



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR**

**LAPORAN KINERJA
TAHUN 2025**

**Jl. Indragiri No. 62 Surabaya
Telepon: (031)35934137, Hp. 08111263737
Website: www.ombudsman.go.id**

Februari 2026

KATA PENGANTAR

Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2024 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur merupakan bentuk akuntabilitas atau pertanggung jawaban atas kinerja pencapaian tujuan dan sasaran strategis Tahun Anggaran 2024. Adapun Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja merupakan amanat dari Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

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

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

Surabaya, 02 Februari 2026

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Jawa Timur

#

Triyoga Muhtar Habibi, S.H., M.H.

A. Rangkuman Tugas Pokok dan Fungsi Ombudsman

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- b. Peraturan Ombudsman dan peraturan pelaksana lainnya yang masih berlaku pada tahun 2025.

2. Tugas Pokok Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia bertugas menerima, meneliti, dan menindaklanjuti laporan masyarakat mengenai:

- a. Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Penyalahgunaan wewenang oleh penyelenggara negara.
- c. Pelanggaran prosedur, diskriminasi, penundaan berlarut-larut, kecurangan, atau tindakan sewenang-wenang dalam pelayanan publik.

3. Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

a. Pengawasan Eksternal

Melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, baik oleh:

- Badan/Lembaga Pemerintahan (pusat & daerah)
- BUMN/BUMD
- Swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu

b. Mediasi dan Rekomendasi:

- Menjadi mediator antara pelapor dan instansi terlapor.
- Memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait atas temuan maladministrasi.

c. Advokasi dan Edukasi Publik:

- Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Mensosialisasikan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

d. Koordinasi dan Kerja Sama:

- Berkoordinasi dengan lembaga pengawas lain (seperti KPK, BPK, Komnas HAM, dsb.) untuk sinergi pengawasan.

e. Pelaporan:

- Menyampaikan laporan tahunan kepada Presiden, DPR, dan DPD mengenai hasil pengawasan dan kondisi pelayanan publik nasional.

B. Kondisi Unit Kerja/lembaga pada Tahun laporan

Blokir anggaran yang dilakukan dari awal tahun sangat berpengaruh terhadap kinerja perwakilan, banyak kegiatan yang terpaksa ditunda pelaksanaannya. Blokir anggaran triwulan I dimana Ombudsman RI terkena efisiensi anggaran sebesar Rp. 103.000.000.000 atau sebesar 40% dari pagu anggaran yang sebelumnya Rp. 255.591.019.000. Hal ini menjadikan Ombudsman RI memiliki sisa pagu anggaran Rp. 152.591.019.000. Kebijakan tersebut sangat berdampak pada kegiatan pengawasan pelayanan publik, bahkan Ombudsman RI tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar kantor seperti listrik, air, telepon dan internet selama satu tahun. Namun seiring berjalannya waktu pada triwulan II terdapat kebijakan relaksasi sebesar Rp. 11.406.564.000 ditambah relaksasi kedua sebesar Rp. 27.600.000.000 sehingga efisiensi anggaran berkurang menjadi sebesar Rp. 63.993.436.000. Pada triwulan III Ombudsman RI mendapat lagi relaksasi anggaran sebesar 42% dari total blokir anggaran Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga total pagu efektif yang dikelola Ombudsman RI menjadi Rp. 232.211.019.000. Pembukaan blokir anggaran substansi pada akhir bulan September 2025 membuat sebagian besar kegiatan baru dapat dilaksanakan pada triwulan IV. Hal ini menyebabkan penyerapan anggaran yang tidak merata sepanjang tahun serta pelaksanaan kegiatan yang terkesan terburu-buru karena waktu yang mepet. Namun demikian Perwakilan tetap berusaha dengan semaksimal mungkin untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan perjanjian kinerja supaya targetnya dapat tercapai.

Selain blokir anggaran di Perwakilan belum memiliki kantor sendiri. Selama ini status kantor bersifat pinjam pakai dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur sehingga acap kali mempengaruhi independensi pengawasan

pelayanan publik terhadap Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Perwakilan mengupayakan memiliki kantor sendiri, dengan mengajukan lahan seluas dua ribu meter persegi di Kawasan Medokan Asri, Surabaya, kepada KPKNL Surabaya. Sekarang status lahan tersebut telah dimiliki oleh ombudsman, yang selanjutnya perwakilan juga berkoordinasi dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk dibangun gedung kantor yang representatif guna menunjang kinerja kantor yang lebih baik.

C. Ringkasan capaian unit kerja/lembaga

Tahun 2025, terdapat 8 Indikator Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yang dituangkan. Dari 8 Indikator itu hasil capaiannya adalah sebagai berikut :

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET TAHUNAN	REALISASI	CAPAIAN (%)
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	248 Laporan	255 Laporan	102,82%
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100%
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16 Pemerintah Daerah	16 Pemerintah Daerah	100%
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%

Berikut realisasi anggaran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur:

Realiasi dari Program
Pengawasan Pelayanan
Publik

99,79%

Pagu Rp 440.025.798
Realisasi Rp 439.095.723

Realiasi dari Total PAGU

99,00%

Pagu Rp 961.243.161
Realisasi Rp 951.682.415

Realiasi dari Program
Dukungan Manajemen

98,83%

Pagu Rp 521.217.363
Realisasi Rp 512.586.692

DAFTAR ISI

COVER	1
KATA PENGANTAR.....	2
RINGKASAN EKSEKUTIF	3
DAFTAR ISI.....	5
BAB I. PENDAHULUAN.....	6
1.1. LATAR BELAKANG	6
1.2. FUNGSI, TUGAS, DAN WEWENANG	6
1.3. ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA.....	8
1.4. Sistematika Penyajian	9
BAB II. PERJANJIAN KINERJA.....	10
2.1 PERJANJIAN KINERJA.....	10
BAB III. AKUNTABILITAS KINERJA.....	12
3.1 CAPAIAN KINERJA	12
3.2 REALISASI ANGGARAN	21
3.3 Evaluasi keberhasilan Kinerja.....	22
BAB IV. PENUTUP	25
LAMPIRAN	26

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

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

Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur Tahun 2024 dimaksudkan sebagai upaya mewujudkan akuntabilitas dan pencapaian kinerja dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mengamanatkan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur melaksanakan tugas untuk mencegah maladministrasi, menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat dan mengadakan pengawasan pelayanan publik. Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2024 disusun sebagaimana diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya.

1.2. FUNGSI, TUGAS, DAN WEWENANG

1.2.1 FUNGSI

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

1.2.2 TUGAS

a. Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat

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

b. Pencegahan Maladministrasi

Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya; dan

Selain tugas yang secara langsung dilakukan setiap Bidang Keasistenan di atas, Ombudsman

Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur juga dimandatkan untuk:

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

1.2.3 WEWENANG

Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur memiliki wewenang:

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

1.3. ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur terdiri dari:

a. Keasistenan Pencegahan memiliki tugas:

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

b. Keasistenan PVL memiliki tugas:

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

c. Keasistenan Pemeriksaan Laporan memiliki tugas:

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

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

Sumber Daya Manusia Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur

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



- Kepala Perwakilan : 1
- Asisten Madya : 1
- Asisten Muda : 5
- Asisten Pratama : 10
- Pegawai Negeri Sipil : 4
- Pramubakti : 2
- Tenaga Pengamanan : 3
- Tenaga Pengemudi : 1

- Total : 27 Personil

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



Sumber: Laporan Revisi/Reply diannex/keas

BAB II. RENCANA KINERJA

2.1. Perjanjian Kinerja

Perjanjian Kinerja adalah dokumen formal yang memuat kesepakatan antara Pemberi Amanah dan Penerima Amanah mengenai target kinerja spesifik yang harus dicapai dalam satu tahun anggaran (2025), sebagai wujud akuntabilitas pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang sesuai:

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI,
- Peraturan Ombudsman RI Nomor 62 Tahun 2025 (Renstra 2025–2029),
- Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Tahun 2025,
- serta kebijakan nasional dalam RPJMN 2025–2029.

Uraian Umum Mandat Ombudsman RI Jawa Timur Tahun 2025, mandat Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur didasarkan pada dua pilar utama Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat (fungsi reaktif), dan Pencegahan Maladministrasi (fungsi proaktif). Indikator kinerja tahun 2025 merujuk pada Rincian Output Prioritas Nasional dalam RPJMN dan Renstra Ombudsman, serta telah dijabarkan secara operasional dalam capaian perwakilan Jawa Timur.

Struktur Perjanjian Kinerja

Pemberi Amanah:

Nama: Mokhammad Najih

Jabatan: Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Alamat: Jl. Rasuna Said Kav. C-19, Jakarta Selatan

Penerima Amanah:

Nama: Agus Muttaqin, S.H.

Jabatan: Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur

Alamat: Jl. Indragiri No. 62, Surabaya

Tujuan Perjanjian menjamin tercapainya target kinerja Perwakilan Jawa Timur sesuai dengan sasaran strategis nasional dan daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencegah maladministrasi. Rincian Output Prioritas Nasional dalam RPJMN 2025–2029, khususnya:

- Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan oleh Perwakilan
- Laporan IAPS oleh Perwakilan
- Opini Pengawasan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah

Komitmen Pemberi Amanah

- Menyediakan pagu anggaran efektif sebesar Rp 961.243.161 setelah relaksasi efisiensi.
- Memberikan bimbingan teknis dan supervisi berkala.
- Menjamin independensi dalam pelaksanaan tugas pengawasan.

Komitmen Penerima Amanah

- Melaksanakan tugas secara profesional, transparan, dan berkeadilan.
- Menyerap anggaran secara efisien dan akuntabel (realisasi 99%).
- Menyampaikan laporan triwulanan dan laporan akhir tahun 2025.

2.2 Penetapan Kinerja

Dalam rangka pengukuran kinerja atas program dan *outcome* yang dihasilkan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur tertuang dalam perjanjian kinerja Tahun 2025 antara Ketua Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Prov. Jawa Timur yang dijelaskan dalam beberapa kegiatan yang dilengkapi dengan sasaran, indikator, target. Untuk tahun 2025, rencana kinerja program yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

Sasaran	Kegiatan	Target Tahunan
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	248 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	39 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

Kemudian terdapat perubahan dalam rencana kinerja karena adanya efisiensi

Sasaran	Kegiatan	Target Tahunan
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	248 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 dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket

BAB III. AKUNTABILITAS KINERJA

3.1. PENGUKURAN CAPAIAN KINERJA CAPAIAN KINERJA

Sesuai dengan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur berupaya dengan sungguh-sungguh untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tabel berikut disajikan capaian kinerja organisasi yang berdasarkan pada capaian sasaran strategis pada masing-masing indikator.

Sasaran	Kegiatan	Target Tahunan	Realisasi Triwulan II	Capaian (%)
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%
	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	248 Laporan	255 Laporan	102,82%
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100%
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16 Pemerintah Daerah	16 Pemerintah Daerah	100%
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%

Laporan Capaian Kinerja Tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur menunjukkan kinerja yang sangat baik hingga Akhir tahun. Seluruh indikator kinerja yang ditetapkan telah tercapai bahkan sebagian melebihi target. Dalam upaya mewujudkan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat secara efektif, Ombudsman berhasil menyelesaikan 255 laporan dari target 248 (capaian 102,82%), melaksanakan 1 focal point pengawasan pelayanan publik, serta melaksanakan 1 Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) sesuai target.

Di bidang pencegahan maladministrasi, Ombudsman juga telah mengeluarkan 1 saran perbaikan kebijakan pelayanan publik, melibatkan 1 kelompok masyarakat secara aktif, dan telah melaksanakan opini

pelayanan publik di 16 pemerintah daerah dalam Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik— semuanya mencapai 100% target.

Sementara itu, dukungan manajemen kelembagaan juga berjalan optimal dengan tersedianya 1 layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor serta 1 paket pengadaan peralatan fasilitas perkantoran. Secara keseluruhan, laporan ini mencerminkan komitmen kuat Ombudsman Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan penguatan tata kelola internal.

3.2 ANALISIS CAPAIAN KINERJA

3.2.1 Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif (Keasistenan Pemeriksa)

Capaian Kinerja Tahun 2025

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia

Provinsi Jawa Timur

Sasaran	Kegiatan	Target Tahunan	Realisasi	Capaian (%)
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	248 Laporan	256 Laporan	103,22%
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100%

A. Penyelesaian Laporan

Kegiatan Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan Ombudsman kepada Masyarakat, Kegiatan ini dilakukan dalam dua tahapan pemeriksaan yaitu tahapan verifikasi laporan masyarakat dan penanganan laporan masyarakat. Kedua tahapan tersebut diampu oleh 2 keasistenan yang berbeda di Perwakilan yaitu Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan Keasistenan Pemeriksaan. Target penyelesaian laporan sebagaimana disebutkan dalam Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur tertanggal 30 Januari 2025 adalah sejumlah 248 Laporan.

Penyelesaian laporan pengaduan masyarakat pada keasistenan pemeriksaan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur memiliki karakteristik yang bermacam-macam mulai dari laporan yang sederhana, sedang hingga berat. Laporan sederhana biasanya laporan yang menyangkut substansi kependudukan sehingga bentuk tindak lanjut yang dilakukan cukup melalui sambungan telepon kepada Terlapor atau Atasan Terlapor. Selain itu terdapat beberapa laporan yang sedang sehingga dibutuhkan beberapa kali pertemuan guna mengurai permasalahan yang terjadi terlebih lagi melibatkan banyak pihak baik dari penyelenggara pelayanan maupun masyarakat baik perorangan maupun korporasi, permasalahan semacam ini membutuhkan bermacam kolaborasi dari semua pihak sehingga pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya. Selain dari pada itu terdapat juga beberapa laporan sulit, tipe laporan ini biasanya menyangkut perbedaan regulasi antar penyelenggara pelayanan publik, terjadinya kekosongan hukum, adanya sengketa yang mengharuskan diselesaikannya sengketa tersebut terlebih dahulu untuk dapat

mengakses pelayanan publik yang dimohonkan serta membutuhkan diskresi untuk dapat menjembatani beberapa perbedaan regulasi yang ada, laporan berat biasanya diselesaikan melewati baku mutu waktu bahkan melampaui tahun anggaran.

Selain beberapa faktor tersebut faktor Terlapor / atasan terlapor juga menjadi salah satu penghambat dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat, Terlapor/atasan terlapor yang memiliki garis koordinasi yang kaku akan memperlambat proses penyelesaian pengaduan masyarakat, sebaliknya Terlapor/atasan terlapor yang memiliki fleksibilitas dalam koordinasi biasanya dapat memotong birokrasi penanganan pengaduan masyarakat.

Sebagai bentuk dukungan dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur menghimpun nomor telepon narahubung di pelbagai instansi baik pemerintah daerah maupun kementerian lembaga vertikal yang ada di wilayah kerja Provinsi Jawa Timur. Narahubung ini cukup efektif dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat hingga dapat memotong birokrasi. Hal ini juga mendukung efektifitas dan korespondensi/persuratan, sehingga penggunaan surat fisik dapat diminimalisir.

Pada semester 1 tahun anggaran 2025 anggaran untuk penyelesaian laporan pengaduan masyarakat diblokir seluruhnya oleh Kementerian Keuangan. Hal ini menjadi salah satu penghambat dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Namun hal ini tidak membuat pelayanan publik yang diberikan oleh Ombudsman dalam bentuk penyelesaian pengaduan masyarakat tidak terlaksana, pada trimester 1 dan 2 penyelesaian laporan pengaduan masyarakat berfokus pada laporan pengaduan tahun lampau dan tahun berjalan dengan pendekatan daring (telepon maupun zoom) serta penyelesaian laporan pengaduan masyarakat pada tahap verifikasi Materiil sehingga dalam keterbatasan anggaran, Ombudsman tetap dapat berkinerja walau dalam kondisi yang terbatas. Namun demikian, beberapa laporan pengaduan masyarakat yang membutuhkan kunjungan lokasi, reaksi cepat, pemeriksaan tertutup maupun mediasi tidak dapat dilakukan karena ketiadaan anggaran dimakud.

Pada semester 2 tahun anggaran 2025 anggaran telah dikembalikan, namun jumlahnya sekira 42% dari pagu awal. Berdasarkan hal ini, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur perlu menyesuaikan kembali rencana kerja yang telah disusun pada awal tahun. Optimalisasi anggaran yang dilakukan juga melalui penggeseran beberapa kegiatan konsinyering sehingga dapat dialokasikan ke dalam perjalanan dinas dalam rangka penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Tentunya hal ini memiliki dampak positif maupun negatif, sebagai salah satu dampak negatifnya yaitu tidak ada ruang bagi para asisten pemeriksa untuk melakukan gelar laporan pengaduan mencari solusi bersama atas permasalahan yang ditangani.

Pada semester 2 tahun anggaran bersamaan dengan dibukanya blokir anggaran oleh kementerian keuangan dan telah ditetapkannya petunjuk teknis penilaian maladministrasi juga berakibat pada menurunnya kinerja pemeriksaan. Hal ini dikarenakan seluruh SDM Asisten di Kantor Perwakilan Ombudsman dikerahkan untuk melakukan penilaian maladministrasi di Pemerintah Daerah dan Kementerian dan Lembaga Vertikal yang dinilai. Penilaian maladministrasi memakan waktu kurang lebih 6 minggu,

sehingga dalam kurun waktu tersebut, kinerja penyelesaian laporan pengaduan masyarakat terkendala, namun Asisten Pemeriksa menyasati dengan klarifikasi secara tertulis atas laporan yang sedang ditangani sehingga laporan pengaduan masyarakat tidak sepenuhnya ditinggalkan.

Berdasarkan data pengelolaan pengaduan yang dimiliki oleh Ombudsman RI, berikut adalah tabel kinerja Keasistenan Pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur tahun anggaran 2025.

Kantor Perwakilan: Jawa Timur

Target : 248

Realisasi : 261

Persentase Realisasi : 105.24%

Rata-rata Durasi Penyelesaian : 103.7 hari

Dugaan Maladministrasi	Status Tutup			Grand Total
	Laporan dicabut di PVL	Tutup Materiil	Laporan Tutup Riksa	
Belum dikategorikan	5	106		111
Diskriminasi			1	1
Kelalaian atau pengabaian ke..			1	1
Penundaan Berlarut			62	62
Penyalahgunaan Wewenang			5	5
Penyimpangan Prosedur			29	29
Perilaku atau perbuatan mela..			1	1
Permintaan atau penerimaan ..			4	4
Tidak Kompeten			3	3
Tidak Memberikan Pelayanan			43	43
Tidak Patut			1	1
Grand Total	5	106	150	261

Berdasarkan tabel di atas dapat di jelaskan bahwa capaian kinerja penyelesaian laporan pengaduan masyarakat dikontribusi penyelesaian melalui penutupan verifikasi Materiil oleh keasistenan PVL sejumlah 106 laporan dan penyelesaian melalui penutupan laporan pada tahap pemeriksaan sejumlah 150 laporan, sementara 5 laporan dicabut oleh pelapor pada tahap verifikasi sehingga tidak dihitung sebagai penyelesaian laporan pengaduan masyarakat sehingga total kinerja penyelesaian sejumlah 256 Laporan. Memperhatikan tabel di atas juga didapati informasi bahwa penundaan berlarut menjadi maladministrasi yang paling banyak ditindaklanjuti oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur menyusul tidak memberikan pelayanan dan penyimpangan prosedur.

Dalam rangka mencapai target kinerja tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur menerapkan sejumlah langkah strategis dan terukur, antara lain melalui strategi;

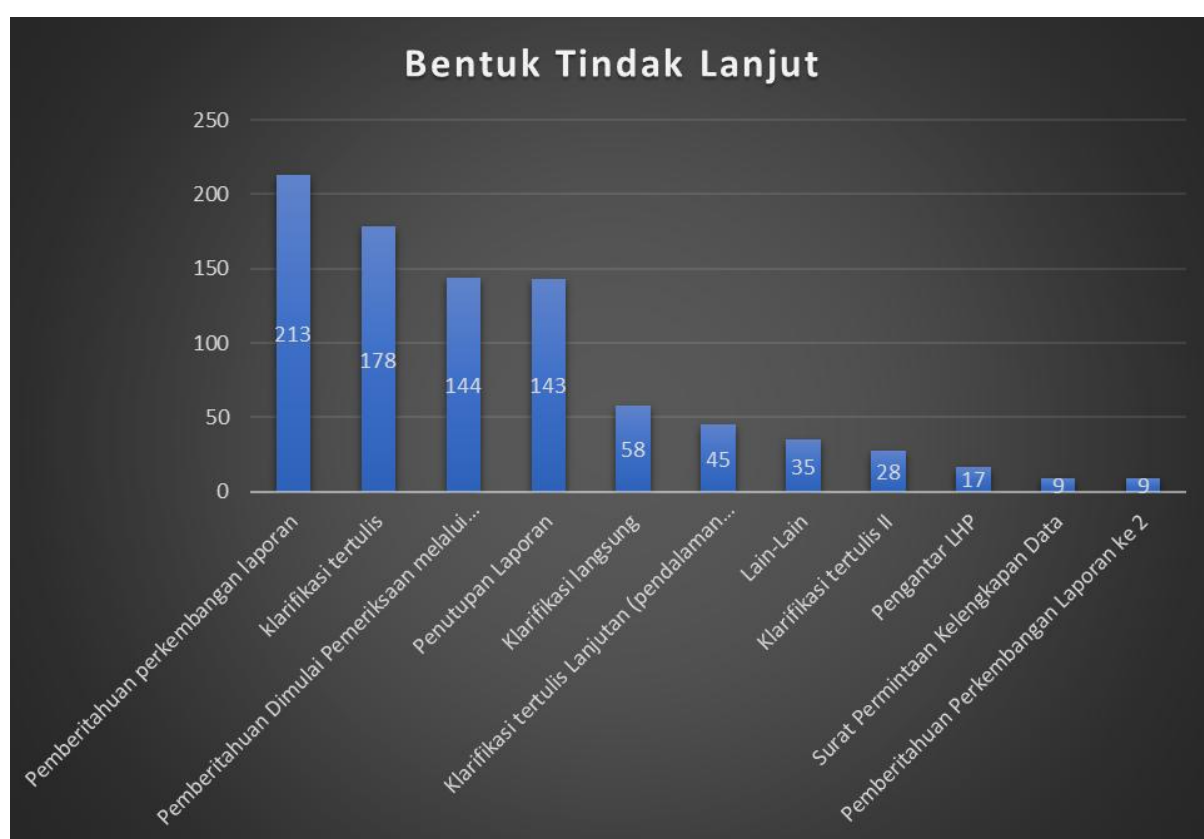
- a. Optimalisasi mekanisme respon cepat Ombudsman melalui langkah penyampaian informasi permasalahan melalui komunikasi dengan pejabat terkait layanan, dan meminta penjelasan serta penyelesaian. Langkah ini dilakukan guna mempercepat penanganan laporan sejak tahap awal. Terhadap laporan yang sudah dinyatakan memenuhi kriteria RCO yaitu kondisi darurat, mengancam keselamatan jiwa, mengancam hak

hidup, permasalahan berkaitan dengan pemberlakuan kebijakan yang memiliki durasi waktu yang terbatas adalah suatu layanan publik yang tahapan atau proses dan waktunya sudah ditentukan secara limitatif; maupun permasalahan yang menjadi atensi publik Sesuai ketentuan Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023, maka langsung dilakukan tindak lanjut dengan menghubungi pejabat pada instansi pemberi layanan, dalam rangka meminta keterangan secara langsung via telepon. Mekanisme ini diharapkan dapat mempercepat penyelesaian permasalahan pelayanan publik, sekaligus menjadi mekanisme “pemberian peringatan” kepada instansi penyelenggara pelayanan agar segera memperbaiki pelayanannya. Tahapan selanjutnya dalam hal instansi belum cukup memberikan penjelasan secara memadai, dilakukan permintaan keterangan secara langsung dalam bentuk didatangi atau dipanggil, dan pemeriksaan lapangan sehingga segera dapat diperoleh penyelesaian.

- b. Penangan laporan merujuk pengalaman bentuk penanganan laporan yang sama. Langkah ini dilakukan dengan penyeragaman perlakuan penanganan dalam rangka penyelesaian terhadap permasalahan pelayanan publik. Merujuk pengalaman menangani laporan selama ini, Ombudsman secara alamiah telah dapat melakukan identifikasi bentuk-bentuk permasalahan layanan dan bentuk tindak lanjutnya. Terlebih pada perwakilan Ombudsman yang secara substansi permasalahan yang dilaporkan banyak terkait layanan yang berhubungan dengan kebutuhan kehidupan masyarakat sehari-hari, beberapa diantaranya terkait penerbitan KTP, ketersediaan air PDAM, Pendaftaran Sekolah, distribusi kartu ujian sekolah, pemadaman listrik maupun terkait bantuan sosial. Substansi terkait permasalahan dimaksud, memiliki bentuk permasalahan yang sama sehingga perlakuan penyelesaian dapat segera ditentukan dan dilaksanakan, misal dengan menghubungi instansi.
- c. Melakukan Permintaan keterangan/ pemeriksaan langsung dengan pemanggilan pihak-pihak terkait untuk memperoleh keterangan secara komprehensif serta penguatan mekanisme permintaan klarifikasi secara tertulis sebagai bagian dari upaya pendalaman dan validasi informasi. Langkah-langkah tersebut terbukti efektif dalam mendukung penyelesaian laporan secara tepat waktu, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Pertemuan Pembahasan Laporan dan Permasalahan Layanan Publik secara rutin bersama instansi penyelenggara layanan. Secara umum dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, Ombudsman melakukan pemeriksaan kepada Pelapor, Terlapor, pihak terkait serta dokumen. Berdasarkan pemeriksaan yang dilakukan, Ombudsman akan melakukan analisis dalam rangka penyusunan pendapat dan memberikan kesimpulan atas permasalahan yang dilaporkan. Dengan mekanisme tindak lanjut laporan tersebut, akan menjadikan Ombudsman sering berurusan dengan instansi yang sama atas permasalahan layanan publik yang sama. Hal tersebut sangat mungkin terjadi mengingat permasalahan layanan publik cenderung bersifat personal yang dialami oleh orang perorang. Berkenaan hal tersebut, dalam rangka efektifitas pengelolaan pengaduan, Perwakilan Ombudsman dapat melakukan kegiatan pertemuan pembahasan laporan secara rutin dan terjadwal dengan instansi penyelenggara layanan publik, terutama yang banyak dilaporkan. Pertemuan dilakukan sebagai bentuk pemeriksaan secara resmi dalam rangka menindaklanjuti laporan

masyarakat. Pada pertemuan dimaksud, laporan yang dilakukan pembahasan, tidak hanya yang telah didahului dengan permintaan keterangan tertulis. Namun dapat juga dilakukan terhadap laporan yang baru diterima. Dengan mekanisme ini maka diharapkan dapat mempercepat penanganan dan penyelesaian laporan yang disampaikan masyarakat. Melalui pertemuan rutin dimaksud, juga dapat dilakukan pembahasan mengenai tindak lanjut dan solusi yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam menyelesaikan laporan masyarakat yang ditujukan kepadanya. Dalam hal terdapat permasalahan layanan publik, Ombudsman akan mendorong dilakukan perbaikan baik secara sukarela maupun atas dasar pendapat Ombudsman.

Berdasarkan data persuratan di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur selama tahun anggaran 2025 terdapat beberapa bentuk tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat diantaranya Permintaan klarifikasi tertulis, Permintaan klarifikasi langsung, Pemeriksaan lapangan, Permintaan keterangan pihak terkait, Permintaan keterangan ahli dalam rangka memperkuat konstruksi pendapat Ombudsman dll. Adapun sebaran bentuk tindak lanjut dapat disajikan dalam tabel berikut.



Berdasarkan data dalam grafik tersebut dapat diketahui bahwa jumlah tindak lanjut yang dilakukan Ombudsman paling banyak adalah pemberitahuan perkembangan laporan yaitu sejumlah 213 surat. Hal ini menandakan keterbukaan atas progres yang telah dilakukan dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat kepada pengguna layanan/Pelapor. Sementara bentuk tindak lanjut kepada Terlapor berupa

klarifikasi tertulis, klarifikasi langsung, klarifikasi tertulis lanjutan, klarifikasi tertulis II dan lain lain jika diakumulasikan tentu jumlahnya melebihi pemberitahuan perkembangan laporan yaitu sejumlah 364 surat.

B. Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)

Kegiatan Inisiatif Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) memiliki target 1 laporan dalam 1 tahun sebagaimana disebutkan dalam Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur tahun 2025. Pelaksanaan IAPS oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur dilakukan pada trimester 3 dan 4 tahun anggaran 2025. Hal ini dikarenakan diblokirnya anggaran pada trimester 1 dan 2. IAPS dilakukan terhadap perkara yang banyak dilaporkan kepada Ombudsman dan menjadi atensi publik dibuktikan dengan banyaknya pemberitaan di media massa.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur mengambil tema pengabaian kewajiban hukum penggunaan seragam sekolah pada satuan pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri di Jawa Timur. Kegiatan ini dilakukan pada beberapa sekolah di Kabupaten Gresik sebagai sample. Kegiatan ini berfokus pada pengabaian kewajiban hukum Sekolah dalam mematuhi ketentuan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Riset dan Teknologi Nomor. 50 Tahun 2022. Ombudsman telah menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) tertanggal 31 Desember 2025 dan telah diserahkan pada tanggal yang sama kepada Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Dengan diterbitkannya LHP tersebut maka target dari kinerja IAPS telah terpenuhi.

Pelaksanaan IAPS menemui pelbagai kendala dalam pelaksanaannya. Ketidakpastian anggaran pada semester 1 menjadikan salah satu kendala utama, dimana perencanaan pelaksanaan kegiatan menjadi tidak pasti. Anggaran muncul hampir pada pertengahan trimester 3 sehingga perencanaan kegiatan IAPS terkesan mendadak hal ini juga karena dalam periode yang sama terdapat kegiatan rutin yang menyita atensi dan SDM Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur yaitu kegiatan penilaian maladministrasi yang mengharuskan Sumber Daya Manusia difokuskan untuk melakukan penilaian kepada 39 Pemerintah Daerah. Pelaksanaan IAPS baru dapat dimulai pada awal trimester 4 mulai dari pengumpulan data awal hingga penyerahan Laporan Hasil Pemeriksaan yang secara praktis menyisakan waktu sekitar 2 bulan efektif mengingat pada bulan Desember laporan harus diselesaikan. Pemotongan anggaran dari pagu awal juga membuat pelaksanaan program ini kurang dapat memotret permasalahan yang terjadi lebih luas, karena pengambilan data hanya dapat dilakukan pada satu daerah saja.

Kegiatan IAPS memberikan keleluasaan kepada Ombudsman untuk menilai dan memberikan tindakan korektif terhadap permasalahan yang menjadi atensi publik. Dengan adanya program ini diharapkan perbaikan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan dapat secara optimal diawasi meskipun tidak ada laporan dari masyarakat secara langsung kepada Ombudsman. Ombudsman berdasarkan kewenangannya juga dapat secara aktif memberikan masukan kepada penyelenggara negara untuk perbaikan pelayanan ke depan agar terhindar dari maladministrasi di kemudian hari.

C. Kendala, Hambatan, Tantangan

Masih terdapat kendala berupa rendahnya komitmen sebagian instansi dalam memberikan penjelasan maupun menindaklanjuti permintaan klarifikasi yang disampaikan oleh Ombudsman. Kondisi ini tercermin dari masih ditemukannya instansi yang tidak menyampaikan jawaban klarifikasi sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, yaitu 14 (empat belas) hari kerja. Selain keterlambatan tersebut, terdapat pula instansi yang tidak memberikan tanggapan sama sekali atas permintaan klarifikasi, sehingga Ombudsman perlu menyampaikan permintaan klarifikasi lanjutan (klarifikasi kedua). Lebih lanjut, pada beberapa kasus, meskipun jawaban klarifikasi telah disampaikan, substansi jawaban yang diberikan belum sepenuhnya menjawab pokok permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat. Hal tersebut berdampak pada terhambatnya proses penanganan laporan dan memerlukan upaya tambahan dalam rangka pendalaman materi, sehingga mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penyelesaian laporan secara keseluruhan.

Ketidakpastian anggaran juga menjadi faktor yang menghambat suksesnya kegiatan penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Tidak dapat dipungkiri anggaran merupakan salah satu kunci suksesnya sebuah kegiatan, terlebih ketika permasalahan yang terjadi membutuhkan kunjungan lapangan, pemeriksaan tertutup, permintaan keterangan ahli, dll. Ketidakpastian anggaran membuat perencanaan yang telah disusun sebelumnya menjadi tidak pasti keterlaksanaannya. Selain itu anggaran juga dibutuhkan untuk menindaklanjuti permasalahan yang mendesak dan menyangkut hak hidup masyarakat, Ombudsman diharapkan dapat langsung menindaklanjuti pengaduan dengan turun ke lapangan/tempat pelayanan sehingga hak masyarakat dapat diberikan sebagaimana mestinya, dengan ketiadaan anggaran maka fungsi tersebut tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

Jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur menjadikan tantangan tersendiri dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan pengaduan masyarakat maupun IAPS. Jumlah keseluruhan Pegawai yang membidangi substansi (Asisten) pada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur berjumlah 14 Orang, 2 Asisten membidangi pencegahan, 4 Asisten Membidangi penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) dan 8 Asisten membidangi pemeriksaan. Keterbatasan jumlah SDM ini yang juga menjadi penghambat ketika Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur mendapatkan penugasan penilaian maladministrasi yang waktu pelaksanaannya terbatas dan jumlah lokus penilaiannya sangat banyak sehingga seluruh SDM terfokus pada kegiatan tersebut. Akibatnya kegiatan lain menjadi sedikit terabaikan.

3.2.2 Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif (Keasistenan PVL)

Capaian Kinerja Tahun 2025

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia

Provinsi Jawa Timur

Sasaran	Kegiatan	Target Tahunan	Realisasi	Capaian (%)	Keterangan
Terwujudnya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%	
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	248 Laporan	256 Laporan	103.22%	106 Laporan ditutup pada tahap Materiel

A. Penyelesaian Laporan

- Laporan/pengaduan Masyarakat yang masuk ke Ombudsman dilakukan verifikasi terlebih dahulu oleh Keasistenan Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan. Adapun verifikasi dilakukan untuk melihat apakah:
 - ✓ substansi laporan masuk dalam kewenangan Ombudsman RI;
 - ✓ peristiwa belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, keputusan atau tindakan terjadi;
 - ✓ substansi laporan yang sama tidak sedang atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman;
 - ✓ substansi laporan sedang atau telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan;
 - ✓ substansi laporan sedang dalam penyelesaian Terlapor dan proses penyelesaiannya menurut Ombudsman masih dalam tenggang waktu yang patut;
 - ✓ Pelapor telah mendapat penyelesaian dari instansi yang dilaporkan.

Laporan Masyarakat yang diselesaikan oleh Ombudsman Adalah Laporan yang diselesaikan pada tahap Verifikasi Materiel (Berita Acara Penutupan Materiel) dan pada tahap pemeriksaan (Berita Acara Penutupan Riksa).

B. *Focal Point*

Kegiatan *Focal Point* atau yang dikenal dengan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik merupakan kegiatan pembentukan narahubung instansi penyelenggara layanan yang bertujuan untuk memperluas jaringan dan sebagai upaya optimalisasi internal *complaint handling* sehingga Laporan Masyarakat dapat dikelola dan diselesaikan secara lebih cepat, efektif, dan efisien oleh instansi penyelenggara layanan. Pada tahun 2025 kegiatan *focal point* mengusung tema “Pembentukan Narahubung Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan Kantor Kementerian Agama Se-Gerbang Kertasusila”. Pemilihan tema tersebut berdasarkan tren laporan masyarakat dengan instansi terlapor Kantor Kementerian Agama di wilayah Provinsi Jawa Timur setiap tahun mengalami peningkatan terutama yang berada di wilayah Gerbang Kertasusila. Kantor Kementerian Agama di wilayah Provinsi Jawa Timur sebagai instansi yang dilaporkan kepada Ombudsman terkait dengan substansi penanganan aduan masyarakat mengenai penahanan ijazah oleh sekolah islam swasta dikarenakan terdapat tunggakan biaya sekolah oleh siswa. Melalui pembentukan *focal point* pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan Kantor Kementerian Agama se-Gerbang Kertasusila diharapkan akan menjadi upaya percepatan penyelesaian laporan masyarakat yang ditangani oleh Ombudsman mengingat di tahun-tahun sebelumnya terdapat beberapa laporan masyarakat yang dinilai lambat dalam penyelesaian salah satunya disebabkan tidak terdapat narahubung dari instansi terlapor sehingga klarifikasi melalui surat menjadi satu-satunya cara menindaklanjuti laporan masyarakat tersebut.

C. Uraian Kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai target.

Meski terdapat efisiensi anggaran, Penyelesaian Laporan Masyarakat di Perwakilan Provinsi Jawa Timur dapat mencapai 256 laporan dari target sebesar 248 sehingga realisasinya adalah 103.22%. Laporan yang ditutup pada tahap Verifikasi Materiil berjumlah 106 laporan yaitu laporan yang berdasarkan Rapat Perwakilan tidak dapat dilanjutkan ke tahap pemeriksaan. Sedangkan alasan tidak dapat dilanjutkan salah satunya adalah sebanyak 76 Laporan bukan merupakan wewenang Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 36 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian terdapat 22 Laporan yang pada saat diverifikasi Ombudsman ternyata sudah mendapatkan penyelesaian dari Instansi Terlapor, 3 Laporan sedang dan/atau telah mejadi objek pemeriksaan pengadilan. 3 Laporan sedang dalam proses penyelesaian Instansi Terlapor dan masih dalam tenggang waktu yang patut, dan 2 Laporan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan dan bukan wewenang Ombudsman. Selain itu, kegiatan *Focal Point* dapat terlaksana pada triwulan keempat yaitu bulan Oktober setelah adanya buka blokir anggaran. Kegiatan *focal point* terlaksana dengan menghadirkan narahubung instansi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan Kantor Kementerian Agama Se-Gerbang Kertasusila.

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan melakukan upaya-upaya dalam rangka tercapainya target dalam penyelesaian laporan salah satunya mengupayakan tahapan verifikasi agar lebih cepat yaitu melalui komunikasi pesan *whatsapp* kepada pelapor, mengingat terdapat efisiensi anggaran sehingga tidak terdapat anggaran pengiriman surat permintaan kelengkapan syarat formil laporan. Selain itu, pada kegiatan *focal point* Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan mengupayakan kegiatan terselenggara dengan melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan instansi yang dihadirkan yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan Kantor Kementerian Agama di Wilayah Gerbang Kertasusila. Koordinasi melalui telepon dan pesan *whatsapp* dilakukan agar instansi dapat hadir secara keseluruhan mengingat urgensi pembentukan focal point.

Keasistenan bidang PVL melakukan *On the Spot* Ombudsman untuk menjangring Laporan dan Konsultasi di berbagai daerah yang berpotensi melapor ke Ombudsman berdasarkan tren Laporan yang masuk pada Tahun sebelumnya. Selain itu, terdapat kegiatan *focal point* yaitu pembentukan narahubung yang dapat membantu mempercepat penyelesaian laporan di Ombudsman.

D. Kendala, Hambatan, Tantangan

Dalam melaksanakan tugasnya, Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) mengalami beberapa kendala, hambatan, dan tantangan seperti adanya efisiensi anggaran. Anggaran yang sempat diblokir sehingga menghambat proses persuratan sebagai bentuk komunikasi dengan pelapor dari tahun sebelumnya diubah menjadi digitalisasi melalui kanal *WhatsApp* dan surat elektronik. Namun, tidak semua pelapor mencantumkan nomor telepon dan alamat surel. Hambatan selanjutnya yaitu sumber daya manusia yang kurang memadai mengingat pada Tahun 2025 jumlah laporan teregister sebanyak 632 sedangkan jumlah Asisten yang bertugas di Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan hanya 4 (empat) orang. Tantangan yang sering menjadi kendala adalah Pelapor yang sulit baik dalam sisi komunikasi dan perilaku. Terdapat juga beberapa Pelapor yang memiliki keterbelakangan mental sehingga perlu adanya perlakuan khusus.

3.2.3. Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik

Capaian Kinerja Tahun 2025 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur

Sasaran	Kegiatan	Target Tahunan	Realisasi Triwulan II	Capaian (%)
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan	16 Pemerintah Daerah	16 Pemerintah	100%

Sasaran	Kegiatan	Target Tahunan	Realisasi Triwulan II	Capaian (%)
	Penyelenggaraan Pelayanan Publik		Daerah	

1. Jelaskan definisi kegiatan kemudian dilakukan analisis berupa uraian dan penjelasan tentang kegiatan tersebut
 - a. Saran Perbaikan Kebijakan

Saran perbaikan kebijakan merupakan kegiatan pelaksanaan pemberian saran perbaikan kepada instansi pemerintah, yang dilakukan melalui prosedur dan tahapan deteksi, analisis dan pelaksanaan perlakuan saran. Pelaksanaan kegiatan saran perbaikan kebijakan di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur dilaksanakan dengan model *rapid assessment* (Kajian Cepat), dan mengambil substansi Pertanahan. Judul dalam kajian cepat tahun 2025 adalah tata Kelola pelayanan administrasi pertanahan pada Kelurahan dan Desa di Jawa Timur, sementara lokus daerah yang diambil adalah Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo.

Pelaksanaan Deteksi dimulai pada Februari 2025 hingga Mei 2025, sementara Analisis dilaksanakan sejak Juni – November 2026. Selanjutnya, kegiatan Pelaksanaan Perlakuan Saran telah dilaksanakan pada Bulan Desember 2025. Pelaksanaan pengambilan data pada tahap analisis dilakukan dengan beberapa metode, antara lain; studi dokumen, wawancara dan observasi. Lokus instansi yang dilakukan kajian antara lain; Bagian Organisasi Pemerintah Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo, Bagian Pemerintahan Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo, Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sidoarjo, Kelurahan Genteng Kota Surabaya, Kelurahan Sukomanunggal Kota Surabaya, Kelurahan Jambangan Kota Surabaya, Kelurahan Sukolilo Baru Kota Surabaya, Kelurahan Tanah Kali Kedinding Kota Surabaya, Kelurahan Magersari Kabupaten Sidoarjo, Kelurahan Krian Kabupaten Sidoarjo, Pemerintah Desa Kali Tengah Kabupaten Sidoarjo dan Pemerintah Desa Sidomulyo Kabupaten Sidoarjo.

Saran perbaikan yang telah disusun dan telah diterima oleh penerima saran, telah dilakukan monitoring pada bulan Desember 2025. Secara keseluruhan, saran perbaikan kebijakan yang disusun oleh Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur telah dilaksanakan sepenuhnya oleh penerima saran perbaikan, baik dari Pemerintah Kota Surabaya, maupun dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

- b. Kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi

Kegiatan kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam Upaya pencegahan maladministrasi ini dilaksanakan dan dikemas menjadi Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi Di Perwakilan (KMPMDP). Pelaksanaan kegiatan ini ditandai dengan pengukuhan pembentukan KMPMDP pada tanggal 15 April 2025 dengan melibatkan 15 (delapan belas) orang mahasiswa dan 8 (delapan) orang dari unsur LSM dan Masyarakat Umum. Dari 25 orang yang terhimpun dalam KMPMDP Jawa Timur, telah ditunjuk satu nama sebagai koordinator yakni Muhammad Shiddiq Ar Rois, dan telah dilaksanakan serangkaian tindaklanjut untuk menyegarkan KMPMDP tersebut.

Kegiatan KMPMDP ini dilaksanakan dalam beberapa rangkaian acara, antara lain pertemuan berkala, pelibatan KMPMDP dalam kegiatan tertentu di Perwakilan Ombudsman Jawa Timur termasuk melibatkan mereka melakukan beberapa kegiatan pengawasan, melaksanakan pertemuan serentak dalam satu tempat di Hotel Surabaya untuk meningkatkan semangat mereka Kembali agar senantiasa konsisten dalam mengawal pelayanan publik di Jawa Timur.

Berikut daftar nama anggota KMPMDP Di Jawa Timur

No	Nama	Keterangan
1	Muhammad Shiddiq Ar Rois	Mahasiswa
2	Shinta Arvianti	Mahasiswa
3	Chintia Rosaiinda	Mahasiswa
4	Rheina Intan Permata	Mahasiswa

5	Nuril Anggraeni	Mahasiswa
6	Madinatul Mukharomah	Mahasiswa
7	Irma Irfiyanti	Mahasiswa
8	Hesti Dwi Wijayanti	Mahasiswa
9	Lizha Rufahniyah	Mahasiswa
10	Nadhirah Dinta Ardiyanti	Mahasiswa
11	Aliya Wardani	Mahasiswa
12	Rifki Sabri Ramadhani	Mahasiswa
13	Annisa Zahratul Ika Ningtyas	Mahasiswa
14	Moh Rofiul Fahmi	Mahasiswa
15	William W	Mahasiswa
16	Calvin Novericho Masengi	Mahasiswa
17	Salma Azizah Mahdiyah	Mahasiswa
18	Sudarno	LSM Pengaduan Publik
19	Dewi Andrias	LSM PPDIS
20	Achmad Maulana Setiansyah	LSM PPDIS
21	Siti Maryam	LSM PPDIS
22	Muhammad Awabi	Wiraswasta
23	Meyheldarosa Savandra	LSM PPDIS
24	Novi Kusuma	LSM PPDIS
25	Nizar	LSM Pengaduan Publik

c. Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian melalui Opini Pengawasan Ombudsman. Kegiatan ini menggunakan 4 (empat) dimensi yang terdiri dari input, proses, output dan pengaduan. Selain 4 (empat) dimensi, Opini juga menilai kepercayaan masyarakat dan kepatuhan terhadap produk pengawasan ombudsman.

Dimensi Input terdiri dari pengetahuan pelaksana, perencanaan, jaminan pelayanan dan frekuensi pengawasan internal, metode yang digunakan adalah wawancara, studi dokumen dan observasi. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan dan maladministrasi, metode yang digunakan wawancara. Dimensi output terdiri dari variabel hasil penilaian eksternal berupa data IPM dan SPM, metode yang dipakai studi dokumen yang diperoleh dari BPS dan Kemendagri. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel komitmen dan budaya, metode yang digunakan studi dokumen.

Kegiatan Opini Pengawasan di Perwakilan Ombudsman Jawa Timur dilaksanakan pada 16 (enam belas) pemerintah daerah yang terdiri dari; Provinsi Jawa Timur, Kota Malang, Kota Batu, Kota Blitar, Kota Mojokerto, Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Gresik, Kabupaten Jember, Kabupaten Jombang, Kabupaten Lamongan, Kabupaten Madiun, Kabupaten Malang, Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Sampang, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Sumenep. Selain pada Pemerintah Daerah, Opini juga menilai pada seluruh Polres dan kantor Pertanahan yang berlokasi pada 16 (enam belas) Pemerintah Daerah tersebut. Selanjutnya, Opini juga menilai pada 4 (empat) Kantor Imigrasi dan 13 (tiga Belas) rumah

tahanan, Lembaga Perasyarakatan atau Balai Perasyarakatan yang berlokasi pada 16 (enam belas) lokasi pemerintah daerah tersebut diatas.

2. Bagaimana ketercapaian/keberhasilan Kinerja selama 1 (satu) tahun sesuai Perjanjian Kinerja

Ketercapaian kinerja selama 1 (satu) tahun telah dilaksanakan sesuai dengan perjanjian kinerja. Pelaksanaan saran kebijakan telah disusun dan telah diserahkan kepada penerima saran sekitar bulan November 2025 dan telah dilakukan monitoring pelaksanaannya pada Desember 2025. Hasilnya, seluruh saran perbaikan telah dilaksanakan. Pada kegiatan KMPMDP, juga telah dilakukan pembentukan dan pengukuhan pada April 2025, dengan anggota 25 (dua puluh lima) orang dengan variasi latarbelakang yang cukup dinamis, dan hal tersebut telah sesuai dengan perjanjian kinerja yang telah disusun. Pada kegiatan Opini Pengawasan, memang semula ditetapkan melalui perjanjian kinerja dilaksanakan pada 39 Pemerintah Daerah, namun hasil revisi dan arahan dari Ombudsman RI maka pelaksanaan dilakukan pada 16 Pemerintah Daerah. Hal tersebut didasarkan pada pertimbangan ketersediaan anggaran yang hanya bisa menjangkau 16 Pemerintah Daerah.

3. Apa upaya/usaha yang telah dilakukan sehingga Kinerja dapat tercapai/terpenuhi

Keasistenan Pencegahan Maladministrasi melaksanakan saran perbaikan dengan memilih lokus yang dapat dengan mudah diakses, salah satu pertimbangannya adalah berlokasi tidak jauh dari kantor. Sehingga, Kabupaten Sidoarjo dan Kota Surabaya dipilih menjadi lokus, dan relatif menghemat anggaran. Selain itu, pada pelaksanaan KMPMDP, keasistenan pencegahan maladministrasi memanfaatkan jaringan alumni mahasiswa magang di lingkungan Perwakilan Ombudsman Jawa Timur agar dapat memudahkan komunikasi dan kolaborasi. Beberapa diantara KMPMDP dari unsur LSM juga dilibatkan dari kelompok yang selama ini telah berkomunikasi dan memiliki relasi intensif dengan Ombudsman. Hal tersebut memudahkan koordinasi dan mempercepat tercapainya tujuan kegiatan KMPMDP ini. Kegiatan Opini Pengawasan dilakukan dengan semaksimal mungkin dengan tetap mengedepankan prinsip koordinatif pada seluruh lokus. Sehingga, kegiatan sosialisasi dilaksanakan melalui daring dengan aplikasi zoom. Hal ini cukup efektif untuk melaksanakan kegiatan Opini di Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur.

4. Apa saja bentuk Kegiatan yang telah dilaksanakan untuk mendukung ketercapaian target Kinerja.

Melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah dan memperluas jaringan kelompok masyarakat serta menguatkan jaringan media. Hal ini cukup membantu, karena kegiatan pencegahan maladministrasi dapat efektif berjalan apabila fungsi koordinasi berjalan dengan baik.

5. Apa kendala, hambatan, dan tantangan yang terjadi saat melaksanakan kegiatan, dijelaskan kondisi existing yang terjadi.

Keasistenan Pencegahan Maladministrasi dalam melaksanakan kegiatannya mengalami beberapa hal, salah satunya adalah efisiensi anggaran. Minimnya anggaran tentu mempengaruhi daya merawat keberadaan KMPMDP. Bagaimanapun, tidak semua KMPMDP memiliki fokus maksimal pada pengawasan pelayanan public, sehingga perlu intensifikasi pertemuan dan koordinasi. Minimnya anggaran jelas mempengaruhi intensitas pertemuan dan berpotensi mengurangi perasaan mereka untuk tidak maksimal dalam mengawasi pelayanan public. Selain itu, dari sekian banyak kegiatan, keasistenan pencegahan maladministrasi hanya tersedia dua personal saja, sehingga membuat beberapa kegiatan mungkin terealisasi namun membutuhkan waktu yang cukup lama. Terkait minimnya personal, hal tersebut juga akhirnya mempengaruhi kinerja Opini dengan waktu yang singkat, membuat kerja keasistenan pencegahan maladministrasi yang hanya didukung dua personal membuat beban pekerjaan yang berlebihan.

3.3 Realisasi anggaran.

3.3.1 Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat

Sasaran	Kegiatan	Target Tahunan	Realisasi	Capaian (%)
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%

Dalam upaya meningkatkan pelayanan operasional perkantoran dan pemeliharaan kantor. Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan meliputi : belanja listrik telepon dan internet, belanja keperluan perkantoran, belanja operasional lainnya, belanja bahan, Persediaan Barang Konsumsi, Pemeliharaan Peralatan dan Mesin, Jamuan Tamu/Delegasi Pimpinan, Pemeliharaan Gedung dan Bangunan Sewa Gedung Perwakilan, Operasional Kendaraan Dinas. Dengan layanan operasional dan pemeliharaan kantor yang bersifat rutin di tahun 2025 maka capaian pada indikator tersebut pada tahun 2025 sebesar 100%.

Pada tahun 2025, telah dilaksanakan belanja sewa kebutuhan kantor, Belanja Barang Ekstrakomptabel serta belanja modal yang dilaksanakan pada kurun waktu triwulan I hingga triwulan IV tahun 2025. Pengadaan tersebut dimaksudkan untuk menunjang fasilitas kerja bagi Insan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur, sehingga realisasi capaian di tahun 2025 mencapai 100%

3.3.2 REALISASI ANGGARAN

Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur sampai akhir Tahun 2025 mendapatkan anggaran sebesar Rp. 1.586.942.000 dengan rincian anggaran dukungan manajemen Rp. 575.821.000 dan substansi sebesar Rp. 1.001.121.000. Namun karena adanya efisiensi anggaran sebesar Rp. 625.698.839 yang terdiri dari Rp. 571.095.202 efisiensi di program pengawasan dan Rp. 54.603.637 efisiensi di program dukungan manajemen, maka pagu efektif Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur hanya tersisa Rp.961.243.161.

Sampai akhir Tahun 2025 Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur dapat menyerap anggaran sebanyak Rp. 951.682.415 atau sebesar 99,00% dari total pagu efektif. Penyerapan tertinggi terdapat pada kegiatan pencegahan maladministrasi yaitu 99,99% dan dilanjut dengan kegiatan penyelesaian laporan sebesar 99,37%. Sedangkan program dukungan manajemen sebesar 98,34%

Berikut realisasi anggaran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur:



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

- Pada kegiatan Program Pengawasan Pelayanan Publik, dengan pagu sebesar Rp.440.025.798 anggaran yang terealisasikan Rp 439.095.723 atau sebesar 99,79%.
- Pada kegiatan Dukungan Manajemen, dengan pagu sebesar Rp 521.217.363 anggaran yang terealisasikan Rp 512.586.692 atau sebesar 98,83 %.

BAB IV. PENUTUPAN

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

LAMPIRAN

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

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	248 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	22.488.000	13.020.552	9.467.448
2	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	275.814.000	151.142.449	124.671.551
3	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang	28.960.000	16.767.840	12.192.160

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
	Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik			
B	Pencegahan Maladministrasi			
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	44.104.000	25.536.216	18.567.784
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	22.875.000	13.244.625	9.630.375
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	616.880.000	351.383.519	265.496.480
II	Dukungan Manajemen			
A	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan			
1	Layanan Perkantoran	565.821.000	54.603.637	511.217.363
2	Layanan Sarana Internal	10.000.000	0	10.000.000
	Total	1.586.942.000	625.698.838	961.243.161

Jakarta,

Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI JAWA TIMUR,

Mokhammad Najih



