

# LAPORAN KINERJA 2025



## **Kata Pengantar**

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat nya kita masih diberikan kesehatan untuk menjalankan aktifitas sehari-hari, Aamiin

Tidak terasa kita sudah memasuki Tahun 2026, selama setahun di Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten melakukan berbagai aktifitas untuk mencapai target janji kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2025 yang lalu, berbagai upaya dilakukan dengan berbagai kegiatan-kegiatan meliputi kegiatan di bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, dan kegiatan bidang pencegahan serta tentunya kegiatan bidang pemeriksaan laporan.

Kami berharap apa-apa yang telah dicapai oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten selama kurun waktu tahun 2025 dapat terus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi dengan terobosan-terobosan yang dilakukan pada tahun 2026 ini, sehingga dapat membawa manfaat langsung bagi masyarakat khususnya di Provinsi Banten dengan mendapat pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Akhir kata kami mengucapkan mohon maaf atas segala kekurangan, saran dan masukan yang sifatnya membangun kami terima dengan senang hati. Demikian laporan kinerja ini kami sajikan, semoga bermanfaat. Terima Kasih.

Kepala Perwakilan,

ttd

Fadli Afriadi

## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	2
Daftar Isi .....	3
BAB I .....	5
1.1 Latar Belakang .....	5
1.2 Fungsi, Tugas dan Wewenang .....	6
1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia .....	7
BAB II .....	9
2.1 Penetapan Kinerja .....	9
BAB III .....	11
3.1 Pengukuran Capaian Kinerja .....	11
3.2. Analisis Capaian Kinerja .....	13
3.3. Realisasi Anggaran .....	15
BAB IV .....	16
4.1 Simpulan .....	16
4.2 Rencana Mendatang .....	16

## Ringkasan Eksekutif

Laporan ini di buat selain diperlukan sebagai bentuk kepatuhan terhadap peraturan untuk menyampaikan laporan, juga berfungsi sebagai kontrol terhadap kinerja internal Ombudsman. Sehingga diharapkan akan membantu mengontrol dan mendokumentasikan perkembangan secara ringkas dan diketahui hasil kerja pada setiap periode serta dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja periode selanjutnya.

Berdasarkan Undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman merupakan lembaga negara yang berwenang mengawasi pelaksanaan pelayanan publik oleh seluruh Kementerian/lembaga termasuk BUMN/BUMD serta Badan Swasta maupun perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD. Dengan begitu luas kewenangan yang dimiliki Ombudsman maka untuk mempermudah dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibentuk kantor perwakilan pada setiap provinsi, salah satunya adalah Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten.

Di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten terdapat 3 bidang yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya sehingga dibutuhkan kerjasama (*teamwork*) yang menunjang pelaksanaan tugas dan fungsinya, 3 bidang yang dimaksud yakni Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Pemeriksaan Laporan dan Pencegahan.

Laporan ini menyajikan laporan pelaksanaan tugas/kegiatan yang sudah dilakukan oleh masing-masing bidang dimana bidang PVL bertugas menerima dan melakukan verifikasi formil dan materil sebuah laporan yang kemudian jika laporan tersebut merupakan kewenangan Ombudsman maka akan dilimpahkan ke tim pemeriksaan. Sedangkan tim pencegahan memiliki tugas melakukan pencegahan sedini mungkin untuk membendung/mencegah terjadinya praktek maladministrasi.

Dari hasil pelaksanaan kegiatan dari bulan Januari hingga bulan Desember 2025 bahwa Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten telah melaksanakan kegiatan secara lancar dan mencapai target sesuai rencana dengan berbagai peningkatan yang baik dalam proses penyelesaian laporan. Selain itu, ada beberapa kegiatan yang dilakukan dalam bidang pencegahan yakni sosialisasi ke berbagai lini masyarakat dan membuka gerai untuk kegiatan pencegahan.

Dengan adanya sosialisasi terkait Lembaga Ombudsman akan berpengaruh pada pengetahuan masyarakat terhadap Ombudsman dan tidak menutup kemungkinan akan menambah jumlah laporan yang masuk. Hal ini diharapkan dapat menjadi acuan insan Ombudsman agar terus meningkatkan kualitas kinerja.

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman RI memiliki Kantor Perwakilan di 34 (tiga puluh empat) Provinsi di Indonesia di antaranya di Provinsi Banten yang dibentuk pada tahun 2013 berdasarkan Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 063/ORI-SK/VIII/2013 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Banten di Serang, Jambi di Jambi, Kepulauan Bangka Belitung di Pangkal Pinang, Gorontalo di Gorontalo dan Papua Barat di Manokwari.

Dalam rangka melaksanakan kewenangan tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten berpedoman pada tugas yang diberikan oleh Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI yakni menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya dengan tujuan terciptanya pelayanan publik yang prima sehingga dapat menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat.

Namun dalam pelaksanaan tugas Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten masih memiliki beberapa kendala yang dihadapi, di antaranya tingkat pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik masih rendah sehingga budaya lapor ke Ombudsman masih cukup minim. Pengetahuan yang rendah akan Ombudsman itu sendiri terjadi pada pejabat atau instansi pemerintahan di beberapa Kota/Kabupaten di Provinsi Banten sehingga tanggapan atau respon akan laporan yang sedang ditangani oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten kurang memberikan tanggapan yang responsif oleh pejabat atau instansi terkait. Dalam menjalankan tugasnya masih terkendala oleh jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas dan anggaran yang tersedia masih kurang dalam mendukung kegiatan yang dilakukan.

Dari kendala tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten berupaya untuk tetap melakukan sosialisasi terkait tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI beserta hak dan kewajiban masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dan melakukan kunjungan kerja serta audiensi kepada pejabat pemerintah di Provinsi Banten. Ke depannya Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten akan lebih giat melaksanakan sosialisasi baik di instansi ataupun pejabat setempat, dan sosialisasi yang lebih mengarah untuk mengajak masyarakat untuk segera melapor ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten ketika masyarakat kecewa dan memiliki permasalahan terhadap pelayanan publik.

## **1.2 Fungsi, Tugas dan Wewenang**

Berdasarkan Undang-Undang 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman RI berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik.

Selain itu, Ombudsman memiliki tugas diantaranya menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan, menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, Ombudsman RI memiliki kewenangan sebagai berikut 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, demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Selain itu Ombudsman memiliki kewenangan dengan menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik dan 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.

### **1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia**

Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Banten melalui Keputusan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Banten Nomor 01/10 Tahun 2025 tentang Penempatan Jabatan Dalam Susunan Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Tahun 2025 dengan total SDM sebanyak 16 (enam belas) orang dan ditambah 1 (satu) Kepala Perwakilan. Adapun rinciannya adalah 1 Kepala Perwakilan, 8 Asisten Ombudsman RI, 4 Calon Asisten yang menjadi Asisten penuh pada Desember 2025, 1 Pranata Keuangan APBN Penyelia, 2 Pramubakti, 3 Petugas Keamanan dan 1 Pengemudi. Adapun susunan organisasi tersebut sebagai berikut:

SUSUNAN ORGANISASI PERWAKILAN  
OMBUDSMAN PROVINSI BANTEN

Kepala Perwakilan : Fadli Afriadi

Kelompok Keasistenan

Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Kepala Keasistenan : Sirojudin  
Anggota : 1. Dessi Firizki  
2. Vivi Fatihatunnisa  
3. Tika Febriani Putri

Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Kepala Keasistenan : Eni Nuraeni  
Anggota : 1. Eka Puspasari  
2. Adam Sutisnawinata  
3. Wildisna Affani Vidya Kaloka  
4. Wahyu Meka Rihlati  
5. Bayu Kresna

Keasistenan Pencegahan

Kepala Keasistenan : Zainal Muttaqin  
Anggota : Rizal Nurjaman

Kesekretariatan

Penata Keuangan/BPP : Ai Siti Hajizah

**BAB II**  
**Rencana Kinerja**

**2.1 Penetapan Kinerja**

Pada bagian ini disajikan Penetapan Kinerja unit kerja/lembaga yang sudah disahkan untuk tahun laporan.

**Penetapan Kinerja Tahun 2025**

**Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
1	2	3
Terlaksananya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Perwakilan Ombudsman RI yang diselesaikan	206 laporan
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Perwakilan Ombudsman RI 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	5 Prov./Kab./Kota
Terwujudnya dukungan	Jumlah layanan pengelolaan	1 Paket

manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	operasional dan pemeliharaan kantor	
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas kantor	100%

**BAB III**  
**Akuntabilitas Kinerja**

**3.1 Pengukuran Capaian Kinerja**

Berkaitan dengan sasaran kinerja Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, dan Keasistenan Pemeriksaan Laporan, diperlukan adanya penetapan kinerja turunan pada masing-masing keasistenan yang mengacu kepada Penetapan Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten Tahun 2025. Adapun tabel target dan realisasi kinerja pada keasistenan di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, sebagai berikut:

**Target dan Realisasi Kinerja**  
**Perwakilan Ombudsman RI Banten Tahun 2025**

<b>SASARAN</b>	<b>INDIKATOR KINERJA</b>	<b>TARGET</b>	<b>REALISASI</b>	<b>KETERANGAN</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
Terlaksananya penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1	Telah diselenggarakan pada tanggal 30 Oktober 2025
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Perwakilan Ombudsman RI yang diselesaikan	206	262	172 laporan ditutup di Riksa (di simpel masih update 150) 50 laporan ditutup materiil di PVL 2 laporan dicabut
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Perwakilan Ombudsman RI	1 Laporan	1	- Terdapat 2 IAPS 2024 yang telah dilaksanakan dan ditutup

	yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik			pada tahun 2025 - Terdapat 1 IAPS yang masih berjalan di 2025 (IAPS SMA Cilegon)
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1	Telah diterbitkan Laporan Hasil Analisis yang memuat saran perbaikan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1	Telah dibentuk, dilakukan pengukuhan anggota, dan diadakan kegiatan diskusi bersama penyelenggara layanan sebagai pilot kegiatan berkala
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5 Prov./Kab./Kota	5	Penilaian telah dilakukan secara menyeluruh
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Paket	1 Paket	Efisiensi Anggaran

yang kuat	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas kantor	100%	353,386,083	Efisiensi Anggaran
-----------	---	------	-------------	--------------------

### 3.2. Analisis Capaian Kinerja

Capaian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Banten tahun 2025 merupakan hasil dari realisasi sasaran/taget kinerja yang telah ditetapkan sebagai berikut:

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN (%)	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6
Terlaksananya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1	100	Telah diselenggarakan pada tanggal 30 Oktober 2025
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Perwakilan Ombudsman RI yang diselesaikan	206	262	127,2	172 laporan ditutup di Riksa (di simpel masih update 150) 50 laporan ditutup materil di PVL 2 laporan dicabut
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Perwakilan Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1	100	- Terdapat 2 IAPS 2024 yang telah dilaksanakan dan ditutup pada tahun 2025 - Terdapat 1 IAPS yang

					masih berjalan di 2025 (IAPS SMA Cilegon)
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1	100	Telah diterbitkan Laporan Hasil Analisis yang memuat saran perbaikan
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1	100	Telah dibentuk, dilakukan pengukuhan anggota, dan diadakan kegiatan diskusi bersama penyelenggara layanan sebagai pilot kegiatan berkala
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5 Prov./Kab./Kota	5	100	Penilaian telah dilakukan secara menyeluruh
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 layanan	1 layanan	100	Efisiensi Anggaran
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas kantor	1 paket	1 paket	100	Efisiensi Anggaran

Dari tabel di atas, terlihat bahwa dari 8 (delapan) sasaran kinerja yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Banten Tahun 2025, seluruh sasaran tersebut sudah tercapai.

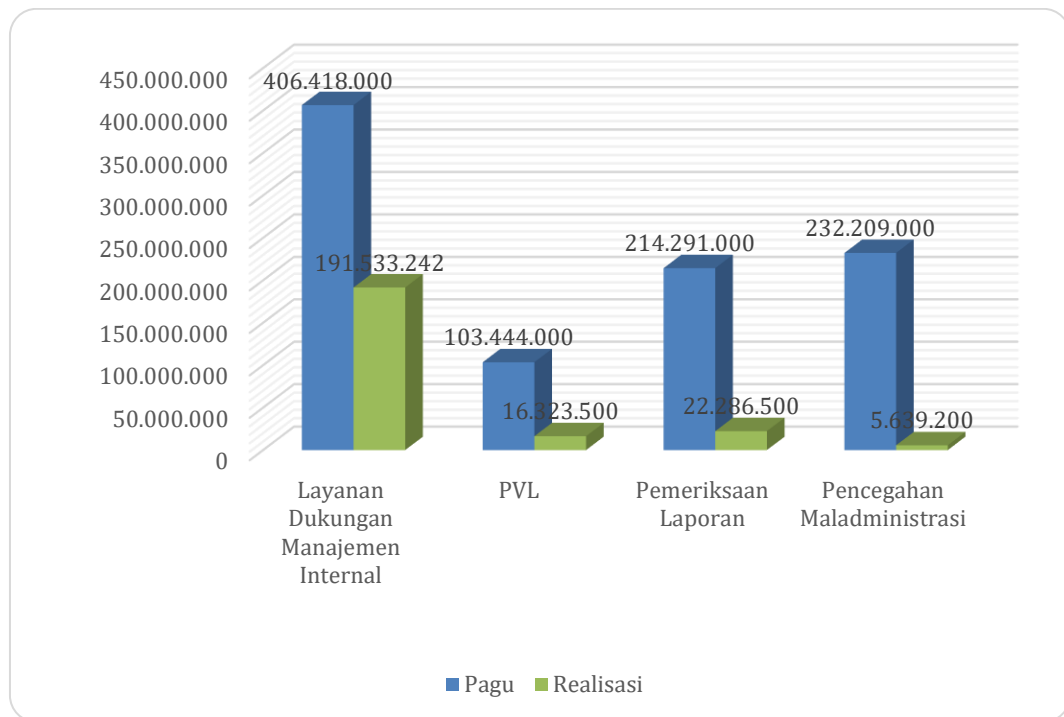
### 3.3. Realisasi Anggaran

Realisasi Anggaran sampai dengan 31 Desember 2025 sebesar Rp985.578.249,- atau 98.53%. Rincian pencairan dapat lihat pada tabel dibawah:

Tabel 2: Realisasi Anggaran Tahun 2025

Program / Kegiatan	Anggaran 2025	Blokir	Pagu Efektif	Realisasi	%
Layanan Dukungan Manajemen Internal	406.418.000	36.860.780	369.557.220	191.533.242	51.8
PVL	103.444.000	46.058.444	57.385.556	16.323.500	28
Pemeriksaan Laporan	214.291.000	118.664.676	95.626.324	22.286.500	23
Pencegahan Maladministrasi	232.209.000	119.306.892	112.902.108	5.639.200	5
<b>JUMLAH</b>	<b>956.362.200</b>	<b>320.890.792</b>	<b>635.471.208</b>	<b>235.782.442</b>	<b>37.1</b>

Grafik 2: Realisasi Anggaran Tahun 2025



## **BAB IV**

### **Penutup**

#### **4.1 Simpulan**

Meski seluruh sasaran telah tercapai seluruhnya, namun Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten sadar masih banyak hal yang perlu dibenahi dan ditingkatkan, seperti kapasitas sumber daya manusia, tata kerja, partisipasi masyarakat, dan hubungan antar lembaga. Hal tersebut dimaksudkan agar kinerja Perwakilan Ombudsman RI Banten secara keseluruhan senantiasa lebih baik sehingga dapat meningkatkan efektifitas, jangkauan, layanan, dan kredibilitas lembaga.

#### **4.2 Rencana Mendatang**

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten akan menambah kegiatan untuk penguatan kapasitas internal dan hubungan koordinasi kelembagaan dalam rangka meningkatkan percepatan penyelesaian laporan serta penguatan kualitas pengawasan demi layanan publik yang lebih baik.