



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN JAWA TENGAH**

LAPORAN KINERJA

**SEMARANG
2025**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Kinerja Tahun 2026 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Laporan Kinerja Tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah merupakan wujud akuntabilitas atas pencapaian tujuan dan sasaran strategis Tahun Anggaran 2025. Penyusunan laporan ini merupakan amanat Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, serta berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Sebagai bagian dari kewajiban seluruh kementerian/lembaga, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menyusun laporan ini untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang dalam pengawasan pelayanan publik. Pelaksanaan program dan penyusunan laporan kinerja merupakan rangkaian proses manajemen yang telah diupayakan secara optimal. Namun demikian, kami menyadari masih terdapat kekurangan yang timbul akibat berbagai kendala. Upaya perbaikan telah dilakukan melalui terobosan serta koordinasi dengan instansi mitra kerja, baik internal maupun eksternal.

Di tahun 2025 ini diwarnai dengan berbagai dinamika dan tantangan, termasuk penyesuaian kebijakan dan keterbatasan sumber daya. Namun demikian, melalui penajaman prioritas dan penguatan koordinasi antar bidang Keasistenan dan Kesekjenan, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah terus berupaya menjaga konsistensi kinerja dan akuntabilitas Lembaga agar sesuai dengan perencanaan kinerja dalam pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum mengenai pelaksanaan kinerja Ombudsman RI selama periode Tahun 2025, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan pembelajaran untuk peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik ke depan. Kami berkomitmen untuk terus memperkuat peran Ombudsman RI dalam mendorong pelayanan publik yang adil, berkualitas, dan bebas dari maladministrasi.

Akhir kata, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh jajaran Ombudsman RI dan para pemangku kepentingan atas dukungan dan kerja sama yang telah terjalin.

Semarang, 31 Desember 2025

Kepala Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Jawa Tengah



Siti Farida, S.H., M.H.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara, pemerintah, BUMN/BUMD, maupun pihak swasta yang diberi tugas pelayanan publik. Unit kerja di Perwakilan Jawa Tengah terdiri dari Kepala Perwakilan, Keasistenan, dan Sekretariat Jenderal dengan bidang utama:

- **Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)** – menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti laporan masyarakat.
- **Pemeriksaan Laporan** – melakukan investigasi, mediasi, dan penyelesaian laporan.
- **Pencegahan Maladministrasi** – kajian kebijakan, penilaian OPINI, dan sosialisasi.

Kondisi Unit Kerja/Lembaga Tahun 2025

- Ombudsman Jawa Tengah bekerja pada pengawasan 36 kabupaten kota dan provinsi
- Total 506 akses masyarakat tercatat sepanjang tahun, menunjukkan tingginya partisipasi publik sekaligus masih adanya masalah pelayanan.
- Laporan masyarakat didominasi oleh sektor pendidikan, kepolisian dan pemerintah daerah.
- Dugaan maladministrasi terbanyak berupa penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur.

Ringkasan Capaian dan Tindak Lanjut

- **PVL**: capaiannya 112 laporan dari target 80 laporan dengan capaian 140%.
- **Pemeriksaan Laporan**: capaiannya 189 laporan dari target 153 laporan dengan capaian 123%
- **Pencegahan**: capaiannya dapat menyelesaikan 1 saran kajian, 16 pemda penilaian opini dan tercapai 100%
- **Tindak Lanjut**: Hasil kajian dan penilaian opini dijadikan rekomendasi perbaikan tata kelola pelayanan publik

Kesimpulan

Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah sepanjang 2025 berhasil melampaui target kinerja, memperkuat pengawasan pelayanan publik, dan mendorong perbaikan tata kelola di berbagai instansi. Tantangan utama tetap pada tingginya laporan maladministrasi, khususnya penundaan dan pelanggaran prosedur, yang menjadi fokus tindak lanjut di tahun berikutnya.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
RINGKASAN EKSEKUTIF	5
DAFTAR ISI.....	6
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Fungsi Tugas dan Wewenang.....	8
1.2.1 Fungsi.....	8
1.2.2 Tugas	9
1.2.3 Wewenang.....	10
1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia	11
BAB II RENCANA KERJA.....	13
2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2026	17
2.2 Penetapan Kinerja Tahun 2026.....	18
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	21
3.1 Pengukuran Capaian Kinerja	21
3.2 Analisis Capaian Kinerja	22
3.3 Realisasi Anggaran.....	35
BAB IV PENUTUP	36
LAMPIRAN.....	37

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.

1.2. Fungsi, Tugas, dan Wewenang

1.2.1. Fungsi

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

pelayanan publik tertentu.

1.2.2. Tugas

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

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

1.2.3. Wewenang

Wewenang Ombudsman RI dalam Pasal 8, yaitu:

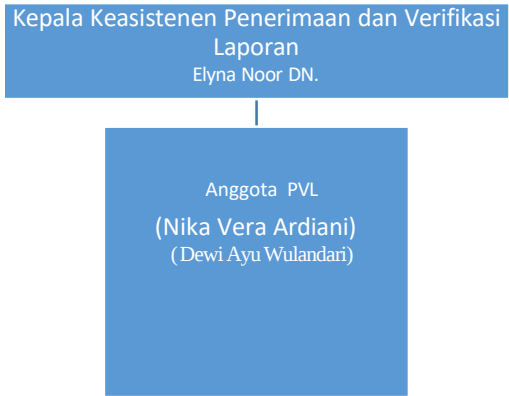
- Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi Terlapor;
- Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.
- Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

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

1.3. Organisasi dan Sumber Daya Manusia



1.3.1. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan



Bagan. 01. Struktur Organisasi Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan



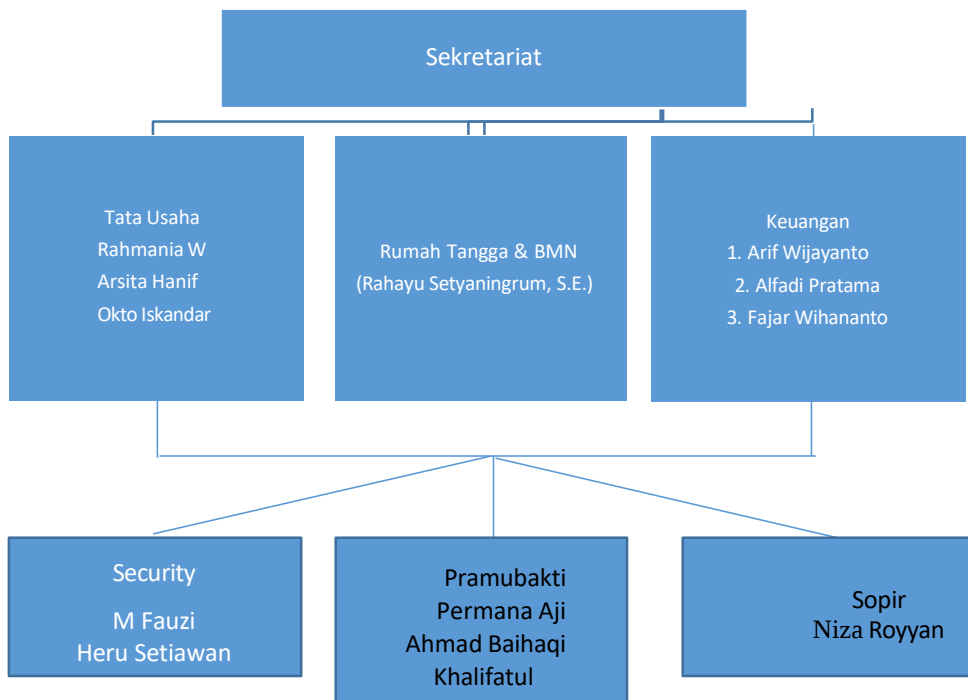
Bagan. 02. Struktur Organisasi Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

1.3.2. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan



Bagan 03. Struktur Organisasi Keasistenan Pemeriksaan Laporan

1.3.3. Sekretariat Perwakilan



BAB II RENCANA KERJA

Renstra Ombudsman 2025–2029 ditetapkan melalui Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029.

Dalam Renstra 2025-2029 disebutkan visi Ombudsman RI adalah ***“Menjadi Lembaga Pengawas Pelayanan Publik yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan Guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”***, dengan misi:

1. Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Inklusif dan Partisipatif;
2. Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia; dan
3. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Selanjutnya, dalam Renstra Ombudsman RI juga ditetapkan tujuan yang akan dicapai pada tahun 2025 ***“Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan”***. Untuk mendukung pencapaian tujuan agar terukur dan dapat dicapai secara nyata telah ditetapkan sasaran strategis ***“Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik”*** yang merupakan kondisi riil yang ingin dicapai oleh Ombudsman RI pada periode Renstra tahun 2025-2029. Adapun Tujuan, Sasaran Strategis, Indikator Kinerja, serta target indikator kinerja Tujuan dan Sasaran Strategis di tahun 2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Matriks Perencanaan Kinerja Ombudsman RI 2025

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2025
Tujuan: Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan	Indeks Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3,46
Sasaran Strategis: Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	38,15%
	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3%

Sasaran Program: Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta Tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,73%
	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	N/A

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2025
	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	85%
	Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	3,36
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%
	Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	125 Hari
	Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik	180 Hari
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan	70%
	Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	60
	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan Opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	N/A
	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	10%

Sasaran Kegiatan: Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%
	Rata-rata waktu penyelesaian aduan	46,77 Hari
Sasaran Program: Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Nilai Reformasi Birokrasi	84,72
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantuan dan Evaluasi yang Berkualitas	Indeks kinerja perencanaan dan keuangan	3,30
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan	Indeks kinerja administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,46

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2025
Pelayanan Publik yang Berkualitas		
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas	Indeks kinerja kehumasan, data dan sistem, dan teknologi informasi	3,02
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas	Indeks kinerja pengawasan internal	2,84
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Fasilitas Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas	Indeks kinerja hukum, kerja sama, organisasi, dan reformasi birokrasi	3,36
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Indeks kinerja sumber daya manusia, perlengkapan, dan kerumahtanggaan	3,25

Dalam Rencana Kerja Pemerintah tahun 2025 Ombudsman berperan pada pembangunan nasional melalui berbagai upaya pengawasan aktif dan pengawasan pasif. Pengawasan tersebut dilakukan untuk mendukung Asta Cita dan Program Prioritas Presiden. RPJMN 2025-2029 telah menyebutkan kontribusi Ombudsman dalam Prioritas Nasional 7 “Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan” yang diturunkan ke dalam Program Prioritas “Transformasi tata kelola pelayanan publik dan pembangunan”. Program Prioritas ini diturunkan lagi ke dalam Kegiatan Prioritas “Tata kelola pelayanan publik” yang diimplementasikan dalam satu kegiatan prioritas yaitu Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi, serta Proyek Prioritas “Penguatan pengawasan eksternal pelayanan publik” yang diimplementasikan dalam 6 (enam) RO Prioritas yaitu: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Pusat; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan; 3) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 4) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 5) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga; dan 6) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

Selain itu, dalam kerangka RPJMN 2025-2029 Ombudsman juga berperan dalam mendukung Prioritas Nasional 2, “Memantapkan sistem pertahanan keamanan negara dan mendorong kemandirian bangsa melalui swasembada pangan, energi, air, ekonomi syariah, ekonomi digital, ekonomi hijau, dan ekonomi biru” yang diturunkan ke dalam Program Prioritas “Diplomasi Asta Cita dan diplomasi ekonomi”. Program Prioritas ini diturunkan lagi ke dalam Kegiatan Prioritas “Proses akses Indonesia ke OECD” dan Proyek Prioritas “Penyempurnaan standar, kebijakan, dan peraturan perundang-undangan dalam rangka percepatan keanggotaan OECD” yang diimplementasikan dalam 4 (empat) RO Prioritas yaitu: 1) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 2) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 3) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga; dan 4) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

Tabel 2.2 Matriks Prioritas Nasional-Program Prioritas-Kegiatan Prioritas
Proyek Prioritas pada RKP 2025 yang terkait dengan Ombudsman RI

Prioritas Nasional (PN)	Program Prioritas (PP)	Kegiatan Prioritas (KP)	Proyek Prioritas (ProP)
PN 2: Memantapkan sistem pertahanan keamanan negara dan mendorong kemandirian bangsa melalui swasembada pangan, energi, air, ekonomi syariah, ekonomi digital, ekonomi hijau, dan ekonomi biru	Diplomasi Asta Cita dan diplomasi ekonomi	Proses akses Indonesia ke OECD	Penyempurnaan standar, kebijakan, dan peraturan perundang-undangan dalam rangka percepatan keanggotaan OECD
PN 7: Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan	Transformasi tata kelola pelayanan publik dan pembangunan	Tata kelola pelayanan publik	Penguatan pengawasan eksternal pelayanan publik

2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2025

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil maka Kepala Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berjanji akan mewujudkan target kinerja tahun 2025 yang tertuang dalam perjanjian kinerja sebagai berikut:

1. Sasaran strategis Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan dengan target 1 Lembaga.
 - Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan dengan target 233 Laporan.
 - Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik dengan target 1 Laporan.

2. Sasaran strategis Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan dengan target 1 Saran Kebijakan.
 - Jumlah kelompok Masyarakat yang terlibat aktif dalam Upaya pencegahan maladministrasi dengan target 1 Kelompok Masyarakat.
 - Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan target 16 Pemerintah Daerah.
3. Sasaran strategis Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor dengan target 1 Layanan.
 - Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran dengan target 1 Paket.

Dengan alokasi anggaran sebesar Rp 867.221.767 yang terbagi dalam dua program yaitu:

- Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan publik sebesar Rp 411.221.594 dan
- Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 456.000.173

2.2. Penetapan Kinerja

Sehubungan dengan kebijakan efisiensi, dilakukan penyesuaian terhadap salah satu sasaran strategis, yaitu jumlah pemerintah daerah yang dinilai atas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Target semula sebanyak 15 pemerintah daerah dikurangi menjadi 8 pemerintah daerah. Selain itu, terdapat pula penyesuaian alokasi anggaran. Matriks Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat Tahun 2025 telah ditetapkan sebagai berikut:

Tabel 2.3 Perjanjian Kinerja

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET/ SATUAN
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	223 Laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara	1 Laporan

	Pelayanan Publik	
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	36 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
PROGRAM/KEGIATAN/OUTPUT		ANGGARAN
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		Rp 866.942.000
Program Dukungan Manajemen		Rp 452.502.000
Total		Rp 1.319.444.000

Tabel 2.4 Revisi Perjanjian Kinerja

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET/ SATUAN
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	233 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	16 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
PROGRAM/KEGIATAN/OUTPUT		ANGGARAN
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		Rp 411.221.594
Program Dukungan Manajemen		Rp 456.000.173
Total		Rp 867.221.767

Bab III
AKUNTABILITAS KINERJA

3.1. Pengukuran Capaian Kinerja

Kinerja Ombudsman RI tahun 2025 diukur dari pencapaian Indikator Kinerja yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja (PK) Ombudsman RI Tahun 2025. Seluruh sasaran strategis yang dituangkan dalam PK Kepala Perwakilan Provinsi Jawa Tengah merupakan kinerja tahun pertama pada periode Renstra Ombudsman RI 2025- 2029. Secara rata-rata capaian kinerja pada tahun 2025 adalah sebesar 100% yang dihitung dari rata-rata capaian seluruh sasaran strategis. Adapun hasil pengukuran atas pencapaian kinerja 2025 adalah sebagai berikut:

Sasaran Strategis 1 Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100 %
2	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	233 Laporan	301 Laporan	129,98%
3	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	1 Laporan	1 Laporan	100 %
Sasaran Strategis 2 Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
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 %
Sasaran Strategis 3 Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan				

No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100 %
2	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100 %

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada tabel di atas dapat diketahui:

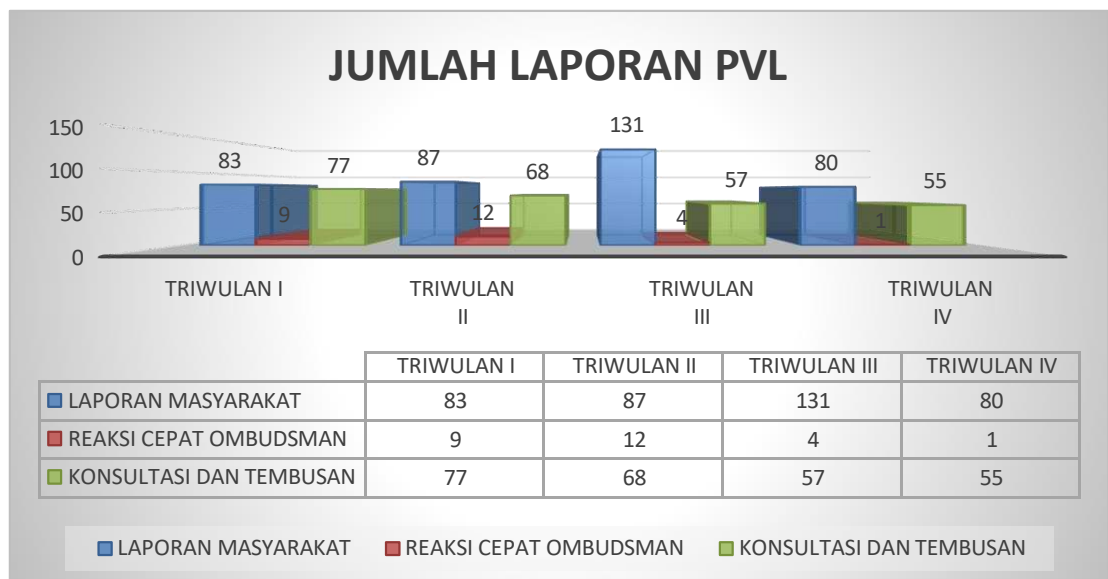
- 1) Target dengan capaian realisasi di atas 100% sebanyak 1 target;
- 2) Target dengan capaian realisasi tepat 100% sebanyak 7 target; dan
- 3) Target dengan capaian realisasi di bawah 100% sebanyak 0 target atau tidak ada.

3.2. Analisis Capaian Kinerja

3.2.1. 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.

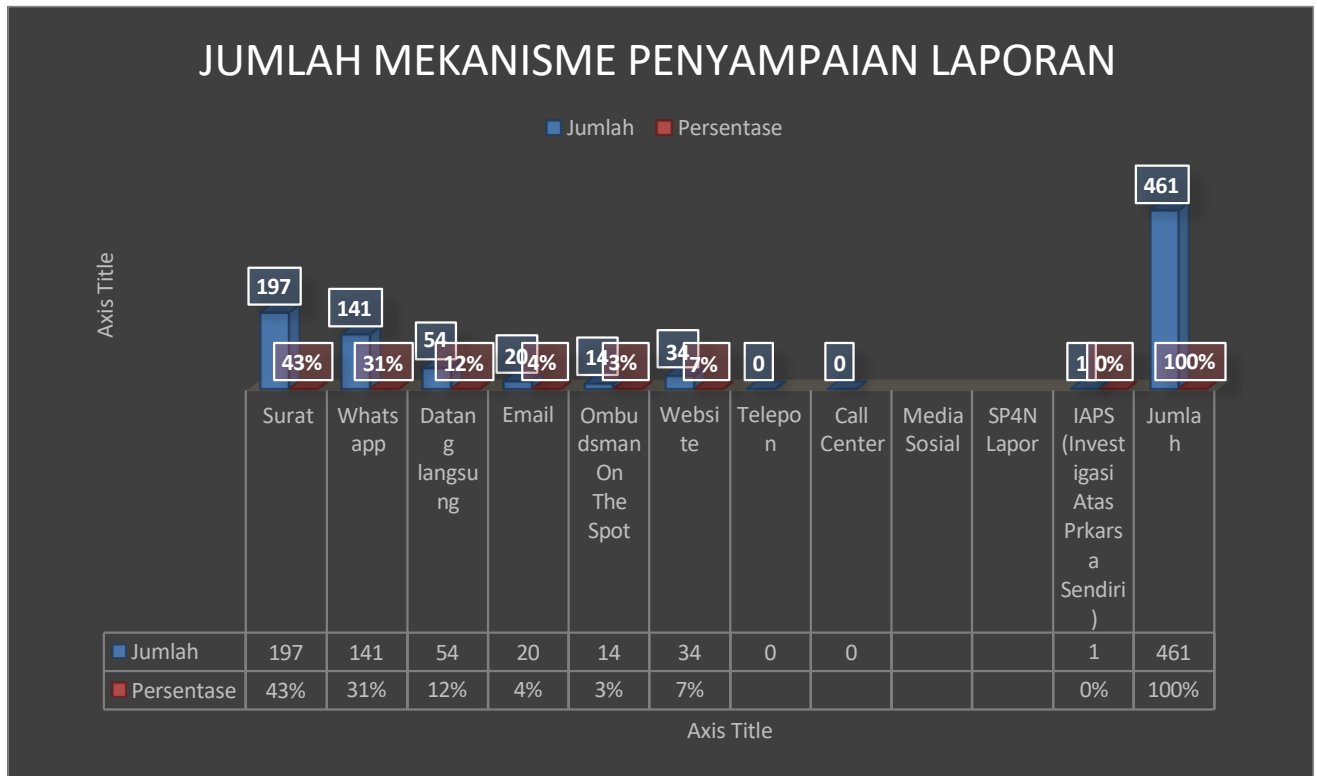
Ombudsman Republik Indonesia menyediakan berbagai kanal pengaduan yang bertujuan memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan maupun konsultasi kepada Ombudsman. Penyampaian laporan maupun konsultasi disarankan melalui online (email, *website*, *whatsapp*, *call center*) maupun surat karena dianggap 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



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 penjangkaran 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 materiil 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.

3.2.2. 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.

3.2.3. 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).

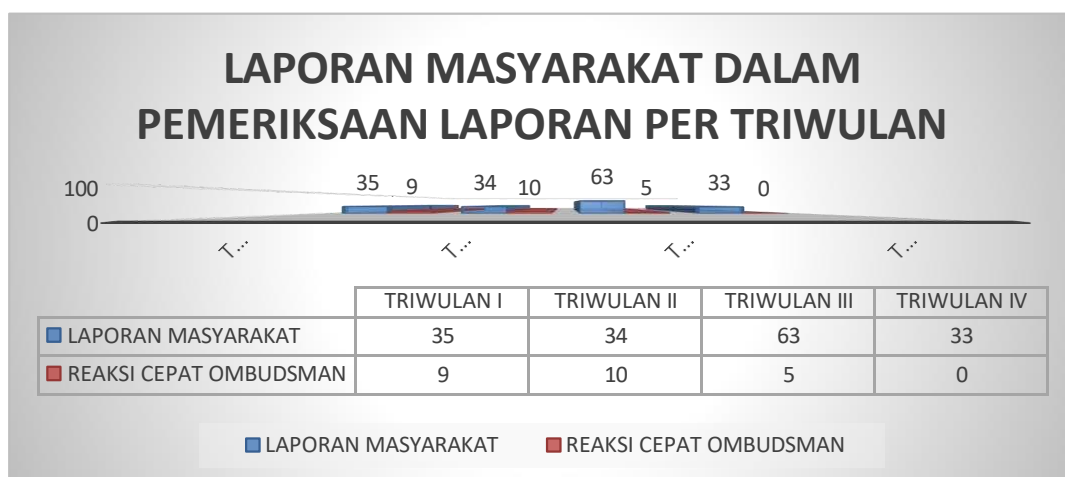


Grafik.03. Laporan yang diterima tahun 2025

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.

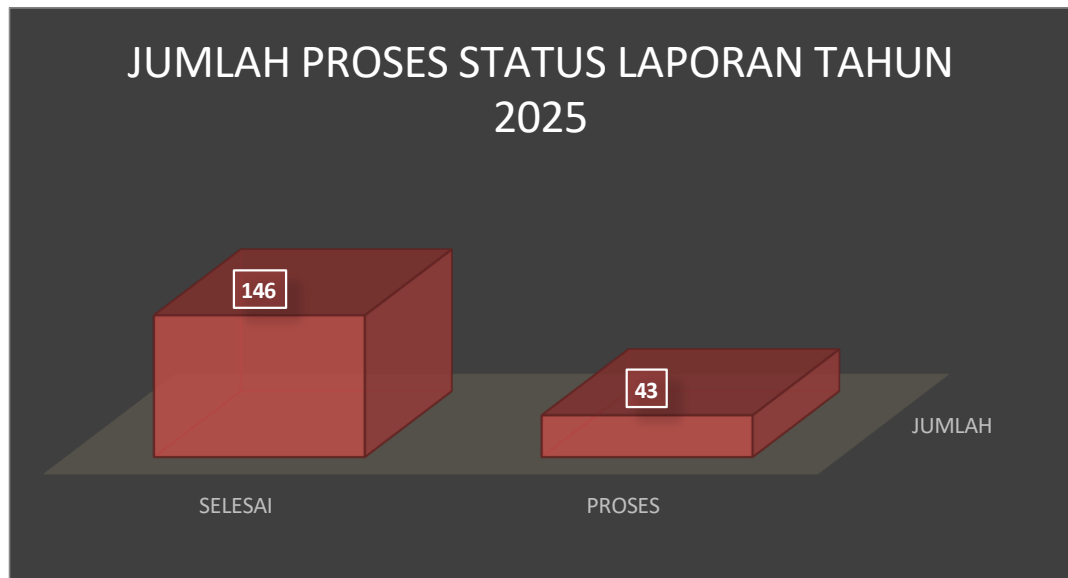
Selain itu, kenaikan jumlah laporan juga dipengaruhi oleh program *Ombudsman On The Spot*, di mana Ombudsman membuka gerai pengaduan di berbagai komunitas, termasuk kelompok nelayan, penyandang difabel, dan kelompok rentan lainnya. Kegiatan ini memfasilitasi warga yang membutuhkan akses langsung untuk menyampaikan pengaduan. Statistik jumlah laporan yang diterima, baik secara keseluruhan maupun per triwulan.



Grafik.04. Laporan yang diterima tahun 2025

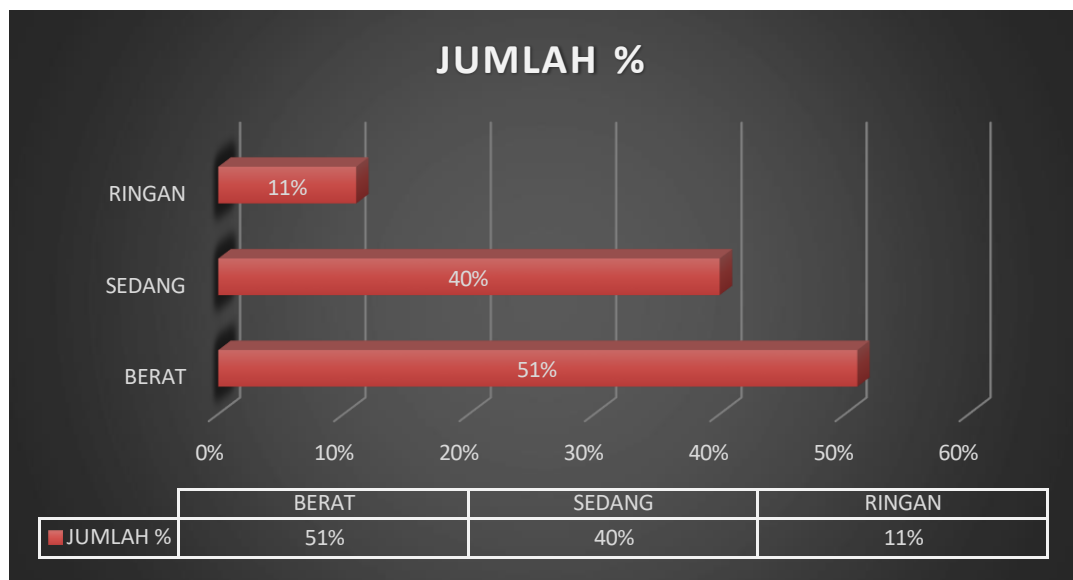
Seluruh laporan yang dilanjutkan ke tahap pemeriksaan telah ditindaklanjuti

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)

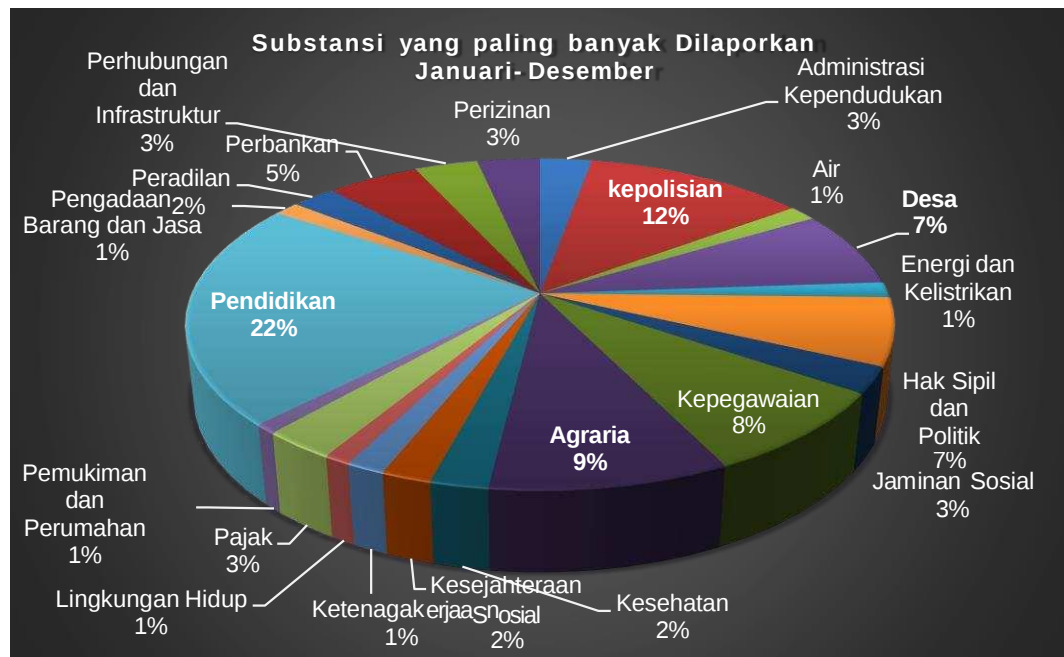
Salah satu tugas fungsi Ombudsman adalah menerima pengaduan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat mengakibatkan kerugian materiil maupun immateriil 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 diskrimasi 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

3.2.4. 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

3.3. 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 terealisasi 99.49 % atau sebesar Rp. 453.677.074,-

- Pada kegiatan Penerimaan Verifikasi Laporan, dengan pagu sebesar Rp. 35.438.840,00 anggaran yang sudah terealisasi 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 terealisasi 98,17 % atau sebesar Rp.81.286.500,00
- Pada kegiatan Pencegahan Mal-Administrasi, dengan pagu sebesar Rp. 281.441.524,- anggaran yang terealisasi 99.45% atau sebesar Rp. 279.898.248

TABEL REALISASI ANGGARAN TAHUN 2025

NO	NOMENKLATUR KLASIFIKASI RINCIAN OUTPUT (KRO)	ANGGARAN				
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF	REALISASI	PERSEN
1	Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat					
a	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh	19.284..000	11.165.436	8.118.564	8.009.500	98,66%
b	Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang	237.191.000	127.074.577	110.116.423	108.651.500	98,67%
c	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang melaksanakan penyelenggara pelayanan Publik	27.423.000	15.877.917	11.545.083	11.184.000	96,87%
2	Pencegahan Maladministrasi					
a	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	41.128.000	23.813.112	17.314.888	17.230.000	99,51%
b	Kelompok Masyarakat Peduli	20.650.000	11.956.350	8.693.650	8.590.000	98,81%
c	Opini Pengawasan Penyelenggaraan	531.266.000	275.833.014	255.432.986	254.078.248	99,47%
II	Progrman Dukungan Manajemen Sumber Daya Manusia.Perlengkapan. dan Kerumahtanggan					
1	Layanan Perkantoran	Rp 485.206.000	39.205.827	446.000.173	446.677.074	99,48%
2	Layanan Sarana Internal	Rp 10.000.000	-	10.000.000	10.000.000	100%
		Rp 1,372,148,000	504,926,233	867.221.767	861.420.322	99,33%

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.

LAMPIRAN

PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH



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 : Siti Farida
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah
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.

Semarang, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI JAWA TENGAH,

Siti Farida

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

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	223 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	36 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 19.284.000
Output 2: Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	Rp 237.191.000
Output 3: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp 27.423.000
Pencegahan Maladministrasi	
Output 1: Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp 41.128.000
Output 2: Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp 20.650.000
Output 3: Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp 521.266.000
Program Dukungan Manajemen	
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	
Output 1: Layanan Perkantoran	Rp 442.402.000
Output 2: Layanan Sarana Internal	Rp 10.000.000
Total	Rp 1.319.344.000

Semarang, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI JAWA TENGAH,



Siti Farida

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

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	233 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	16 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	19.284.000	11.165.436	8.118.564
2	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	237.191.000	127.074.577	110.116.423
3	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang	27.423.000	15.877.917	11.545.083

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
	Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik			
B Pencegahan Maladministrasi				
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	41.128.000	23.813.112	17.314.888
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	20.650.000	11.956.350	8.693.650
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	531.266.000	275.833.014	255.432.986
II Dukungan Manajemen				
A Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan				
1	Layanan Perkantoran	485.206.000	39.205.827	446.000.173
2	Layanan Sarana Internal	10.000.000	0	10.000.000
Total		1.372.148.000	504.926.233	867.221.767

Jakarta,

Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI JAWA TENGAH,



Mokhammad Najih



Siti Farida