

LAPORAN KINERJA 2025



**Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Banten**

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,

#

Fadli Afriadi

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 Kementrian/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.

Daftar Isi

Kata Pengantar	2
RINGKASAN EKSEKUTIF	3
Daftar Isi	4
Daftar Tabel	5
Daftar Gambar	6
BAB I Pendahuluan.....	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Fungsi, Tugas dan Wewenang	8
1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia	9
BAB II Rencana Kinerja	11
2.1 Perjanjian Kinerja	11
2.2 Penetapan Kinerja	11
BAB III Akuntabilitas Kinerja.....	13
3.1 Pengukuran Capaian Kinerja	13
3.2. Analisis Capaian Kinerja.....	14
3.3. Realisasi Anggaran	18
BAB IV Penutup.....	20
LAMPIRAN	22
PERJANJIAN KINERJA	22
DOKUMENTASI KEGIATAN	27

Daftar Tabel

Tabel 1 Penetapan Kinerja Tahun 2025	12
Tabel 2 Target dan Realisasi Kinerja	13
Tabel 3 Analisis Capaian Kinerja	14
Tabel 4 Realisasi Anggaran 2025	18

Daftar Gambar

Gambar 1 Realisasi Anggaran Tahun 2025 19

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 berserta 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 Perjanjian Kinerja

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

1. Sasaran strategis Terlaksananya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif, dengan indikator kinerja:
 - a. Jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan dengan target 1 Lembaga.
 - b. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Perwakilan Ombudsman RI yang diselesaikan dengan target 206 laporan.
 - c. Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Perwakilan Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik dengan target 1 Laporan.
2. Sasaran strategis Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik, dengan indikator kinerja:
 - a. Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan dengan target 1 Saran Kebijakan.
 - b. Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi dengan target 1 Kelompok Masyarakat.
 - c. Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan target 5 Prov./Kab./Kota.
3. Sasaran strategis Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat, dengan indikator kinerja:
 - a. Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor dengan target 1 Paket.
 - b. Jumlah pengadaan peralatan fasilitas kantor dengan target 100%.

2.2 Penetapan Kinerja

Berikut Penetapan Kinerja unit kerja/lembaga yang sudah disahkan untuk tahun 2025.

Perjanjian Kinerja Tahun 2025

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten

Tabel 1 Perjanjian Kinerja Tahun 2025

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 manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Paket
	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

Tabel 2 Target dan Realisasi Kinerja

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN (%)
1	2	3	4	5
Terlaksananya penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat yang efektif	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1	100
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Perwakilan Ombudsman RI yang diselesaikan	206	262	127,2
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Perwakilan Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1	100

Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1	100
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1	100
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5 Prov./Kab./Kota	5	100
Terwujudnya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 layanan	1 layanan	100
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas kantor	1 paket	1 paket	100

3.2. Analisis Capaian Kinerja

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

Tabel 3 Analisis Capaian Kinerja

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN (%)	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6
Terlaksananya penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan	1 Lembaga	1	100	Telah diselenggarakan pada tanggal 30 Oktober 2025

yang efektif	oleh perwakilan				
	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 materiil 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

Berdasarkan hasil capaian kinerja, berikut analisis pelaksanaan dan evaluasinya:

1. Sasaran Strategis: Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif

Secara keseluruhan, sasaran strategis pertama ini menunjukkan performa yang sangat memuaskan dengan seluruh indikator kinerja berhasil mencapai atau melampaui target yang ditetapkan:

- 1) Pengembangan *Focal Point*: Indikator jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan berhasil terealisasi 100%, di mana 1 lembaga target telah sukses dikembangkan pada tanggal 30 Oktober 2025.
- 2) Penyelesaian Laporan Masyarakat: Indikator jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Perwakilan Ombudsman RI yang diselesaikan mencatatkan capaian luar biasa sebesar 127,2%. Dari target tahunan sebanyak 206 laporan, perwakilan berhasil menyelesaikan hingga 262 laporan. Berdasarkan rincian data operasional, sebanyak 172 laporan ditutup di tahap Pemeriksaan (Riksa), 50 laporan ditutup materiil di tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), serta terdapat 2 laporan yang dicabut.

- 3) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS): Target 1 Laporan IAPS Perwakilan Ombudsman RI yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik tercapai 100% (terrealisasi 1 laporan). Dalam keterangannya, terdapat 2 IAPS tahun 2024 yang telah dilaksanakan dan ditutup pada tahun 2025, serta terdapat 1 agenda IAPS yang masih berjalan di tahun 2025 (IAPS SMA Cilegon).
2. Sasaran Strategis: Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik
Fungsi preventif yang dijalankan oleh tim pencegahan menunjukkan tingkat keberhasilan mutlak 100% pada seluruh indikator penyusunnya:
 - 1) Saran Perbaikan Kebijakan: Target pengeluaran 1 Saran Kebijakan terrealisasi 100% melalui penerbitan Laporan Hasil Analisis yang memuat berbagai poin saran perbaikan pelayanan publik.
 - 2) Keterlibatan Kelompok Masyarakat: Target pelibatan 1 Kelompok Masyarakat dalam upaya pencegahan maladministrasi tercapai 100%. Kegiatan ini ditandai dengan pembentukan, pengukuhan anggota, serta pelaksanaan diskusi bersama penyelenggara layanan sebagai bentuk *pilot* kegiatan berkala.
 - 3) Opini Pengawasan Pelayanan Publik: Penilaian terhadap 5 Pemerintah Daerah (Provinsi/Kabupaten/Kota) atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sukses diselesaikan 100% melalui proses penilaian yang dilakukan secara menyeluruh.
3. Sasaran Strategis: Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat
Sektor pendukung manajemen operasional kantor juga mencatatkan efektivitas kerja yang optimal dengan tingkat capaian 100%, antara lain:
 - 1) Pengelolaan Operasional Kantor: Target 1 layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor berhasil direalisasikan penuh (100%) dengan catatan pelaksanaan yang didasarkan pada prinsip efisiensi anggaran.
 - 2) Pengadaan Fasilitas Kantor: Target pengadaan 1 paket peralatan fasilitas kantor tercapai 100% yang diselesaikan dengan mengedepankan efisiensi anggaran operasional tanpa mengurangi kualitas pemenuhan fasilitas kerja.

Meskipun seluruh target dalam perjanjian kinerja tahun ini berhasil dipenuhi dengan baik, analisis mendalam terhadap aspek penggunaan sumber daya mencatat adanya sejumlah kendala operasional yang berpotensi menurunkan konsistensi capaian di masa mendatang. Pada aspek anggaran, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten dihadapkan pada minimnya alokasi biaya transportasi di tengah luasnya cakupan wilayah geografis pengawasan, ditambah batasan pagu dalam Petunjuk Operasional Kegiatan

yang seringkali lebih rendah dari pengeluaran riil di lapangan, serta adanya kebijakan efisiensi berkala yang memaksa penyesuaian anggaran operasional secara ketat. Di sisi lain, kendala sumber daya manusia masih dirasakan meskipun pada tahun berjalan ini telah mendapatkan tambahan 4 orang pegawai di bidang substansi. Terbatasnya kuantitas personel membuat beban kerja pengawasan dalam lingkup satu provinsi belum berjalan maksimal, yang diperberat dengan tantangan kompetensi di mana asisten perwakilan belum sepenuhnya menguasai kasus-kasus berspesifikasi khusus sehingga ritme penanganan perkara masih bergantung pada koordinasi intensif dengan Ombudsman pusat.

Sebagai alternatif solusi dan rencana tindak lanjut atas kendala penggunaan sumber daya tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten memandang perlunya penguatan kelembagaan yang komprehensif melalui dukungan penambahan anggaran serta pelatihan teknis berkelanjutan bagi para asisten. Penambahan alokasi anggaran yang proporsional di masa depan diyakini akan memperlancar pemenuhan target lapangan, sementara pelaksanaan diklat tambahan sangat mendesak dilakukan guna meningkatkan penguasaan materi hukum, metodologi investigasi, dan kapasitas analisis asisten saat menangani kasus-kasus dengan tingkat kesulitan tinggi. Akhirnya, usulan penambahan kuantitas asisten di tingkat perwakilan serta perluasan formasi di bagian kesekretariatan menjadi langkah strategis jangka menengah yang harus direalisasikan guna mempermudah beban kerja organisasi, mengurai penumpukan perkara, serta mengakselerasi performa pengawasan pelayanan publik di seluruh wilayah Provinsi Banten.

3.3. Realisasi Anggaran

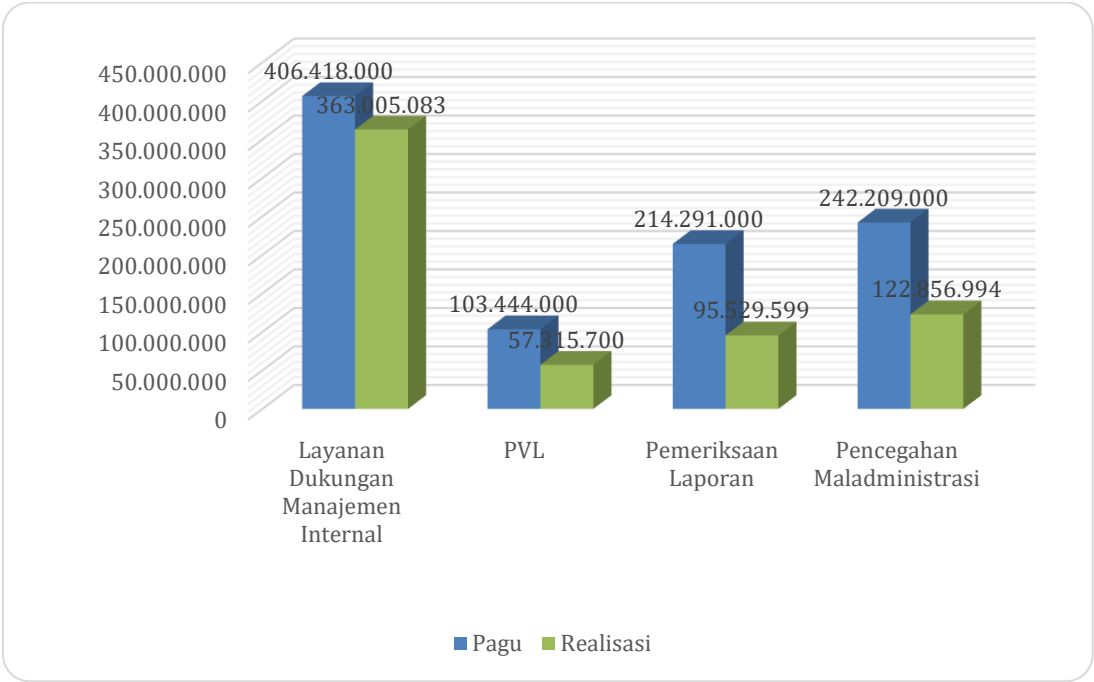
Realisasi Anggaran tahun 2025 sebesar Rp638.707.376,- atau 99%. Rincian pencairan dapat lihat pada tabel dibawah:

Tabel 4 Realisasi Anggaran 2025

Program / Kegiatan	Anggaran 2025	Blokir	Pagu Efektif	Realisasi	%
Layanan Dukungan Manajemen Internal	406.418.000	36.860.780	369.557.220	363.005.083	98,2
PVL	103.444.000	46.058.444	57.385.556	57.315.700	99,9
Pemeriksaan Laporan	214.291.000	118.664.676	95.626.324	95.529.599	99,9
Pencegahan Maladministrasi	242.209.000	119.306.892	122.902.108	122.856.994	99,96

JUMLAH	966.362.000	320.890.792	645.471.208	638.707.376	99
--------	-------------	-------------	-------------	-------------	----

Gambar 1 Realisasi Anggaran Tahun 2025



BAB IV

Penutup

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten pada tahun 2025 memiliki 3 (tiga) sasaran strategis dengan total 9 (sembilan) indikator kinerja utama yang harus dicapai. Dari hasil pengukuran realisasi terhadap 9 (sembilan) target tersebut pada, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Target dengan capaian di atas 100% sebanyak 1 target, yaitu jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Perwakilan Ombudsman RI yang diselesaikan dengan capaian sebesar 127,2%;
2. Target dengan capaian 100% sebanyak 7 target, yaitu jumlah focal point pengawasan, jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), jumlah saran perbaikan kebijakan, jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif, jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai, jumlah layanan pengelolaan operasional, serta jumlah pengadaan peralatan fasilitas kantor..

Pada Triwulan I Tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah melaksanakan seluruh rencana aksi sesuai Perjanjian Kinerja. Capaian utama yang sangat menonjol adalah penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang berhasil melebihi target tahunan, yaitu terealisasi sebanyak 262 laporan dari target 206 laporan (127,2%). Keberhasilan ini didominasi oleh penyelesaian di tahap Pemeriksaan sebanyak 172 laporan, diikuti dengan penutupan materiil di tahap PVL sebanyak 50 laporan, serta 2 laporan yang dicabut oleh pelapor. Selain itu, seluruh program di bidang pencegahan maladministrasi seperti pengukuhan kelompok masyarakat, penerbitan Laporan Hasil Analisis (LHA), dan penilaian Opini Pengawasan terhadap 5 Pemerintah Daerah juga sukses diselesaikan secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen dan konsistensi kinerja berjalan dengan sangat optimal di semua lini pelayanan.

Untuk mencapai sasaran tersebut, berbagai upaya telah dilakukan seperti melakukan sosialisasi intensif untuk memperluas jaringan kerja, mempercepat proses verifikasi formil dan materiil di ambang pintu pelayanan, serta membangun koordinasi yang responsif dengan instansi Terlapor guna mempercepat pelaksanaan tindakan korektif. Pelaksanaan kegiatan di atas menyebabkan realisasi anggaran triwulan pertama tahun 2025 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dapat terlaksana dengan baik dan mengedepankan prinsip efisiensi anggaran, khususnya pada pemenuhan layanan operasional perkantoran dan pengadaan fasilitas kantor.

Dalam pelaksanaan tugas, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi pencapaian kinerja, yaitu masih rendahnya tingkat kepedulian dan budaya melapor pada sebagian lapisan masyarakat, kurangnya respon yang cepat dari beberapa pejabat atau instansi pemerintahan di tingkat Kota/Kabupaten dalam menindaklanjuti permintaan Ombudsman, serta adanya keterbatasan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan alokasi anggaran operasional yang tersedia.

LAMPIRAN
PERJANJIAN KINERJA
PERWAKILAN OMBUDSMAN RI PROVINSI BANTEN

PPERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI BANTEN



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 : Fadli Afriadi
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Banten
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.

Serang, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,


Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI BANTEN,


Fadli Afriadi

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI BANTEN

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	191 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	9 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	24.324.000	
Output 2: Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	Rp	264.457.000	
Output 3: Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp	28.954.000	
Pencegahan Maladministrasi			
Output 1: Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp	44.536.000	
Output 2: Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp	24.150.000	
Output 3: Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp	163.523.000	
Program Dukungan Manajemen			
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan			
Output 1: Layanan Perkantoran	Rp	392.075.000	
Output 2: Layanan Sarana Internal	Rp	10.000.000	
Total		Rp	952.019.000

Serang, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI BANTEN,



Fadli Afriadi

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI BANTEN

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	206 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	5 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	24.324.000	2.500.000	21.824.000
2	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	264.457.000	148.041.094	116.415.906
3	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang	28.954.000	14.182.026	14.771.974

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
	Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik			
B Pencegahan Maladministrasi				
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	44.536.000	25.786.344	18.749.656
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	24.150.000	1.800.00	22.350.000
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	173.523.000	91.720.548	81.802.452
II Dukungan Manajemen				
A Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan				
1	Layanan Perkantoran	396.418.000	36.860.780	359.557.220
2	Layanan Sarana Internal	10.000.000	0	10.000.000
	Total	966.362.000	320.890.792	645.471.208

Jakarta, Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI BANTEN,



Mokhammad Najih



Fadli Afriadi

DOKUMENTASI KEGIATAN
PERWAKILAN OMBUDSMAN RI PROVINSI BANTEN
TAHUN 2025

Menghadiri Penganugerahan Pelayanan Publik Berbasis HAM Tahun 2024
8 Januari 2025



Menerima Kunjungan Kerja BPSK Wilayah II Provinsi Banten
9 Januari 2025



Koordinasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Pj. Gubernur Banten, 9 Januari 2025



Menerima Kunjungan Kerja Inspektur dan Kabag Organisasi Pemkab Tangerang, 16 Januari 2025



Menghadiri Kenal-Pamit Kapolresta Serang Kota, 16 Januari 2025



Menerima Kunjungan Kerja BPJS TK Kantor Cabang Serang, 21 Januari 2025



**Penganugerahan Piagam Penghargaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2024 kepada Unit Layanan di Pemkot Cilegon
21 Januari 2025**



**Penganugerahan Piagam Penghargaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2024 kepada Unit Layanan di Pemkot Tangerang
22 Januari 2025**



**Penganugerahan Piagam Penghargaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2024 kepada Unit Layanan di Pemkab Pandeglang
23 Januari 2025**



Menerima Kuliah Lapangan FISIP UNSERA, 23 Januari 2025



**Ombudsman On The Spot di Desa Mendung, Kec. Cibaliung, Kab. Pandeglang
30-31 Januari 2025**



**Konferensi Pers Hasil Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Ombudsman RI
"Permasalahan Pagar Laut di Kab. Tangerang", 3 Februari 2025**



Penganugerahan Piagam Penghargaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2024 kepada Unit Layanan di Pemkab Serang
4 Februari 2025



Penganugerahan Piagam Penghargaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2024 kepada Unit Layanan di Pemkab Tangerang
5 Februari 2025



Menerima Kunjungan Kerja Kakanwilkom Banten, 6 Februari 2025



**Melakukan Pemantauan Asesmen Kompetensi Jabatan Pemprov Banten
6 Februari 2025**



Kunjungan Lapangan ke Desa Mekarsari, Kab. Lebak terkait Galian Tanah Bekas Tambang, 13 Februari 2025



Menghadiri Kegiatan Edukasi Keuangan dan Pengenalan OJK Kepada Masyarakat, 14 Februari 2025



**Melakukan Pemantauan Uji Kompetensi SMK Muhammadiyah Kota Serang
22 Februari 2025**



**Menghadiri Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Balai Besar POM di Serang,
25 Februari 2025**



Melakukan Sosialisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, 27 Februari 2025



Menerima Kunjungan Kerja Kakanwil Ditjenpas Banten, 27 Februari 2025



Melakukan Kunjungan Kerja ke BUMD PT Agrobisnis Banten Mandiri
13 Maret 2025



Melakukan Kunjungan Kerja ke RRI Banten, 13 Maret 2025



**Melakukan Pemantauan Isu Pengurukan Sungai di Kota Serang
13 Maret 2025**



Melakukan Koordinasi Pengawasan dengan Gubernur Banten, 17 Maret 2025



**Menerima Kunjungan Kerja Anggota Ombudsman RI, Bpk. Yeka Hendra Fatika
19 Maret 2025**



Menghadiri Simposium Hukum HMI Prov. Banten, 25 Maret 2025





(15/01/2025) Tim Ombudsman Banten bersama Pimpinan Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, melakukan tinjauan lapangan bersama para stakeholder terkait sebagai tindak lanjut penyelesaian permasalahan pemagaran laut di Kabupaten Tangerang.



(15/01/2025) Tim Ombudsman Banten bersama Pimpinan Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, melakukan tinjauan lapangan bersama para stakeholder terkait sebagai tindak lanjut penyelesaian permasalahan pengurukan sungai di Kronjo, Kabupaten Tangerang.



(17/01/2025) Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten melakukan kunjungan ke LOKA PSPL Serang untuk memperoleh informasi tambahan mengenai permasalahan pemagaran laut di wilayah Kabupaten Tangerang.



(18/2/2025) Ombudsman Banten melakukan klarifikasi kepada beberapa OPD Kabupaten Tangerang mengenai tindak Lanjut Permasalahan Pengurukan Sungai.



(13/03/2025) Ombudsman Banten menindaklanjuti beberapa laporan substansi kelistrikan dengan mengundang PLN UID Banten



(14/03/2025) Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Fadli Afriadi, memimpin kegiatan permintaan keterangan kepada stakeholder terkait mengenai permasalahan pengurukan sungai di Kronjo, Kabupaten tangerang.

**Pengawasan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di
Kantor Bersama Samsat Kota Serang
17 April Januari 2025**



**Menerima Apresiasi atas dukungan dalam Sinergitas dan Kolaborasi pelaksanaan
Tugas dan Fungsi dalam menciptakan Pemerintahan yang Baik (Good Governance)
dan Pemerintahan yang Bersih (Clean Governance) serta meningkatkan pelayanan
publik, dari Kanwil Ditjen Pemasyarakatan Banten
28 April 2025**



Menerima Kunjungan Koordinasi Kakanwil HAM Banten, 7 Mei 2025



Menghadiri Penandatanganan Komitmen SPMB di Lingkungan Pemkab Tangerang, 15 Mei 2025



**Menjadi Narasumber dalam FGD Perumdam Tirta Kerta Raharja
26 Mei 2025**



**Menjadi Narasumber dalam kegiatan Peningkatan Kapasitas Pelaksana Pelayanan
Publik di Pemkab Tangerang, 26 Mei 2025**



**Menghadiri Penandatanganan Komitmen SPMB Pemkot Serang
26 Mei 2025**



**Menjadi Narasumber dalam Siaran Langsung RRI Banten
2 Juni 2025**



Menghadiri Penandatanganan Komitmen SPMB Pemkab Lebak
2 Juni 2025



Pendampingan Pemenuhan Standar Pelayanan Publik di Pemkab Tangerang
Mei-Juni 2025



**Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama dengan RRI Banten
16 Juni 2025**



Kunjungan Koordinasi kepada Wali Kota Cilegon, 19 Juni 2025



**Menghadiri Pelantikan Pengurus Kormi dan Rapat Kerja Provinsi Banten
20 Juni 2025**



**Penyerahan Evaluasi Standar Pelayanan Publik Pemkab Tangerang
24 Juni 2025**



Sosialisasi Sinergitas Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik bersama BEM dan Organisasi Mahasiswa se-Provinsi Banten, 26 Juni 2025

