapun target kinerja Keasistenan PVL berdasarkan indikator perjanjian kinerja tahun 2025 sebagai berikut:

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian Laporan / Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan ke Ombudsman RI perwakilan	233 Laporan
	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 lembaga

Tabel 01. Lampiran Perjanjian Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. (Indikator kinerja bidang PVL)

Berikut penjabaran target kinerja secara internal bidang Keasistenan PVL tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Kegiatan	Target
1.	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI perwakilan yang diselesaikan PVL	80 laporan
2	Ombudsman On The Spot	
	Dalam Kota Semarang	3 x
	Luar Kota (di Kab/Kota)	3 x
3.	Akselerasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat	1 x

Tabel 02. Target kinerja bidang PVL

2.1.2. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan

Sesuai dengan Undang-Undang 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 7 huruf e,f,g,h dan 8 ayat (2) keasistenan Pencegahan menjalankan fungsi pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya.

Pada awal tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

telah menetapkan target kegiatan sesuai dengan ruang lingkup keasistenan Pencegahan Maladministrasi berdasarkan indikator perjanjian kinerja tahun 2025 sebagai berikut:

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
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	16 Pemerintah Daerah

Tabel 03. Lampiran Perjanjian Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah (Indikator kinerja bidang Pencegahan)

2.1.3. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada hasil. Serta dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah telah menandatangani Perjanjian Kinerja Tahun 2025. Adapun Sasaran Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah berupa terlaksananya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat perwakilan dan Indikator Kinerja berupa jumlah penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Target Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah berdasarkan Perjanjian Kinerja Tahun 2025 sejumlah 165 (seratus enam puluh lima) Laporan.

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya penyelesaian laporan / pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat	233 Laporan
	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 lembaga
	Jumlah laporan Investigasi atas prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	1 laporan

Tabel 04. Lampiran Perjanjian Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Berikut penjabaran target kinerja secara internal bidang Keasistenan Pemeriksaan

Laporan tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Kegiatan	Target
1.	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI perwakilan yang diselesaikan bidang pemeriksaan laporan	153 laporan

Tabel 05. Target kinerja bidang Pemeriksaan Laporan

2.1.4. Bidang Anggaran

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah di pada Tahun Anggaran 2025 mendapatkan alokasi Anggaran dengan pagu efektif sebesar Rp. 867.221.767 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah selama Tahun 2025 memberikan target penyerapan anggaran sebesar 97 % dari total anggaran dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut :

Target Anggaran Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Tahun 2025

Program	Target
Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan	97 %
Penerimaan dan Verifikasi Laporan	97%
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat/Pengawasan Pelayanan Publik	97%
Pencegahan Mal-Administrasi	97 %

Tabel 06. Target kinerja anggaran

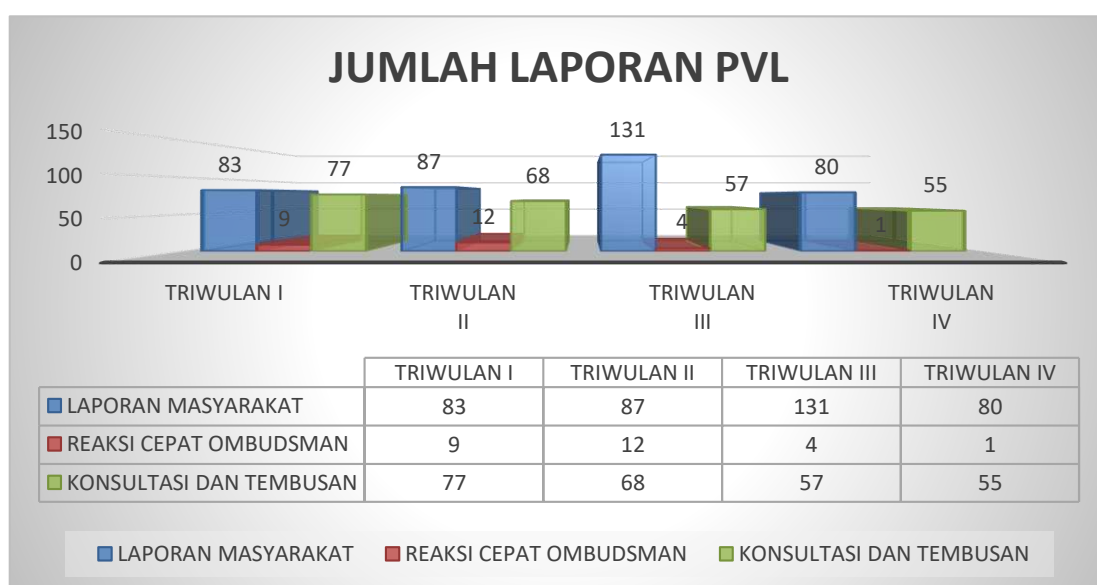
Bab III Akuntabilitas Kinerja

3.1. Analisis Kinerja

3.1.1. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Dalam kurun waktu Januari s.d. Desember Tahun 2025, jumlah laporan yang disampaikan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan sebanyak 665 laporan yang terdiri dari Laporan Masyarakat reguler 381 laporan dan Respon Cepat Ombudsman 26 laporan dan konsultasi dan tembusan 257 laporan. Secara rinci data statistik dapat dilihat pada Grafik 1 berikut:

*Data Penerimaan dan Konsultasi Laporan Tahun 2025
(Januari-Desember)*



Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Grafik 1. Jumlah Laporan Januari s.d Desember 2025

Pada proses Konsultasi, Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan akan mendengarkan permasalahan dan keluhan Pelapor kemudian memberikan saran terkait langkah-langkah yang harus ditempuh Pelapor, termasuk memberikan kontak pengaduan lembaga/Instansi yang berwenang apabila substansi permasalahan bukan pelayanan publik/bukan kewenangan Ombudsman. Apabila substansi yang dilaporkan merupakan kewenangan Ombudsman, Pelapor disarankan agar berupaya terlebih dahulu menyampaikan keberatan/pengaduan kepada Instansi Terlapor, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan seringkali menyarankan Pelapor agar menyampaikan pengaduan secara tertulis kepada Instansi Terlapor dan surat pengaduan tersebut ditembuskan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

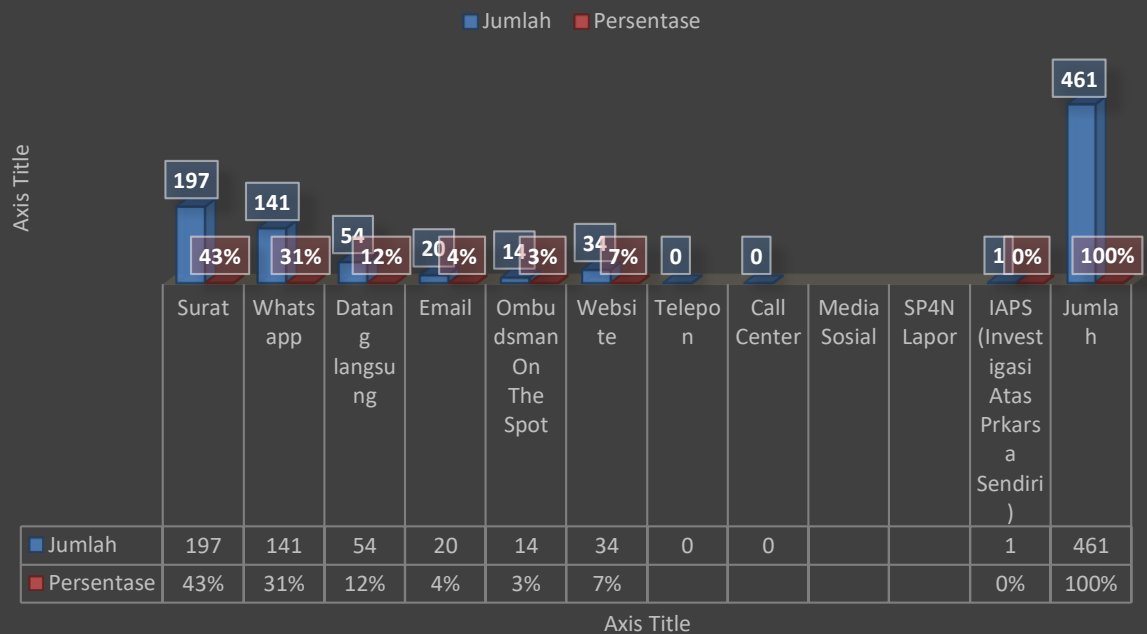
Ombudsman Republik Indonesia menyediakan berbagai kanal pengaduan yang bertujuan memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan maupun konsultasi kepada Ombudsman. Penyampaian laporan maupun konsultasi disarankan melalui online (*email, website, whatsapp, call center*) maupun surat karena dianggap lebih efektif untuk mempercepat proses penerimaan dan verifikasi laporan sekaligus mengurangi frekuensi pertemuan antara Tim Ombudsman dengan Pelapor guna mencegah keberpihakan, konflik kepentingan maupun diskriminasi dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Namun demikian, Ombudsman menerima Pelapor datang langsung untuk menyampaikan konsultasi dan pengaduan. Pelapor yang datang langsung akan di berikan formulir penerimaan laporan dan diminta menyusun kronologi secara tertulis.

Ombudsman juga melakukan kegiatan Ombudsman *On The Spot* yakni layanan jemput bola sesuai domisili Pelapor. Layanan ini di fokuskan untuk masyarakat yang tidak memahami cara menggunakan layanan online maupun masyarakat yang termasuk dalam kelompok rentan. Kegiatan Ombudsman *On The Spot* juga digunakan sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat terkait tugas fungsi Ombudsman. Secara rinci data statistik mekanisme penyampaian laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah tahun 2025 dapat dilihat pada Tabel 5 dan grafik 2.

Cara Penyampaian	Jumlah	Persentase
Surat	197	43%
Whatsapp	141	31%
Datang langsung	54	12%
Email	20	4%
Ombudsman On The Spot	14	3%
Website	34	7%
Telepon	0	
Call Center	0	
Media Sosial		
SP4N Lapor		
IAPS (Investigasi Atas Prkarsa Sendiri)	1	0%
Jumlah	461	100%

Tabel 07. Mekanisme Penyampaian Laporan dan Konsultasi Tahun 2025

JUMLAH MEKANISME PENYAMPAIAN LAPORAN



Grafik 02. Mekanisme Penyampaian Laporan dan Konsultasi Tahun 2025

Berdasarkan data persentase mekanisme penerimaan laporan di Ombudsman pada grafik 2 terlihat bahwa kanal pengaduan yang paling banyak diakses oleh masyarakat adalah melalui surat, dengan persentase mencapai 43% dengan jumlah 197 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun era digital telah berkembang pesat, masyarakat masih sangat mengandalkan media konvensional dalam menyampaikan aduan. Saluran *WhatsApp* menempati posisi kedua dengan 31% dengan 141 laporan, mencerminkan pergeseran ke arah media komunikasi yang lebih cepat dan mudah diakses, terutama oleh generasi muda atau mereka yang tinggal jauh dari kantor pelayanan. Pengaduan secara langsung atau *walk-in* ke kantor sebanyak 12% dengan jumlah 54 laporan masyarakat, menandakan bahwa sebagian masyarakat masih memilih interaksi tatap muka untuk menyampaikan keluhannya. Sementara itu, saluran seperti email dengan capaian 4% dengan jumlah 20 laporan dan website hanya digunakan oleh 7% pelapor dengan jumlah 34 laporan, menunjukkan bahwa saluran digital formal belum sepenuhnya menjadi pilihan utama. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses internet, atau kerumitan prosedur pengaduan melalui kanal tersebut. Kanal pengaduan *Ombudsman On The Spot* menunjukkan persentase 3% dengan jumlah 14 laporan, hal ini dikarenakan pada tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia juga mengalami efisiensi anggaran Kementerian/Lembaga sebagaimana arahan Presiden Republik Indonesia sehingga belum ada anggaran untuk melaksanakan kegiatan *Ombudsman On The Spot* pada triwulan I dan II mengingat kegiatan tersebut membutuhkan anggaran yang

cukup besar untuk transportasi dan akomodasi. Kegiatan Ombudsman *On The Spot* adalah layanan jemput bola sesuai domisili Pelapor. Layanan ini di fokuskan untuk masyarakat yang tidak memahami cara menggunakan layanan online maupun masyarakat yang termasuk dalam kelompok rentan. Kanal pengaduan media sosial serta SP4N Lapor menunjukkan angka 0%, yang mengindikasikan tidak adanya laporan masuk melalui saluran tersebut. Hal ini patut menjadi perhatian, mengingat kedua saluran tersebut seharusnya menjadi alternatif modern yang potensial jika dioptimalkan dengan baik. Pada tahun 2025 Ombudsman republik Indonesia mendapatkan anggaran kegiatan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, dari kegiatan tersebut dapat menjaring 1 laporan masyarakat sehingga kegiatan ini perlu peningkatan prosedur kedepannya dalam penjaringan laporan masyarakat. Berdasarkan grafik persentase mekanisme penyampaian laporan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mencerminkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan pengaduan masih menghadapi tantangan signifikan, baik dari sisi kesiapan sistem maupun dari kebiasaan masyarakat. Perlu strategi yang tepat dalam mendorong pemanfaatan teknologi, seperti integrasi antar kanal, edukasi publik, serta peningkatan kecepatan dan kepercayaan terhadap layanan digital agar akses pengaduan menjadi lebih efektif, efisien, dan inklusif

Pada Tahun 2025, Tim PVL menutup laporan dengan syarat formil sebanyak 166 laporan dan syarat materil sebanyak 45 laporan. Secara rinci data penerimaan laporan dapat dilihat pada tabel 07, sedangkan data penutupan laporan tahun 2023 maupun per triwulan dapat dilihat pada tabel 8.

Alasan Penutupan/Penolakan Laporan	Tutup Formil	Tutup Materiel
Tidak melengkapi data/dokumen	47	
Laporan yang sama sedang ditindaklanjuti oleh Ombudsman	3	2
Pelapor bukan korban langsung atau kuasa korban	6	
Laporan sedang dalam proses penyelesaian oleh Instansi Terlapor		2
Berkas Laporan tidak dilengkapi dengan alamat dan nomor telepon, sehingga tidak dapat ditindaklanjuti	5	
Substansi Laporan Bukan Wewenang		34

Substansi Laporan telah menjadi objek pemeriksaan di Pengadilan		3
Substansi laporan telah mendapat penyelesaian dari Terlapor		59
Jumlah	61	112

Tabel 08. Alasan penutupan Laporan Tahun 2025

Berdasarkan data alasan penutupan laporan, bahwa laporan yang ditutup oleh Ombudsman di dominasi oleh kelengkapan administratif dokumen yang tidak lengkap dengan posisi pada peringkat kedua, kemudian substansi yang dilaporkan kepada Ombudsman bukan wewenang menjadi peringkat ketiga terkait penutupan laporan. Hal ini menjadi tugas Ombudsman untuk lebih dapat meningkatkan sosialisasi terkait tugas dan fungsi Ombudsman kepada masyarakat dengan lebih komprehensif. Substansi laporan telah mendapat penyelesaian dari terlapor menjadi peringkat pertama kaitannya penutupan laporan. Hal ini menunjukkan bahwa kerja sama yang selama ini terjalin antara Ombudsman dengan pihak terlapor yang tentunya dari instansi pemerintah sudah mulai meningkat. Kerjasama dan koordinasi antar lembaga ini yang kedepannya harus diperkuat oleh Ombudsman sehingga laporan masyarakat terkait pelayanan publik dapat cepat terselesaikan dan masyarakat menjadi lebih percaya dengan kerja pemerintah.

3.1.2. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan

Dalam tahun 2025 keasistenan Pencegahan Maladministrasi melakukan pembinaan pelayanan publik kepada beberapa instansi diantaranya: Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi mempunyai fungsi pencegahan maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memiliki wilayah kerja 35 Kabupaten/Kota dan Provinsi memiliki beban yang besar dalam hal pencegahan maladministrasi. Dalam kurun waktu Januari s.d. Desember 2025, Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi dapat melaksanakan kegiatan yang utama diantaranya Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai amanat UU No 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan di 16 kabupaten/kota, provinsi dan lembaga vertikal. Saran kajian yang dilaksanakan yaitu 1 kajian. Dalam pelaksanaannya, bidang pencegahan maladmiministrasi menyusun rincian kegiatan-kegiatan untuk mempermudah tercapainya target tahun 2025 diantaranya:

No	Kegiatan	Target	Rencana Capaian Kinerja per Triwulan			
			Triwulan I (Januari-Maret)	Triwulan II (April-Juni)	Triwulan III (Juli-September)	Triwulan IV (Oktober-Desember)
1.	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 saran kebijakan	Ditetapkannya Konsep Tema Kajian dan Terlaksananya Tahap Deteksi	Terlaksananya Tahap Deteksi dan Terlaksananya Tahap Analisis	Terlaksananya Tahap Analisis dan Terlaksananya Tahap Pelaksanaan Saran	Terlaksananya Tahap Perlakuan Pelaksanaan Saran dan Terlaksananya Kegiatan Publikasi
2.	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16 Pemerintah Kabupaten/Kota	-	9 Kab/Kota	27 Kab/Kota dan 1 Pemprov	
3.	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok masyarakat	-	-	-	Terbentuk kelompok masyarakat

Tabel 9. Data Kegiatan Bidang Pencegahan Tahun 2025 per Triwulan

Selain melaksanakan kegiatan utama yang menjadi indikator kinerja tahunan, Bidang Pencegahan Maladministrasi melaksanakan kegiatan diantaranya sosialisasi, diseminasi serta menyampaikan pemberitaan-pemberitaan terkait hasil kerja Ombudsman RI di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Dalam kurun Januari-Desember tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menyampaikan pemberitaan berupa artikel, press release pemberitaan yang ada di website maupun media sosial online/cetak dan kegiatan yang bekerjasama antar lembaga.

Dalam hal melaksanakan tugas bidang pencegahan, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga menjalin jejaring dengan media yang mana dapat membantu kerja pemberitaan Ombudsman. Ada beberapa jejaring yang sering bersinergi diantaranya TVRI Jawa Tengah, RRI Semarang, Solo Pos, Radio Idola, Ayo Semarang dan

sebagainya. Mereka memiliki komitmen yang sama dalam menciptakan pelayanan publik yang baik di masyarakat.

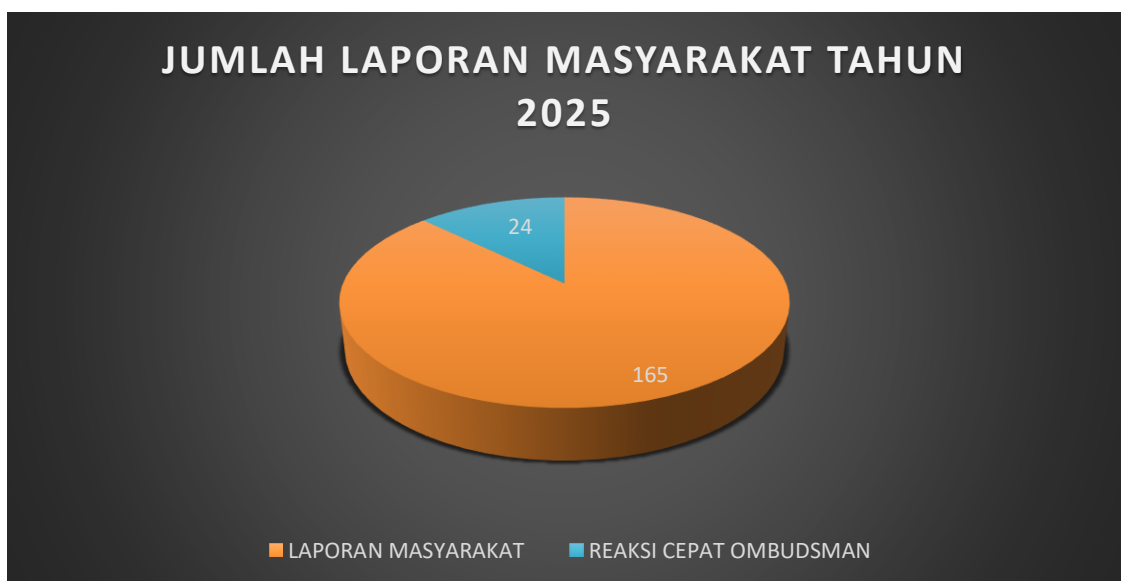
Tahun 2025, Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melaksanakan kajian dengan tema terkait Potensi Maladministrasi Perilaku atau Perbuatan Melawan Hukum Penggunaan Data Terpadu Jawa Tengah dalam Prasyarat Seleksi Jalur Afirmasi Sistem Penerimaan Murid Baru di Jawa Tengah.

Tahun 2025, Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melaksanakan pembentukan kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi dari Forum Pembauran Kebangsaan Kota Semarang. Unsur-unsur kelompok masyarakat diantaranya dari organisasi masyarakat, purnawirawan TNI, swasta, pelajar mahasiswa dll.

Tahun 2025, Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah melaksanakan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada 16 Kabupaten/Kota dan Provinsi Jawa Tengah dan lembaga vertikal. Dari 16 Kabupaten/Kota dan Provinsi Jawa Tengah ada 2 Kabupaten yaitu Kabupaten Sukoharjo dan Kabupaten Wonogiri yang mendapatkan hasil opini Kulaitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi. Kedepan diharapkan seluruh Kabupaten/ Kota di Jawa Tengah dapat mendapatkan opini sama.

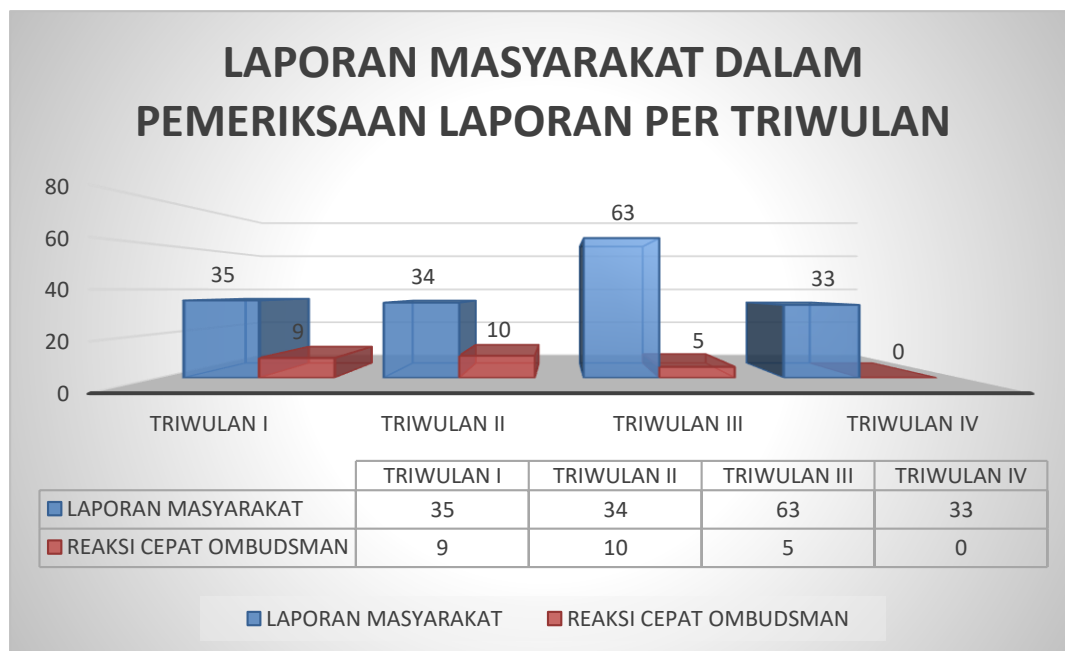
3.1.3. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan

Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan memiliki fungsi untuk melakukan penyelesaian laporan pada tahap pemeriksaan. Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah pada Tahun 2025 telah menerima , total 189 laporan yang terdiri dari 165 laporan reguler (LM) dan 24 laporan Respon Cepat (RCO).



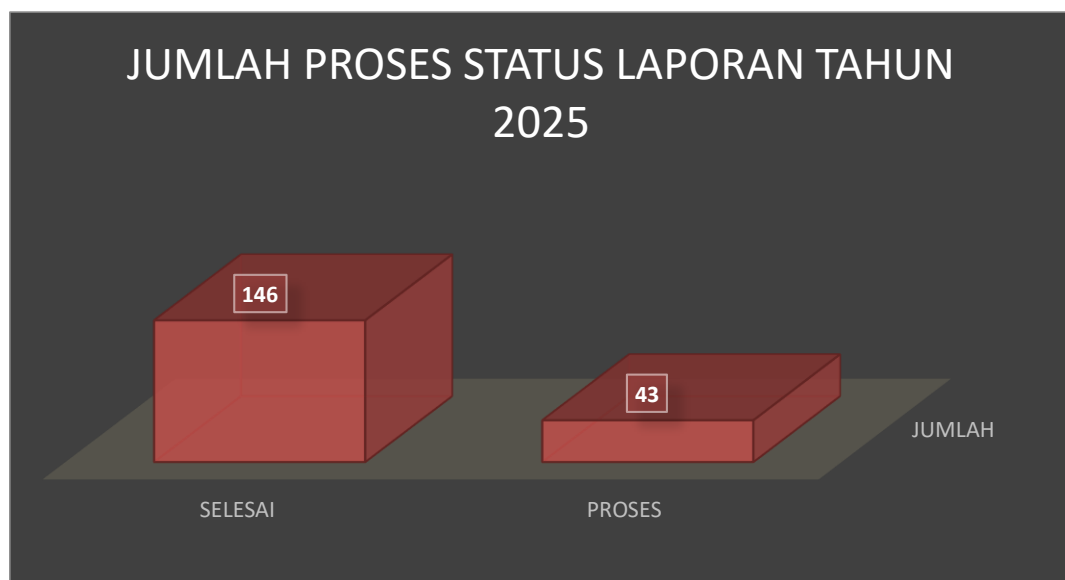
Grafik.03. Laporan yang diterima tahun 2025

Peningkatan jumlah laporan yang diterima pada tahun 2025 terutama terjadi pada Triwulan III (Juli hingga September), yang menjadi periode dengan jumlah laporan terbanyak. Hal ini dipengaruhi oleh pelaksanaan pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) untuk tahun ajaran 2025/2026, di mana Ombudsman banyak menerima konsultasi dan pengaduan terkait penyelenggaraan PPDB. Pengaduan-pengaduan tersebut sebagian besar ditangani melalui mekanisme Respon Cepat (RCO). Pengawasan PPDB merupakan kegiatan rutin Ombudsman yang dilaksanakan secara Nasional mengingat PPDB merupakan salah satu tahapan penting dalam sistem pendidikan di Indonesia. Proses ini menentukan akses masyarakat terhadap pendidikan yang berkualitas dan berkeadilan. Namun, praktik PPDB tidak selalu berjalan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan non-diskriminasi. Dalam pelaksanaannya, berbagai persoalan seperti maladministrasi penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, hingga potensi konflik kepentingan kerap menjadi sorotan publik. Di sinilah peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menjadi sangat krusial. Sebagai lembaga negara yang memiliki mandat untuk mengawasi pelayanan publik, termasuk di sektor pendidikan, Ombudsman berfungsi memastikan bahwa pelaksanaan PPDB berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, bebas dari praktik maladministrasi, dan memberikan keadilan bagi seluruh peserta didik. Pengawasan Ombudsman dalam penyelenggaraan PPDB dilakukan dengan mekanisme pemantauan lapangan penyelenggaraan PPDB dan penyelesaian pengaduan masyarakat. Selain itu, kenaikan jumlah laporan juga dipengaruhi oleh program *Ombudsman On The Spot*, di mana Ombudsman membuka gerai pengaduan di berbagai komunitas, termasuk kelompok nelayan, penyandang difabel, dan kelompok rentan lainnya. Kegiatan ini memfasilitasi warga yang membutuhkan akses langsung untuk menyampaikan pengaduan. Statistik jumlah laporan yang diterima, baik secara keseluruhan maupun per triwulan.



Grafik.04. Laporan yang diterima tahun 2025

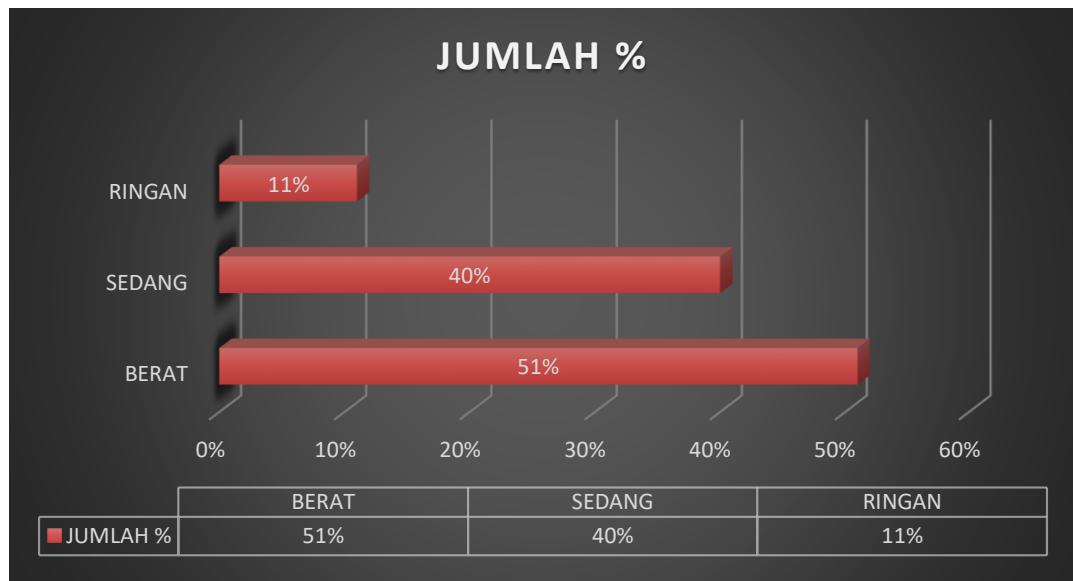
Seluruh laporan yang dilanjutkan ke tahap pemeriksaan telah ditindaklanjuti dengan mekanisme klarifikasi, investigasi, maupun mediasi/konsiliasi dan sebagian laporan telah dinyatakan selesai/ditutup. Dalam kurun waktu Januari s.d. Desember 2025 dari total 189 laporan, 146 laporan dinyatakan selesai dan ditutup sedangkan 43 laporan masih berproses. Adapun statistik penutupan laporan secara keseluruhan maupun per triwulan.



Grafik. 05 Jumlah Penutupan Laporan
(Sumber: Database Jurnal Keasistenan Riksa)

Ombudsman mengklasifikasikan laporan dalam tiga kategori, yakni sederhana sedang dan berat. Dalam kurun waktu Januari s.d. Desember dari laporan yang diterima masuk tahap pemeriksaan, laporan yang termasuk dalam klasifikasi sederhana sejumlah 11% laporan, klasifikasi sedang

sejumlah 40% laporan dan klasifikasi berat sejumlah 52% laporan. Pengklasifikasian laporan berdasarkan substansi permasalahan yang dilaporkan, jumlah instansi dan pihak terkait, jarak lokasi instansi terlapor dan penerima manfaat (individu, kelompok atau publik). Klasifikasi laporan tersebut akan berdampak pada jangka waktu penyelesaian laporan dimana laporan sederhana membutuhkan waktu 60 hari, laporan sedang 120 hari dan laporan berat 180 hari. Secara rinci data klasifikasi laporan dapat dilihat pada grafik 6



Grafik 06. Klasifikasi laporan Tahunan
(Sumber: Database Jurnal Keasistenan Riksa)

Salah satu tugas fungsi Ombudsman adalah menerima pengaduan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat mengakibatkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat maupun perorangan. Berdasarkan Ketentuan Pasal 5 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan terdapat 12 bentuk perbuatan maladministrasi yakni perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, kelalaian/pengabaian kewajiban hukum, tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi, tidak kompeten dan konflik kepentingan. Secara rinci dugaan maladministrasi yang banyak dilaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dapat dilihat pada grafik 5. Pada grafik tersebut dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan dan penyimpangan prosedur. Setelah

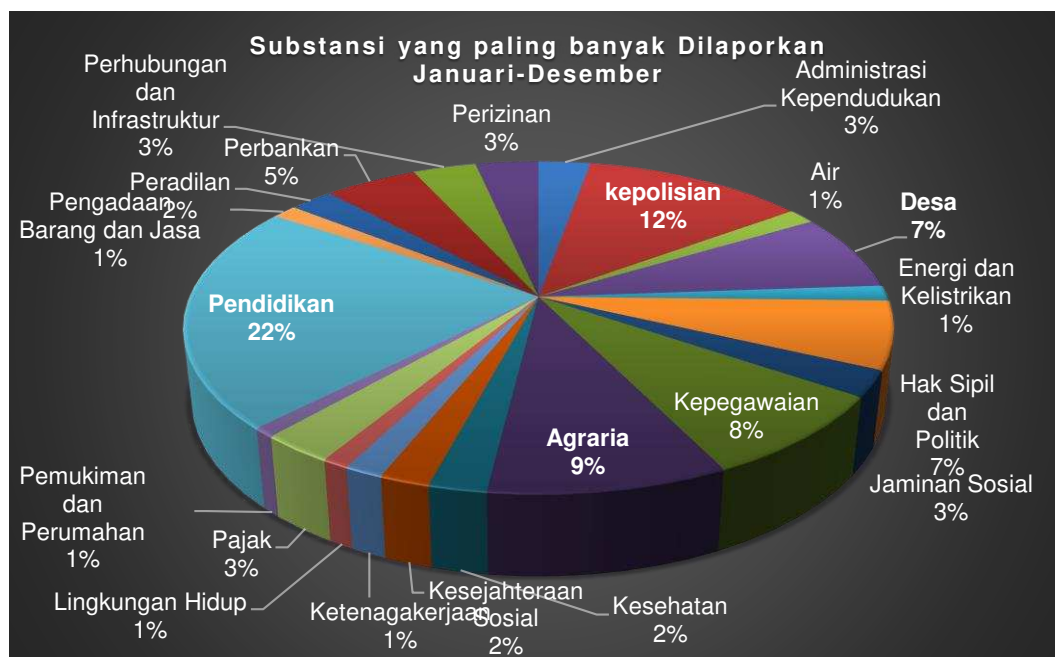
menerima pengaduan terkait dugaan maladministrasi, Ombudsman melakukan pemeriksaan menyeluruh untuk mengetahui fakta-fakta yang terkait dengan dugaan maladministrasi tersebut.



Grafik 7. Dugaan maladministrasi
(Sumber: Database Jurnal Keasistenan Riksa)

Dari Grafik diatas menunjukkan pada tahun 2025 Dugaan Maladminsitrasi terbanyak yang dilaporkan berkenaan dengan Penundaan Berlarut yakni sejumlah 32 % dan paling sedikit dilaporkan terkait pelayanan diskriminasi dan pengabaian pelayanan serta penyalahgunaan wewenang.

Dalam kurun waktu Januari-Desember 2025, substansi yang paling banyak dilaporkan adalah Pendidikan, Kepolisian, Agraria, kepegawaian dan Perdesaan. Permasalahan pendidikan yang banyak dilaporkan terkait penyelenggaraan PPDB dan pungutan di satuan pendidikan. Permasalahan substansi kepolisian yang sering dilaporkan adalah penundaan berlarut dalam proses penyelidikan/penyidikan serta keprofesionalan penyidik, permasalahan kepegawaian terkait seleksi CPNS, mutasi jabatan, prosedur penegakan disiplin pegawai dan kinerja pegawai sedangkan permasalahan di tingkat Pemerintah Desa yang sering dilaporkan adalah seleksi perangkat desa dan pelayanan desa. Substansi Agraria yang sering dilaporkan terkait dengan objek tanah, permasalahan sengketa dan pendaftaran tanah pertama kali. Secara rinci substansi laporan yang dilaporkan dapat dilihat pada grafik 8.



Grafik. 08 Substansi Laporan Terbanyak

3.1.4. Bidang Anggaran

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada Tahun Anggaran 2025 mendapatkan alokasi Anggaran setelah blokir sebesar Rp. 867.221.767. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah selama Tahun 2024 telah merealisasikan anggaran di masing-masing Program, adapun penjelasannya sebagai berikut.

1. Pada kegiatan Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan, dengan pagu sebesar Rp. Rp. 456.000,173,- anggaran yang sudah terealisasikan 99,49 % atau sebesar Rp. 453.677.074,-
2. Pada kegiatan Penerimaan Verifikasi Laporan, dengan pagu sebesar Rp. 35.438.840,00 anggaran yang sudah terealisasikan 99,82 % atau sebesar Rp. 35.374.500,00
3. Pada kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dengan pagu sebesar Rp. 82.796.147,00 anggaran yang sudah terealisasikan 98,17 % atau sebesar Rp.81.286.500,00
4. Pada kegiatan Pencegahan Mal-Administrasi, dengan pagu sebesar Rp. 281.441.524,- anggaran yang terealisasikan 99,45% atau sebesar Rp. 279.898.248

**Analisa Pelaksanaan Anggaran
Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa
Tengah Tahun Anggaran 2025**

Program/Kegiatan	Pagu
Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan	Rp.456.000,173,-
Penerimaan dan Verifikasi Laporan	Rp.35.438.840,-
Penyelesaian Laporan	Rp.82.796.147,-
Pencegahan Mal-Administrasi	Rp. 281.441.524,-

Tabel 10. Analisa Pelaksanaan Anggaran

**Pagu Anggaran Tahun 2025
Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah**



Grafik 9. Pagu Anggaran tahun 2025

a. Capaian Kinerja

i. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah di awal tahun 2025 menetapkan target kegiatan Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi laporan diantaranya kegiatan penerimaan dan verifikasi laporan regular, penyelesaian laporan masyarakat di tahap PVL, konsultasi pelayanan publik, respon surat tembusan, kegiatan PVL On The Spot. Adapun target dan capaian kinerja Keasistenan PVL dapat dilihat pada Tabel berikut :

No	Kegiatan	Target	Capaian s.d Tahun 2025	Persentase	Keterangan
1.	Jumlah laporan/pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	80 Laporan	112 Laporan	140 %	Melampaui target tahun 2025
2.	Ombudsman <i>On The Spot</i>				
	a. Dalam Kota Semarang	3x	3x	100 %	Tercapai target tahun 2025
	b. Luar Kota (di Kab/Kota)	3x	3x	100 %	
3.	Akselerasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat	1x	1x	100 %	Tercapai target tahun 2025

Tabel 11. Target dan Capaian PVL

Dari data diatas, Keasistenan PVL berhasil mencapai target kinerja mencapai dari yang ditargetkan tahun 2025 meskipun dengan keterbatasan anggaran yang mendapatkan efisiensi 40% sesuai program yang disusun di awal tahun 2025

ii. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan

Berikut dari hasil capaian kinerja bidang pencegahan tahun 2025 berdasarkan target yang direncanakan yaitu

No	Kegiatan	Target	Capaian s.d Tahun 2025	Persentase
1.	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 saran Kebijakan	1 saran Kebijakan	100 %
2.	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 kelompok masyarakat	1 kelompok masyarakat	100 %
3.	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16 Pemerintah Daerah	16 Pemerintah Daerah	100 %

Tabel 12. Capaian Keasistenan Pencegahan Sesuai POK Perwakilan

Dari diatas mununjukkan bahwa bidang pencegahan maladminsitrasi dapat menyelesaikan target awal tahun yang telah ditetapkan.

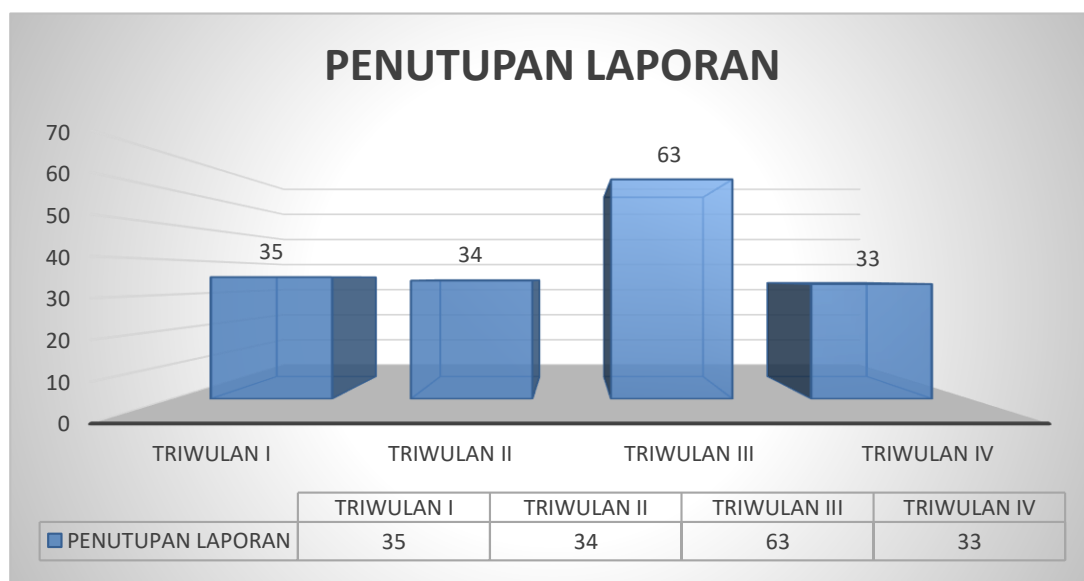
iii. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan

Keasistenan Pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah tahun 2025 mendapatkan target 153 laporan yang diverifikasi, tercatat dalam register simpel (grafik.01). Berkenaan dengan target penutupan laporan dalam tahapan

pemeriksaan sebanyak 132% dari target penanganan laporan masyarakat (LM). Target penyelesaian laporan regular 153 laporan dan laporan ditutup yang 189 laporan, sehingga mencapai 123% penutupan (melebihi target).

No	Kegiatan	Target Tahun 2025	Capaian Tahun 2025	Persentase	Keterangan
1.	Jumlah penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat	153 Laporan	189 laporan	123%	Melebihi target
2.	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 lembaga	1 lembaga	100%	Sesuai target
3.	Jumlah laporan Investigasi atas prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	1 laporan	1 laporan	100%	Sesuai target
4.	Rata-rata waktu penyelesaian laporan masyarakat	114 hari	71 hari	161%	Penyelesaian lebih cepat

Tabel 13. Target dan Capaian Kinerja



Grafik 10. Data Penutupan Laporan

iv. Bidang Anggaran

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada Tahun Anggaran 2025 mendapatkan alokasi Anggaran setelah blokir sebesar Rp. 867.221.767. Berdasarkan target kinerja anggaran tahun 2025 yang ditetapkan 97 % dapat mendapatkan capaian Kinerja Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan peningkatan realisasi anggaran dari target 97% menjadi 99.45% pada tahun 2025 dengan rincian:

**Tabel 14. Realisasi Anggaran
Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah
Tahun Anggaran 2025**

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan	Rp.456.000,173,-	Rp. 453.677.074,-	99.49
Penerimaan dan Verifikasi Laporan	Rp.35.438.840,-	Rp.35.374.500,-	99.82
Penyelesaian Laporan	Rp.82.796.147,-	Rp. 81.286.500	98.17
Pencegahan Mal-Administrasi	Rp. 281.441.524,-	Rp. 279.898.248,-	99,45

**Grafik 11. Realisasi Anggaran
Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah
Tahun Anggaran 2025**



Capaian kinerja tersebut dikarenakan sinergitas yang baik dari bidang substansi yang dengan kerja kerasnya dapat melaksanakan semua kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan.

b. Evaluasi Keberhasilan Kinerja

Evaluasi sebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif solusi yang telah dilakukan:

1. Evaluasi kerja Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan tahun 2025 yaitu terdapat 189 laporan masyarakat telah ditutup dengan capaian 123,52%. Pada Tahun 2025 ini kinerja bidang pemeriksaan laporan mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2024 yang capaiannya 110%.
2. Evaluasi kerja Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi laporan tahun 2025 adalah bahwa target kerja bidang PVL penerimaan laporan masyarakat tahun 2025 adalah 80 laporan masyarakat dengan capaian 240 laporan masyarakat. Pada tahun 2025, kinerja Bidang PVL dengan capaian 122 %. Untuk capaian tahun 2025 melebihi target dari yang ditetapkan, Capaian Bidang PVL mengalami penurunan dibandingkan tahun 2024 secara capaian persennya yang mencapai 137%;
3. Evaluasi kerja Bidang Pencegahan tahun 2025 yaitu kegiatan pencegahan maladministrasi yang dilaksanakan dengan koordinasi dan kerjasama dengan instansi pemerintah beberapa diantaranya dilakukan secara daring dan luring, melakukan opini pelayanan publik 2025 dengan 16 pemerintah daerah yang dinilai, dan semua dapat terlaksana. Capaian bidang Pencegahan Maladministrasi mengalami peningkatan dibanding tahun 2025 secara kualitas sesuai dengan target yang ditetapkan dan dapat terlaksana 100%
4. Evaluasi kerja Bidang Anggaran tahun 2025 yaitu target kerja realisasi pelaksanaan anggaran yang direncanakan 97%. Dari target tersebut dapat tercapai 99%. Tahun 2025 sudah tercapai pemenuhan kebutuhan dukungan manajemen sesuai standar anggaran yang telah ditetapkan, dan diharapkan tahun 2025 dapat terpenuhinya kebutuhan dukungan manajemen sesuai dengan anggaran. Terdapat peningkatan capaian kinerja bidang dukungan manajemen
5. Evaluasi kerja dalam hal sumber daya manusia sudah cukup tertata. Adanya penambahan Asisten dan PNS di lingkungan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah maka dapat dikategorikan hasil kerja sumber daya manusia lebih meningkat dibanding tahun 2024.

Tantangan pada tahun 2025 yang cukup berdampak pada kinerja Keasistenan dan Dukungan Manajemen Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah adalah:

1. Terdapat aturan terkait efisiensi anggaran sehingga harus menata kembali terkait perencanaan kegiatan dan operasional.
2. Terdapat Sumber Daya Manusia yang bertambah menyebabkan permasalahan dan pandangan lebih beragam sehingga terkadang pengambilan keputusan cukup lambat.
3. Tantangan saat ini adalah pengendalian dan penataan Sumber Daya Manusia agar lebih baik dan terarah lagi.
4. Permasalahan masyarakat lebih kompleks sehingga butuh pengalaman dan pelatihan dalam menyelesaikannya, sehingga diperlukan pendidikan dan pelatihan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menindaklanjuti antara lain dengan memaksimalkan penggunaan teknologi komunikasi daring dalam melakukan pemeriksaan, koordinasi, sosialisasi, pendampingan pelayanan publik, maupun PVL on the Spot. Terkait laporan masyarakat pada tahun 2025 banyak terjadi penumpukan laporan yang belum terselesaikan, sehingga diperlukan pemetaan data dan proyeksi penutupan laporan setiap minggu. Statistik laporan akan menjadi instrument perekat antar bidang untuk meningkatkan sinergitas. Selain itu perencanaan monitoring secara mingguan, bulanan, triwulan, tahunan dan mengidealkan penyampaian laporan, terakhir dengan mengoptimalkan pemakaian google drive dapat mengoptimalkan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Dalam sumber daya manusia dengan meningkatkan pengetahuan lewat diklat –diklat dan saling bertukar pikiran dalam morning briefing, sehingga dapat diharapkan saling mendukung dalam pelayanan masyarakat.

Berikut pembobotan Indikator Kinerja :

NO	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	BOBOT
Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik				
1.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Rata-rata lama penyelesaian laporan	114 hari	0,125
2.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Efisiensi waktu penyelesaian laporan	5%	0,125
3.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Persentase penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat	80 %	0,125

4.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	B	0,125
5.	Terwujudnya Penyelesaian Laporan / Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan ke Ombudsman RI perwakilan	233 Laporan	0,125
6.	Terwujudnya Penyelesaian Laporan / Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 lembaga	0,125
7.	Terwujudnya Penyelesaian Laporan / Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah laporan Investigasi atas prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	1 laporan	0,125
8.	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 saran Kebijakan	0,125
9.	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 kelompok masyarakat	0,125
10.	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16 Pemerintah Daerah	0,125
11.	Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	0,125
12.	Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggan yang Berkualitas kuat	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	0,125
		TOTAL		1,50

Berikut penilaian terhadap capaian Indikator Kinerja :

NO	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN	NILAI
Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik						
1.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Rata-rata lama penyelesaian laporan	114 hari	71 hari	162%	4
2.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Efisiensi waktu penyelesaian laporan	5%	42%	840%	4
3.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Persentase penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat	80 %	110,91 %	138 %	4
4.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	B	B	B	4
5.	Terwujudnya Penyelesaian Laporan / Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan ke Ombudsman RI perwakilan	233 Laporan	429 laporan	184%	4
6.	Terwujudnya Penyelesaian Laporan / Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 lembaga	1 Laporan hasil analisis	100%	4
7.	Terwujudnya Penyelesaian Laporan / Pengaduan Masyarakat yang	Jumlah laporan Investigasi atas prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman	1 laporan	36 Prov./ Kab./ Kota	100%	4

	Efektif	RI perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik				
8.	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 saran Kebijakan	1 Layanan	100%	4
9.	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 kelompok masyarakat	1 Lembaga	100%	4
10.	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16 Pemerintah Daerah	16 Pemerintah Daerah	100%	4
11.	Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%	4
12.	Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas kuat	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%	4

Berikut penilaian terhadap capaian Indikator Keberhasilan

NO.	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	NILAI	BOBOT	INDEKS
	Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik				
1.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Rata-rata lama penyelesaian laporan	4	0,125	1
2.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Efisiensi waktu penyelesaian laporan	4	0,125	1
3.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Persentase penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat	4	0,125	1
4.	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	4	0,125	1
5	Terwujudnya Penyelesaian Laporan / Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan ke Ombudsman RI perwakilan	4	0,125	1
6	Terwujudnya Penyelesaian Laporan / Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	4	0,125	1

7	Terwujudnya Penyelesaian Laporan / Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah laporan Investigasi atas prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	4	0,125	1
8	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	4	0,125	1
9	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	4	0,125	1
10	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	4	0,125	1
11	Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggan yang Berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	4	0,125	1

12	Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas kuat	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	4	0,125	1
INDEKS KEBERHASILAN KINERJA					12.000

c. Realisasi Anggaran

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah selama Tahun 2025 telah merealisasikan anggaran di masing-masing Program, adapun penjelasannya sebagai berikut.

- Pada kegiatan Pengelolaan Keuangan, Kepegawaian, dan Perlengkapan, dengan pagu sebesar Rp. Rp. 456.000,173,- anggaran yang sudah terealisasikan 99.49 % atau sebesar Rp. 453.677.074,-
- Pada kegiatan Penerimaan Verifikasi Laporan, dengan pagu sebesar Rp. 35.438.840,00 anggaran yang sudah terealisasikan 99,82 % atau sebesar Rp. 35.374.500,00
- Pada kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dengan pagu sebesar Rp. 82.796.147,00 anggaran yang sudah terealisasikan 98,17 % atau sebesar Rp.81.286.500,00
- Pada kegiatan Pencegahan Mal-Administrasi, dengan pagu sebesar Rp. 281.441.524,- anggaran yang terealisasikan 99.45% atau sebesar Rp. 279.898.248

BAB IV PENUTUP

Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik. Kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan tata kelola yang baik. Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien. Kinerja di tahun 2025, Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Bidang Pencegahan dan Bidang Pemeriksaan Laporan mengalami peningkatan meski yang cukup signifikan meski dengan berbagai keterbatasan sumber daya manusia maupun anggaran, tetapi upaya untuk meningkatkan kinerja masing-masing bidang terus diusahakan secara maksimal. Dalam konteks tersebut, ada kondisi-kondisi yang menjadi kendala sekaligus diupayakan solusinya.

A. Kendala

1. Kegiatan tahun 2025 terkendala oleh proses perencanaan kegiatan yang pelaksanaannya cukup dinamis.
2. Terdapat efisiensi anggaran sehingga operasional sedikit mengalami kendala
3. Jumlah Sumber Daya Manusia yang cenderung meningkat, sehingga dibutuhkan penataan agar lebih efektif
4. Dukungan pelatihan yang kurang dengan terdapat permasalahan publik yang lebih kompleks

B. Solusi

1. Mengoptimalkan teknologi informasi dan efisiensi anggaran dalam operasional kegiatan.
2. Penataan dan pembagian tugas yang lebih proporsional sehingga SDM dapat tepat sasaran dalam menyelesaikan tugas.
3. Peningkatan kapasitas kemampuan SDM
4. Peningkatan sinergitas antar bidang dan insan Ombudsman.

Demikian Laporan Kinerja ini kami susun sebagai pertanggungjawaban atas kinerja keseluruhan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Kami mengucapkan terima kasih atas segala kerja keras dan dukungan dari seluruh pihak yang mengantarkan kami dalam posisi seperti saat ini di tengah segala keterbatasan kami sebagai manusia. Dengan disusunnya Laporan ini kami mengharapkan agar segala bentuk capaian pada tahun 2025 ini menjadi tolok ukur

dan batu loncatan untuk program tahun mendatang menjadi lebih baik lagi dan sekaligus berdaya guna untuk masyarakat khususnya warga Provinsi Jawa Tengah.

