



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN KINERJA 2025

PERWAKILAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

TAHUN ANGGARAN 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kemudahan serta kelancaran yang telah diberikan kepada Insan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur sehingga dapat menyelesaikan Laporan Kinerja untuk Tahun Anggaran 2025. Laporan ini disampaikan dalam rangka melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang pengawasan penyelenggara pelayanan publik baik dalam Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat (PVL), Pemeriksaan Laporan Masyarakat (PL), Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai lembaga pengawas pelayanan publik terus mendorong seluruh penyelenggara pelayanan publik melalui berbagai kegiatan pada unit kerja masing-masing agar meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada seluruh masyarakat NTT. Meski demikian, selama Tahun 2025 kendala dan tantangan yang dialami masih sama dengan tahun-tahun sebelumnya sebagai berikut, pertama; kendala internal berupa keterbatasan SDM asisten dan tenaga pendukung lainnya. Kedua; kendala eksternal berupa belum kuatnya rekognisi penyelenggara pelayanan kepada Ombudsman RI. Kendala dan tantangan di atas terus diterobos seluruh insan Ombudsman NTT hingga memperoleh pencapaian kinerja selama Tahun 2025 sebagaimana laporan ini.

Demikian laporan kinerja 2025 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur dibuat, semoga kinerja perwakilan NTT menjadi lebih optimal pada tahun berikut dan berdampak positif bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh penyelenggara pelayanan publik Provinsi Nusa Tenggara Timur. Terima Kasih.

Kupang, Januari 2026

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	3
BAB I. PENDAHULUAN.....	4
BAB II RENCANA KINERJA	9
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	15
BAB IV ANALISIS CAPAIAN KINERJA.....	42
PENUTUP	49
LAMPIRAN	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

A. Gambaran Umum

Ombudsman Republik Indonesia mempunyai perwakilan-perwakilan di seluruh Provinsi di Indonesia. Salah satunya adalah kantor perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur yang terbentuk sejak tahun 2005 dan berkedudukan di Kota Kupang. Pembentukan kantor perwakilan ini dengan tujuan antara lain mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Ombudsman ingin mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas hingga pelosok-pelosok negeri. Sebab terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi dan nepotisme serta penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik adalah harapan seluruh masyarakat Indonesia.

PROFIL PROVINSI NTT

- Jumlah penduduk : 5.5541.159 Jiwa
- Jumlah Kabupaten : 21
- Jumlah Kota : 1
- Jumlah Kecamatan : 309
- Jumlah Desa : 3.026
- Jumlah Kelurahan : 327
- Jumlah Pulau : 550 Buah

Gambar 1.1. Peta Wilayah Kerja Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT



1.2 FUNGSI, TUGAS DAN WEWENANG

Fungsi Ombudsman sebagaimana Pasal 6 Undang-Undang Nomor: 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI adalah mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang di selenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang di berikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Visi Ombudsman Republik Indonesia:

Lembaga pengawas yang efektif, dipercaya dan berkeadilan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Misi Ombudsman Republik Indonesia:

1. Mewujudkan profesionalisme fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap hasil pengawasan Ombudsman RI.
3. Mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi seluruh rakyat Indonesia.

Tugas Ombudsman RI:

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi laporan.
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja.
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Melakukan tugas lain yang diberikan undang-undang.

Wewenang Ombudsman RI:

1. Menyelesaikan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Menyampaikan saran kepada presiden, kepala daerah. Atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan atau prosedur pelayanan publik
3. Menyampaikan saran kepada DPR an atau Presiden, DPRD dan atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur terus mendorong seluruh penyelenggara pelayanan publik melalui berbagai kegiatan pada unit kerja masing-masing agar meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada seluruh masyarakat NTT. Selama kurun waktu bulan April – Juni 2025, terdapat tantangan berupa efisiensi anggaran dengan terblokirnya mata anggaran untuk program dukungan manajemen yang berdampak pada operasional kantor perwakilan dan anggaran program pengawasan pelayanan publik yang berdampak pada

pelaksanaan tugas-tugas pengawasan. Meski demikian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi lembaga tetap berjalan sebagaimana biasa.

B. Tujuan dan Sasaran

Ombudsman bertujuan mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera; mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme; meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme; dan meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut ditemukan kendala sebagai berikut, pertama; kendala internal berupa efisiensi anggaran yang ketat dan keterbatasan SDM asisten dan tenaga pendukung lainnya. Kedua; kendala eksternal berupa belum kuatnya rekognisi penyelenggara pelayanan kepada Ombudsman RI. Kendala dan tantangan di atas terus diterobos seluruh insan Ombudsman NTT hingga memperoleh pencapaian kinerja selama triwulan II Tahun 2025 sebagaimana laporan ini.

1.3 ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber Daya

1. Sumber Daya Manusia

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman RI yang berkedudukan di Jakarta. Kantor Perwakilan dipimpin oleh seorang kepala dan dibantu keasistenan yang membawahi jabatan fungsional asisten dan Pegawai Negeri Sipil yang berfungsi sebagai *supporting unit*. Organisasi Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT terdiri atas 1 (satu) Plt. Kepala Perwakilan, 3 (tiga) kepala keasistenan, 11 (sebelas) fungsional asisten, 3 (tiga) Pegawai Negeri Sipil dan 5 (lima) tenaga pendukung. Adapun jenjang fungsional asisten pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT sebagai berikut:

1. Asisten Madya : 2 Asisten
2. Asisten Muda : 9 Asisten
3. Asisten Pratama : 3 Asisten

Sedangkan 3 (tiga) Pegawai Negeri Sipil kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT dengan pangkat/golongan dan penugasan sebagai berikut:

1. Bendahara Pengeluaran Pembantu/Penata Keuangan: 1 (satu) PNS Muda Tingkat I/ IIIb.
2. Analis Tata Usaha: 1 (satu) PNS Penata/IIIC.
3. Kustodian Barang Milik Negara: 1 (satu) PNS Penata /IIIC.

2. Sarana dan Prasarana

- Gedung:

Status gedung saat ini adalah sewa pakai. Terhitung mulai Bulan September 2024, Kantor Ombudsman RI Perwakilan NTT telah menempati gedung baru yang beralamat di Jalan SK Lerik, Kompleks Perkantoran Walikota Kupang dengan status pinjam pakai dari Satker Imigrasi Kelas I TPI Kupang.

- Kendaraan:

Memiliki 1 unit mobil dengan status sewa pakai

Memiliki 2 unit sepeda motor dengan status inventaris negara

BAB II

RENCANA KINERJA

1. Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Nusa Tenggara Timur

Tabel 1. Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Nusa Tenggara Timur Tahun 2025

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET/ SATUAN
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	162 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	11 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

2. Penetapan Kinerja

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**



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 : Darius Beda Daton
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi
Nusa Tenggara Timur
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.

Kupang, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,

Darius Beda Daton

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

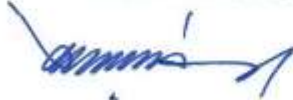
SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah akses pengaduan pelayanan publik yang dibuka	1 Kabupaten/ Kota
	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	162 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	11 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	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	50.648.000	29.325.192	21.322.808
2	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	25.224.000	14.604.696	10.619.304
3	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	365.071.000	231.290.109	133.780.891

PROGRAM/KEGIATAN/OUTPUT		ANGGARAN	
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			
Output 1:	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	Rp	50.648.000
Output 2:	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Rp	25.224.000
Output 3:	Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	Rp	365.071.000
Output 4:	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	Rp	32.358.000
Pencegahan Maladministrasi			
Output 1:	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rp	48.460.000
Output 2:	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	Rp	24.775.000
Output 3:	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Rp	458.534.000
Program Dukungan Manajemen			
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtangaan			
Output 1:	Layanan Perkantoran	Rp	410.287.000
Output 2:	Layanan Sarana Internal	Rp	10.000.000
Total			Rp 1.425.357.000

Kupang, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,



Darius Beda Daton

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah akses pengaduan pelayanan publik yang dibuka	1 Kabupaten/ Kota
	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	162 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	11 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	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	50.648.000	29.325.192	21.322.808
2	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	25.224.000	14.604.696	10.619.304
3	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	365.071.000	231.290.109	133.780.891

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
4	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	32.358.000	18.735.282	13.622.718
B Pencegahan Maladministrasi				
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	59.185.000	28.058.340	31.126.660
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	24.775.000	14.344.725	10.430.275
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	447.337.000	265.491.186	181.845.814
II Dukungan Manajemen				
A Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtangaan				
1	Layanan Perkantoran	443.121.000	43.713.342	399.407.658
2	Layanan Sarana Internal	43.124.000	0	43.124.000
Total		1.490.843.000	645.562.872	845.280.128

Jakarta, Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,



Danur Bada Daton

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pengukuran Capaian Kinerja

3.1.1 Pengukuran Capaian Kinerja (Keasistenan PVL) Triwulan I

Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

a. Jumlah Akses Masyarakat kepada Ombudsman

Dalam kurun waktu Triwulan I Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menangani 183 akses masyarakat (laporan/konsultasi/tembusan). Akses masyarakat tersebut tersampaikan melalui berbagai kanal/saluran pengaduan, yaitu melalui surat, datang langsung, *email*, *Call Center*, Telepon, *Website*, Media Sosial, *WhatsApp*, dan *PVL On The Spot*. Adapun secara rinci dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 2.

Jumlah Akses Masyarakat di Kantor Ombudsman RI
Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan I Tahun 2025

No	Jenis Akses	Jumlah
1	Surat	37
2	Datang langsung	34
3	Email	2
4	Call center	11
5	Telepon	4
6	Website	1
7	Media Sosial	17
8	WhatsApp	76
9	PVL On The Spot	0
10	Fax	0
11	Investigasi Inisiatif	0
12	SP4N-LAPOR!	0

13	Posko Covid 19	0
14	Aplikasi Radius	0
15	Mobile Apps	0
16	Konsultasi Daring	1
	Jumlah	183

Sumber: SIMPeL 4

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	45
2.	Februari	60
3.	Maret	78

Tabel 3.

Jumlah Jenis Akses Masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan I Tahun 2025

No	Jenis Akses	Jumlah
1.	Laporan Masyarakat	52
2.	Respon Cepat Ombudsman	-
3.	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	-
4.	Konsultasi	97
5.	Tembusan	34

Pada Triwulan I Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menerima 183 akses masyarakat yang terdiri dari 52 LM, 97 Konsultasi, dan 34 Tembusan. Akses masyarakat tersebut ditangani oleh 5 (lima) Asisten PVL, yaitu Asisten Yosua P. Karbeka menangani 40 Akses, Asisten Magda S. S. Bolla menangani 34 Akses, Asisten Siti Qulsum menangani 36 Akses, Asisten Keszya Wabang menangani 37 Akses, dan Calon Asisten Dedy M. Bunga menangani 35 Akses. Adapun terdapat 1 LM yang merupakan hasil pelimpahan dari Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat yang telah

terdisposisi ke Keasistenan Pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT.

b. Jumlah dan macam laporan

Jumlah dan macam laporan yang diterima, dan ditolak karena tidak memenuhi persyaratan formil dan materil, diteruskan/diproses pada tahap pemeriksaan. Dalam kurun waktu Triwulan I Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menindaklanjuti 52 akses masyarakat yang berstatus Laporan Masyarakat (LM) dengan melakukan verifikasi formil maupun materiel. Adapun uraian proses tindak lanjut Laporan tersebut dapat dirincikan sebagai berikut:

No	Status Tindak Lanjut	Uraian Proses	Jumlah	Total
1	Verifikasi Formil	Proses Penyusunan Kronologis	0	30
		Formil Belum Lengkap (menunggu kelengkapan syarat formil)	10	
		Proses Koordinasi Pejabat Penghubung	2	
		Proses Penutupan Formil (Cabut/ Tidak Lengkapi Data/ Lewat 2 tahun/ Upaya)	0	
		BAPL TMS Formil	18	
2	Verifikasi Materil	Proses Verifikasi Materiel	3	21
		Proses Telaah Hasil Verifikasi Materiel	0	
		Antrian Rapat Perwakilan	3	
		Lengkap (Masuk Tahapan Riksa)	2	
		Proses Penutupan Materiel (Bukan Wewenang)	3	
		BAPL TMS Materiel	10	
3	Pelimpahan	Disposisi ke Riksa Perwakilan NTT	1	1
Grand Total				52

Sumber: Sistem Dashboard Kinerja (SiDaK) PVL NTT

Tabel 4.
Jumlah Penerimaan dan Penutupan Laporan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan I Tahun 2025

Jumlah Penerimaan	Jumlah Penutupan Laporan		Jumlah Diteruskan ke Tahap Resmon
	PVL	Pemeriksaan	
52	28	12	

Laporan Masyarakat (LM) yang telah melalui tahapan Verifikasi Materiil akan diusulkan untuk dibahas dalam rapat perwakilan. Pada triwulan I, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah membahas 1 Laporan Masyarakat dan menghasilkan kesepakatan, yaitu: menyetujui 1 LM untuk dilanjutkan ke tahapan pemeriksaan di perwakilan, menyetujui 0 LM untuk ditolak dan terdapat 10 LM yang tidak disetujui untuk dinaikkan ke tahapan pemeriksaan dengan pertimbangan bahwa LM telah diselesaikan oleh Terlapor dan dapat ditutup di tahapan PVL. Adapun data secara rinci disajikan sebagai berikut:

Usulan	Januari	Februari	Maret	Total
Disetujui	-	-	1	1
Disetujui untuk ditolak	-	-	-	-
Disetujui untuk dilimpahkan	-	-	-	-
Tidak disetujui	-	-	10	10
Total	-	-	11	11

Sumber: Sistem Dashboard Kinerja (SiDaK) PVL NTT

Tabel 5.
Jumlah Penutupan Laporan di Tahapan Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan I Tahun 2025

Jumlah Penerimaan di PVL	Jumlah Penutupan di PVL	Jenis Penutupan Laporan di PVL	
		Tidak Memenuhi Syarat Formil	Tidak Memenuhi Syarat Materiil

51	28	18	10
----	----	----	----

Pada Triwulan I Tahun 2025, Keasistenan PVL telah menyelesaikan 18 Laporan/Pengaduan Masyarakat pada tahapan Formil dan 10 Laporan/Pengaduan Masyarakat pada tahapan Materiel. Berdasarkan data tersebut, maka Keasistenan PVL telah menyelesaikan 10 Laporan/Pengaduan Masyarakat pada tahapan materiel dari target 163 LM yang harus diselesaikan pada TA 2025.

3.1.2 Pengukuran Capaian Kinerja (Keasistenan PVL) Triwulan II

3.1.2.1 Jumlah Akses Masyarakat kepada Ombudsman

Dalam kurun waktu Triwulan II Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menangani 238 akses masyarakat (laporan/konsultasi/tembusan). Akses masyarakat tersebut tersampaikan melalui berbagai kanal/saluran pengaduan, yaitu melalui surat, datang langsung, *email*, *Call Center*, Telepon, *Website*, Media Sosial, *WhatsApp*, dan *PVL On The Spot*. Adapun secara rinci dapat disajikan sebagai berikut:

No	Jenis Akses	Jumlah
1	Surat	32
2	Datang langsung	38
3	Email	0
4	Call center	19
5	Telepon	15
6	Website	2
7	Media Sosial	20
8	WhatsApp	112
9	PVL On The Spot	0
10	Fax	0
11	Investigasi Inisiatif	0
12	SP4N-LAPOR!	0
13	Posko Covid 19	0

14	Aplikasi Radius	0
15	Mobile Apps	0
16	Konsultasi Daring	0
	Jumlah	238

Sumber: SIMPeL 4

Tabel 1
Jumlah Akses Masyarakat di Kantor Ombudsman RI
Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan II Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah
1.	April	121
2.	Mei	56
3.	Juni	61

Sumber: SIMPeL 4

Tabel 2
Jumlah Jenis Akses Masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan
Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan II Tahun 2025

No	Jenis Akses	Jumlah
1.	Laporan Masyarakat	70
2.	Respon Cepat Ombudsman	-
3.	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	-
4.	Konsultasi	141
5.	Tembusan	27

Sumber: SIMPeL 4

Pada Triwulan II Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menerima 238 akses masyarakat yang terdiri dari 70 LM, 141 Konsultasi, dan 27 Tembusan. Akses masyarakat tersebut ditangani oleh

6 (enam) Asisten PVL, yaitu Asisten Yosua P. Karbeka menangani 36 Akses, Asisten Magda S. S. Bolla menangani 43 Akses, Asisten Victor W. Benu 35 Akses, Asisten Siti Qulsum menangani 43 Akses, Asisten Keszya Wabang menangani 37 Akses, dan Calon Asisten Dedy M. Bunga menangani 44 Akses.

- c. Dalam kurun waktu Triwulan II Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menindaklanjuti 70 akses masyarakat berstatus Laporan Masyarakat (LM) yang teregistrasi pada Triwulan II. Adapun uraian proses tindak lanjut Laporan tersebut dapat dirincikan sebagai berikut:

No	Status Tindak Lanjut	Uraian Proses	Jumlah	Total
1	Verifikasi Formil	Proses Penyusunan Kronologis	0	32
		Formil Belum Lengkap (menunggu kelengkapan syarat formil)	17	
		Proses Koordinasi Pejabat Penghubung	5	
		Proses Penutupan Formil (Cabut/ Tidak Lengkapi Data/ Lewat 2 tahun/ Upaya)	1	
		BAPL TMS Formil	9	
2	Verifikasi Materil	Proses Verifikasi Materiel	5	38
		Proses Telaah Hasil Verifikasi Materiel	0	
		Antrian Rapat	4	
		Lengkap (Masuk Tahapan Riksa)	0	
		Proses Penutupan Materiel (Bukan Wewenang)	5	
		BAPL TMS Materiel	24	
Grand Total				70

Sumber: Data Sistem Dashboard Kinerja (SiDaK) PVL NTT

Tabel 3
Jumlah Penerimaan dan Penutupan Laporan di Kantor Ombudsman RI
Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan II Tahun 2025

Jumlah Penerimaan	Jumlah Penutupan Laporan		Jumlah Diteruskan ke Tahap Resmon
	PVL	Pemeriksaan	
238	45	14	

Sumber: SIMPeL 4

Laporan Masyarakat (LM) yang telah melalui tahapan Verifikasi Materiil akan diusulkan untuk dibahas dalam rapat perwakilan. Pada triwulan II, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah membahas 57 Laporan Masyarakat dan menghasilkan kesepakatan, yaitu: menyetujui 9 LM untuk dilanjutkan ke tahapan pemeriksaan di perwakilan, menyetujui 1 LM diserahkan ke Ombudsman Pusat (KU VI), menyetujui 45 LM untuk ditolak (22 LM yang teregister di Triwulan II dan 23 LM yang teregister sebelum Triwulan II 2025) dan terdapat 2 LM yang tidak disetujui dengan pertimbangan bahwa 2 LM masih perlu konfirmasi lanjutan ke Pelapor.

Adapun data secara rinci disajikan sebagai berikut:

Usulan	April	Mei	Juni	Total
Disetujui	-	5	4	9
Disetujui untuk ditolak	10	17	18	45
Disetujui untuk dilimpahkan	1	-	-	1
Tidak disetujui	-	2	-	2
Total	11	24	22	57

Sumber: Sistem Dashboard Kinerja (SiDaK) PVL NTT

Jumlah Penutupan Laporan di Tahapan Penerimaan dan Verifikasi Laporan
di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur
Triwulan II Tahun 2025

Jumlah Penerimaan di PVL	Jumlah Penutupan di PVL	Jenis Penutupan Laporan di PVL	
		Tidak Memenuhi Syarat Formil	Tidak Memenuhi Syarat Materiil
238	62	17	45

Pada Triwulan II Tahun 2025, Keasistenan PVL telah menyelesaikan 17 Laporan/Pengaduan Masyarakat pada tahapan Formil dan 45 Laporan/Pengaduan Masyarakat pada tahapan Materiel.

3.1.3 Pengukuran Capaian Kinerja (Keasistenan PVL) Triwulan III

Kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat

Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

A. Jumlah Akses Masyarakat kepada Ombudsman

Dalam kurun waktu Triwulan III Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menangani 381 akses masyarakat (laporan/konsultasi/tembusan). Akses masyarakat tersebut tersampaikan melalui berbagai kanal/saluran pengaduan, yaitu melalui surat, datang langsung, *email*, *Call Center*, Telepon, *Website*, Media Sosial, *WhatsApp*, dan PVL *On The Spot*. Adapun secara rinci dapat disajikan sebagai berikut:

No	Jenis Akses	Jumlah
1	Surat	63
2	Datang langsung	45
3	Email	2
4	Call center	9
5	Telepon	4
6	Website	4
7	Media Sosial	11
8	WhatsApp	134
9	PVL On The Spot	108
10	Fax	0
11	Investigasi Inisiatif	0

12	SP4N-LAPOR!	1
13	Posko Covid 19	0
14	Aplikasi Radius	0
15	Mobile Apps	0
16	Konsultasi Daring	0
	Jumlah	381

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id

Tabel 1
Jumlah Akses Masyarakat di Kantor Ombudsman RI
Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan III Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah
1.	Juli	103
2.	Agustus	78
3.	September	200

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id

Tabel 2
Jumlah Jenis Akses Masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan
Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan III Tahun 2025

No	Jenis Akses	Jumlah
1.	Laporan Masyarakat	114
2.	Respon Cepat Ombudsman	-
3.	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	-
4.	Konsultasi	223
5.	Tembusan	44

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id

Pada Triwulan III Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menerima 381 akses masyarakat yang terdiri dari 114 LM, 223 Konsultasi, dan 44 Tembusan.

- b. Dalam kurun waktu Triwulan III Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menindaklanjuti 121 akses masyarakat berstatus Laporan Masyarakat (LM) yang teregistrasi pada Triwulan III. Adapun uraian proses tindak lanjut Laporan tersebut dapat dirincikan sebagai berikut:

No	Status Tindak Lanjut	Uraian Proses	Jumlah	Total
1	Verifikasi Formil	Proses Penyusunan Kronologis	3	65
		Formil Belum Lengkap (menunggu kelengkapan syarat formil)	22	
		Proses Koordinasi Pejabat Penghubung	3	
		Proses Penutupan Formil (Cabut/ Tidak Lengkapi Data/ Lewat 2 tahun/ Upaya)	12	
		BAPL TMS Formil	25	
2	Verifikasi Materiiil	Proses Verifikasi Materiel	2	56
		Proses Telaah Hasil Verifikasi Materiel	0	
		Antrian Rapat	3	
		Lengkap (Masuk Tahapan Riksa NTT/Pusat)	7	
		Proses Penutupan Materiel (Bukan Wewenang)	9	
		BAPL TMS Materiel	35	
Grand Total				121

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id dan Dashboard Kinerja PVL NTT

Tabel 3
Jumlah Penerimaan dan Penutupan Laporan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan III Tahun 2025

Jumlah Penerimaan	Jumlah Penutupan Laporan		Jumlah Diteruskan ke Tahap Resmon
	PVL	Pemeriksaan	
103	35	7	

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id

Laporan Masyarakat (LM) yang telah melalui tahapan Verifikasi Materiil akan diusulkan untuk dibahas dalam rapat perwakilan. Pada Triwulan III, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah membahas 52 Laporan Masyarakat dan menghasilkan kesepakatan, yaitu: menyetujui 6 LM untuk dilanjutkan ke tahapan pemeriksaan di perwakilan, menyetujui 2 LM diserahkan ke Ombudsman Pusat (KU VI), menyetujui 35 LM untuk ditolak dan terdapat 9 LM yang tidak disetujui dengan pertimbangan bahwa masih perlu konfirmasi lanjutan ke Pelapor.

Adapun data secara rinci disajikan sebagai berikut:

Usulan	Juli	Agustus	September	Total
Disetujui	2	0	4	6
Disetujui untuk ditolak	8	9	18	35
Disetujui untuk dilimpahkan	0	0	2	2
Tidak disetujui	4	0	5	9
Total	14	9	17	52

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id dan Berita Acara Rapat Perwakilan

Tabel 4

Jumlah Penutupan Laporan di Tahapan Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan III Tahun 2025

Jumlah Penerimaan di PVL	Jumlah Penutupan di PVL	Jenis Penutupan Laporan di PVL	
		Tidak Memenuhi Syarat Formil	Tidak Memenuhi Syarat Materiil

114	60	25	35
-----	----	----	----

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id

Pada Triwulan III Tahun 2025, Keasistenan PVL telah menyelesaikan 25 Laporan/Pengaduan Masyarakat pada tahapan Formil dan 35 Laporan/Pengaduan Masyarakat pada tahapan Materiil.

3.1.4 Pengukuran Capaian Kinerja (Keasistenan PVL) Triwulan IV

3.1.4.1 Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

a. Jumlah Akses Masyarakat kepada Ombudsman

Dalam kurun waktu Triwulan IV Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menangani 269 akses masyarakat (laporan/konsultasi/tembusan). Akses masyarakat tersebut tersampaikan melalui berbagai kanal/saluran pengaduan, yaitu melalui surat, datang langsung, *email*, *Call Center*, Telepon, *Website*, Media Sosial, *WhatsApp*, dan *PVL On The Spot*. Adapun secara rinci dapat disajikan sebagai berikut:

No	Jenis Akses	Jumlah
1	Surat	52
2	Datang langsung	27
3	Email	4
4	Call center	8
5	Telepon	2
6	Website	6
7	Media Sosial	6
8	WhatsApp	100
9	PVL On The Spot	62
10	Fax	0
11	Investigasi Inisiatif	1

12	SP4N-LAPOR!	1
13	Posko Covid 19	0
14	Aplikasi Radius	0
15	Mobile Apps	0
16	Konsultasi Daring	0
	Jumlah	269

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id

Tabel 1
Jumlah Akses Masyarakat di Kantor Ombudsman RI
Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan IV Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah
1.	Oktober	105
2.	November	102
3.	Desember	62

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id

Tabel 2
Jumlah Jenis Akses Masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan
Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan IV Tahun 2025

No	Jenis Akses	Jumlah
1.	Laporan Masyarakat	77
2.	Respon Cepat Ombudsman	-
3.	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	1
4.	Konsultasi	156
5.	Tembusan	35

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id

Pada Triwulan IV Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menerima 269 akses masyarakat yang terdiri dari 77 LM, 156

Konsultasi, dan 35 Tembusan. Pada periode yang sama, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT juga melaksanakan 1 (satu) Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS).

B. Dalam kurun waktu Triwulan IV Tahun 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah menindaklanjuti 77 akses yang berstatus Laporan Masyarakat (LM) dengan rincian sebagai berikut:

No	Status Tindak Lanjut	Uraian Proses	Jumlah	Total
1	Verifikasi Formil	Proses Penyusunan Kronologis	4	41
		Formil Belum Lengkap (menunggu kelengkapan syarat formil)	11	
		Proses Koordinasi Pejabat Penghubung	2	
		Proses Penutupan Formil (Cabut/ Tidak Lengkapi Data/ Lewat 2 tahun/ Upaya)	10	
		BAPL TMS Formil	14	
2	Verifikasi Materil	Proses Verifikasi Materiel	2	36
		Proses Telaah Hasil Verifikasi Materiel	6	
		Antrian Rapat	3	
		Lengkap (Masuk Tahapan Riksa NTT/Pusat)	3	
		Proses Penutupan Materiel (Bukan Wewenang)	11	
		BAPL TMS Materiel	11	
Grand Total				77

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id dan Dashboard Kinerja PVL NTT

Tabel 3
Jumlah Penerimaan dan Penutupan Laporan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan IV Tahun 2025

Jumlah Penerimaan	Jumlah Penutupan Laporan		Jumlah Diteruskan ke Tahap Resmon
	PVL	Pemeriksaan	
77	71	12	0

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id

Laporan Masyarakat (LM) yang telah melalui tahapan Verifikasi Materil akan diusulkan untuk dibahas dalam rapat perwakilan. Pada Triwulan IV, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT telah membahas 42 Laporan Masyarakat dan menghasilkan kesepakatan, yaitu: menyetujui 9 LM untuk dilanjutkan ke tahapan pemeriksaan di perwakilan, menyetujui 0 LM diserahkan ke Ombudsman Pusat (KU VI), menyetujui 32 LM untuk ditolak dan terdapat 1 LM yang tidak disetujui dengan pertimbangan bahwa masih perlu konfirmasi lanjutan ke Pelapor.

Adapun data secara rinci disajikan sebagai berikut:

Usulan	Oktober	November	Desember	Total
Disetujui	5	0	4	9
Disetujui untuk ditolak	1	14	17	32
Disetujui untuk dilimpahkan	0	0	0	0
Tidak disetujui	1	0	0	1
Total	7	14	21	42

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id dan Berita Acara Rapat Perwakilan

Tabel 4

Jumlah Penutupan Laporan di Tahapan Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan IV Tahun 2025

Jumlah Penerimaan di PVL	Jumlah Penutupan di PVL	Jenis Penutupan Laporan di PVL	
		Tidak Memenuhi	Tidak Memenuhi

		Syarat Formil	Syarat Materiil
77	71	39	32

Sumber: dashboard.ombudsman.go.id

Pada Triwulan IV Tahun 2025, Keasistenan PVL telah menyelesaikan 39 Laporan/Pengaduan Masyarakat pada tahapan Formil dan 32 Laporan/Pengaduan Masyarakat pada tahapan Materiil.

3.1.2 Pengukuran Capaian Kinerja Pemeriksaan Laporan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu prasyarat utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks tersebut, Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran strategis sebagai lembaga negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan atau pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi.

Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur menjalankan fungsi utama dalam memastikan setiap laporan masyarakat ditangani secara profesional, objektif, dan akuntabel. Proses pemeriksaan laporan tidak hanya berorientasi pada pemenuhan prosedur, tetapi juga diarahkan pada pencapaian penyelesaian yang efektif, berkeadilan, dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Dengan demikian, penanganan laporan diharapkan mampu memberikan dampak nyata terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Sasaran kinerja Keasistenan Pemeriksaan Laporan pada periode Tahun 2025 dengan indikator berupa jumlah laporan/pengaduan yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan dan Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik yang digambarkan sebagai berikut:

SASARAN : TERWUJUDNYA PENYELESAIAN LAPORAN ATAU PENGADUAN MASYARAKAT YANG EFEKTIF	
INDIKATOR KINERJA	TARGET
jumlah laporan/pengaduan yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	162 Laporan
Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan

Sepanjang tahun 2025, Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur telah melaksanakan kegiatan pemeriksaan laporan masyarakat secara berkesinambungan sebagai bagian dari upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Seluruh laporan yang diterima ditangani melalui tahapan pemeriksaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan menekankan prinsip objektivitas, ketepatan waktu, dan efektivitas penyelesaian.

3.2.2.1. JUMLAH LAPORAN ATAU PENGADUAN MASYARAKAT YANG DISELESAIKAN OLEH OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NUSA TENGGARA TIMUR TRIWULAN I S.D. TRIWULAN IV TAHUN 2025

Indikator kinerja berupa jumlah laporan atau pengaduan masyarakat yang diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur dengan target sebanyak 162 laporan merupakan target kinerja bersama yang harus dicapai secara sinergis oleh Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) serta Keasistenan Pemeriksaan Laporan. Pencapaian indikator ini mencerminkan efektivitas koordinasi antar keasistenan dalam memastikan setiap laporan masyarakat dapat ditangani secara terstruktur sejak tahap penerimaan, verifikasi, hingga pemeriksaan dan penyelesaian akhir, sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang berlaku.

TABEL 5
JUMLAH PENERIMAAN DAN PENUTUPAN LAPORAN DI TAHAPAN
PEMERIKSAAN LAPORAN MASYARAKAT OMBUDSMAN PERWAKILAN NUSA
TENGGARA TIMUR DARI TRIWULAN I S.D. TRIWULAN IV 2025

No	Triwulan	Jumlah Penerimaan Dari Pvl Dan Dumas	Jumlah Penutupan Laporan	Jumlah Diteruskan Ke Tahap Resmon	Capaian (%)
01	Triwulan I	9	12	0	133 %
02	Triwulan II	10	14	0	140 %
03	Triwulan III	10	7	0	70%
04	Triwulan IV	11	12	0	109 %
Total		40	45	0	112,5 %

Berdasarkan data capaian kinerja Keasistenan Pemeriksaan Laporan sepanjang Tahun 2025, jumlah penerimaan laporan yang berasal dari Keasistenan PVL dan Dumas tercatat sebanyak 40 laporan. Dari jumlah tersebut, Keasistenan Pemeriksaan Laporan berhasil menutup sebanyak 45 laporan, sehingga capaian kinerja secara kumulatif mencapai 112,5 %.

Pada Triwulan I dan II, capaian penutupan laporan masing-masing mencapai 133 % dan 140 %, yang menunjukkan kinerja penyelesaian laporan melampaui jumlah penerimaan pada periode yang sama. Pada Triwulan III, capaian mengalami penurunan menjadi 70 % seiring dengan berkurangnya jumlah laporan yang ditutup, namun kembali meningkat pada Triwulan IV dengan capaian sebesar 109 %. Sepanjang tahun pelaporan, tidak terdapat laporan yang diteruskan ke tahap Resmon, yang mengindikasikan bahwa seluruh laporan yang ditangani dapat diselesaikan pada tahap pemeriksaan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

JUMLAH LAPORAN BERDASARKAN KELOMPOK INSTANSI TERLAPOR,
KELOMPOK SUBSTANSI, PRODUK PELAYANAN DAN JENIS DUGAAN
MALADMINISTRASI

Tabel 6

Jumlah Instansi Terlapor di Kantor Ombudsman RI Perwakilan
Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan I s.d. Triwulan IV Tahun 2025

No	K/L/Pemda	Unit Kerja	Kelompok Substansi	Pelayanan	Jumlah
1	Mahkamah Agung RI	Pengadilan Negeri Kupang Kelas IA	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Pelayanan Pengaduan	1
2	Kementerian Agama	Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Kupang	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Pendidikan)	Pelayanan Beasiswa PIP	1
3	Kementerian Agama	Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Kupang	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Pendidikan)	Proses Pengusulan Kenaikan Jenjang Jabatan Akademik/ Fungsional Dosen	1
4	Kementerian Agama	Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Kupang	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kepegawaian)	Pelayanan Pengaduan	1
5	Kementerian Kelautan dan Perikanan RI	Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan	Kemaritiman dan Investasi (Lingkungan Hidup)	Pelayanan Pengaduan	1

		Kupang			
6	Kementerian ATR	Kantor Pertanahan Kota Kupang	Perekonomian (Pertanahan/Agraria)	Pelayanan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah	1
7	Kementerian ATR	Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang	Perekonomian (Pertanahan/Agraria)	Constatering/ Pencocokan Objek Eksekusi	1
8	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Daerah (Polda) NTT	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Pelayanan Pengaduan	1
9	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Daerah (Polda) NTT	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Penerbitan BPKB	1
10	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Daerah (Polda) NTT	Politik, Hukum & Keamanan (Hak Sipil dan Politik)	Pelayanan Pengaduan	1
11	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Daerah (Polda) NTT	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Penyelidikan	1
12	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Resor Kota (Polresta) Kupang Kota	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Penyelidikan	3
13	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Resor (Polres) Alor	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Penyelidikan	1
14	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Resor (Polres) Kupang	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Penanganan Laporan Polisi	1

15	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Resor (Polres) Kupang	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Penyelidikan	1
16	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Resor (Polres) Kupang	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Pembuatan Laporan Polisi	1
17	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Sektor (Polsek) Kupang Tengah	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Penyelidikan	1
18	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Resor (Polres) Rote Ndao	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Penyidikan	1
19	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Resor (Polres) Sabu Raijua	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Pengaduan Masyarakat	1
20	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Resor (Polres) Ende	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Penyelidikan	1
21	Kepolisian RI (POLRI)	Kepolisian Sektor (Polsek) Amanuban Selatan	Politik, Hukum & Keamanan (Yustisi)	Penyelidikan	1
22	BUMD	PT Flobamor	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Ketenagakerjaan)	Pelayanan Pembayaran Upah dan Hak lainnya	1
23	BUMD	PDAM Tirta Lontar	Kemaritiman dan	Pelayanan Penetapan	1

		Kabupaten Kupang	Investasi (Air)	Tagihan	
24	Pos Indonesia	PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Kupang	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kepegawaian)	Pelayanan Pengaduan	1
25	Pemerintah Provinsi NTT	Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi NTT	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Ketenagakerjaan)	Pelayanan Pengawasan Ketenagakerjaan	1
26	Pemerintah Provinsi NTT	Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi NTT	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Ketenagakerjaan)	Pelayanan Pengaduan	1
27	Pemerintah Provinsi NTT	Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi NTT	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kepegawaian)	Penyelesaian PHI	1
28	Pemerintah Provinsi NTT	Kepala SMK Negeri 6 Kupang	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Pendidikan)	Pendanaan Pendidikan	1
29	Pemerintah Kota Kupang	Walikota Kupang	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kepegawaian)	Pelayanan Pengaduan	2
30	Pemerintah	Pemerintah Kelurahan	Kemaritiman dan	Pelayanan Pengaduan	1

	Kab. Sikka	Hewuli	Investasi (Infrastruktur)		
31	Pemerintah Kab. Sumba Barat Daya	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sumba Barat Daya	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kepegawaian)	Pembayaran Gaji Tenaga Guru Kontrak Daerah	1
32	Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Manggarai Barat	Perekonomian (Perdesaan)	Pengaduan	1
33	Pemerintah Kabupaten Ende	Bupati Ende	Perekonomian (Pertanahan/ Agraria)	Pelayanan Pengaduan	1
34	Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan	Bupati Timor Tengah Selatan	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kepegawaian)	Pelayanan Kepegawaian (Penjatuhan sanksi disiplin)	1
35	Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara	Bupati Timor Tengah Utara	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kepegawaian)	Pelayanan Kepegawaian (Pembatalan Kelulusan Calon PPPK)	1
36	Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara	Pemerintah Desa Letmafo Timur	Perekonomian (Perdesaan)	Pengangkatan/Pemberhe ntian Perangkat Desa	1

37	Pemerintah Kabupaten Malaka	Bupati Malaka	Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kepegawaian)	Pelayanan Kepegawaian (Penjatuhan Disiplin)	1
----	-----------------------------	---------------	--	---	---

Berdasarkan hasil pemeriksaan terhadap 40 laporan masyarakat yang ditangani pada Triwulan I sampai dengan Triwulan IV Tahun 2025, tercatat sebanyak 37 instansi Terlapor yang menjadi objek pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur. Jumlah instansi Terlapor tersebut menunjukkan bahwa sebagian laporan ditujukan kepada instansi yang sama, sehingga dalam satu instansi terdapat lebih dari satu laporan yang diperiksa. Kondisi ini mencerminkan adanya isu pelayanan publik yang berulang pada instansi tertentu sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam mendorong perbaikan sistem dan peningkatan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik.

JUMLAH JENIS DUGAAN MALADMINISTRASI

Tabel 7
Jumlah Jenis Dugaan Maladministrasi di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur Triwulan I s.d. Triwulan IV Tahun 2025

No	Jenis Dugaan Maladministrasi	Jumlah
1	Penundaan Berlarut	16
2	Tidak Memberikan Pelayanan	9
3	Penyimpangan Prosedur	7
4	Kelalaian atau Pengabaian Kewajiban Hukum	4
5	Penyalahgunaan Wewenang	3
6	Tidak Patut	1

Berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukan terhadap laporan masyarakat yang diterima dalam Triwulan I s.d. Triwulan IV Tahun 2025, maka telah ditentukan dugaan maladministrasi pada masing-masing laporan dengan rincian 16 permasalahan terkait dugaan penundaan berlarut dalam pelayanan, 9

permasalahan terkait dugaan tidak memberikan pelayanan, 7 permasalahan terkait penyimpangan prosedur dalam pelayanan, 4 permasalahan terkait dugaan kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, 3 permasalahan terkait dugaan penyalahgunaan wewenang, dan 1 permasalahan terkait dugaan tidak patut dalam pelayanan.

3.1.3 Pengukuran Capaian Kinerja Pencegahan Maladministrasi

Capaian Kinerja Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

Sasaran kinerja Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Timur pada Tahun 2025 adalah terwujudnya kualitas pelayanan publik yang semakin baik melalui upaya pencegahan maladministrasi, khususnya pada penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi serta Kabupaten/Kota di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Sasaran tersebut dicapai melalui pelaksanaan fungsi pencegahan maladministrasi yang dilaksanakan secara sistematis, terencana, dan berkelanjutan. Untuk mendukung pencapaian sasaran kinerja dimaksud, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi memiliki indikator kinerja Tahun 2025 sebagai berikut

SASARAN: TERWUJUDNYA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	
INDIKATOR KINERJA	TARGET
Jumlah laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Laporan Hasil Analisis
Jumlah Pemda yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009	23 Provinsi/Kabupaten/Kota
Jumlah Lembaga (focal point) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan	1 Lembaga

Sepanjang Tahun 2025 dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan dari Triwulan I sampai dengan Triwulan IV. Rangkaian kegiatan tersebut saling terkait dan menjadi satu kesatuan dalam upaya pencapaian sasaran kinerja.

a. Triwulan I

Pada Triwulan I Tahun 2025, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi memfokuskan pelaksanaan kegiatan pada tahapan perencanaan dan persiapan pelaksanaan program pencegahan maladministrasi. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi penyusunan rencana kerja, pemetaan isu strategis pelayanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur, serta penetapan fokus kegiatan pencegahan maladministrasi Tahun 2025. Pada periode ini, dilakukan koordinasi internal guna menyelaraskan pelaksanaan kegiatan dengan arah kebijakan Ombudsman Republik Indonesia serta prioritas pengawasan nasional. Selain itu, dilakukan pula identifikasi awal sektor pelayanan publik yang memiliki potensi kerawanan maladministrasi, khususnya pada sektor pelayanan dasar yang berdampak langsung terhadap pemenuhan hak masyarakat.

Hasil dari tahapan perencanaan tersebut menjadi dasar dalam penetapan tema kajian pelayanan publik Tahun 2025, yaitu “Aksesibilitas Kompensasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Provinsi Nusa Tenggara Timur”, yang dinilai relevan dengan kondisi geografis wilayah dan karakteristik masyarakat di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

b. Triwulan II

Memasuki Triwulan II Tahun 2025, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi mulai melaksanakan tahapan pengumpulan data dan informasi awal terkait kajian pelayanan publik yang telah ditetapkan. Kegiatan difokuskan pada pengumpulan data sekunder, penelusuran regulasi, serta kajian terhadap kebijakan dan mekanisme pemberian kompensasi dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional.

Selain itu, dilakukan komunikasi dan koordinasi awal dengan instansi terkait, antara lain Dinas Kesehatan Provinsi dan Kabupaten/Kota,

BPJS Kesehatan, serta fasilitas pelayanan kesehatan. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran awal terkait implementasi kebijakan serta permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan JKN di Provinsi NTT. Pelaksanaan kegiatan pada Triwulan II menghasilkan kerangka awal analisis kajian pelayanan publik yang selanjutnya digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan konfirmasi lapangan dan pendalaman temuan pada triwulan berikutnya.

c. Triwulan III

Pada Triwulan III Tahun 2025, kegiatan Keasistenan Pencegahan Maladministrasi memasuki fase penguatan data dan persiapan pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik, yang pada Tahun 2025 mengalami perubahan nomenklatur menjadi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2025.

Pada periode ini, dilakukan persiapan teknis pelaksanaan penilaian maladministrasi, termasuk penetapan lokus penilaian, koordinasi dengan Ombudsman RI Pusat, serta penyiapan sumber daya manusia sebagai tim penilai. Provinsi Nusa Tenggara Timur ditetapkan memperoleh 11 (sebelas) lokus penilaian, yaitu Provinsi NTT, Kota Kupang, Kabupaten Kupang, Kabupaten Timor Tengah Selatan, Kabupaten Malaka, Kabupaten Ende, Kabupaten Sikka, Kabupaten Flores Timur, Kabupaten Manggarai, Kabupaten Sumba Barat, dan Kabupaten Sumba Barat Daya.

Sebagai bagian dari penguatan kapasitas dan keseragaman pemahaman, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi mengikuti Lokakarya/Workshop Penilaian Maladministrasi Ombudsman RI Tahun 2025 secara daring pada tanggal 30 September 2025.

d. Triwulan IV

Pada Triwulan IV Tahun 2025, pelaksanaan kegiatan Keasistenan Pencegahan Maladministrasi berada pada tahap intensifikasi kegiatan dan menjadi puncak pelaksanaan program Tahun 2025.

Dalam rangka penyusunan Laporan Hasil Analisis Kajian Pelayanan Publik, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi melaksanakan kegiatan konfirmasi temuan kepada pemangku kepentingan pada tanggal 11 Desember 2025, yang melibatkan Dinas Kesehatan Provinsi dan Kabupaten/Kota di NTT, BPJS Kesehatan Cabang di Provinsi NTT, serta RSUD di Kabupaten/Kota lokus kajian. Selanjutnya, pada tanggal 18 Desember 2025 dilaksanakan permintaan keterangan ahli bertempat di Ruang Rapat Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT, guna memperkuat dan memvalidasi hasil temuan kajian.

Seluruh rangkaian kegiatan pada tahapan analisis tersebut dilaksanakan sebagai dasar penyusunan Laporan Hasil Analisis Kajian beserta saran perbaikan kebijakan pelayanan publik. Selain itu, pada Triwulan IV juga dilaksanakan rangkaian kegiatan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi kegiatan internalisasi pada tanggal 2 Oktober 2025, sosialisasi kepada pemerintah daerah dan OPD pada 11 lokus penilaian pada tanggal 3 dan 8 Oktober 2025, pengambilan data pada minggu ketiga Oktober hingga minggu ketiga November 2025, serta supervisi penilaian pada Kabupaten Kupang dan Kabupaten Timor Tengah Selatan. Proses penginputan data pada aplikasi penilaian.ombudsman.go.id berjalan dengan baik dan selesai sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Adapun kegiatan pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik pada Tahun 2025 tidak dilaksanakan, sejalan dengan penyesuaian prioritas kegiatan dan fokus sumber daya pada pelaksanaan kajian serta penilaian maladministrasi pelayanan publik.

3.4.1 Pengukuran Capaian Manajemen Triwulan I

Triwulan I

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET/SATUAN	REALISASI TRIWULAN I*	CAPAIAN (%)**	KETERANGAN***
Terwujudnya Dukungan Manajemen	Jumlah Layanan Pengelolaan	1 Layanan	23.063.239	6.37%	Realisasi Operasional Kantor triwulan I

Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Operasional dan Pemeliharaan Kantor				
---------------------------------	-------------------------------------	--	--	--	--

3.4.2 Pengukuran Capaian Manajemen Triwulan II

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET/ SATUAN	REALISASI TRIWULAN II	CAPAIAN (%)**	KETERANGAN**
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	1 Layanan	Rp. 86.809.055	25.18%	Realisasi sampai triwulan 2 , terdiri dari 2 kali Revolving

3.4.3 Pengukuran Capaian Manajemen Triwulan III

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET/ SATUAN	REALISASI TRIWULAN II	CAPAIAN (%)**	KETERANGAN***
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	1 Layanan	Rp. 205.537.584	50.95 %	Realisasi sampai triwulan 4 , terdiri dari 4 kali Revolving, 2 Kali LS
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 (paket)	Rp.5.157.000	51%	Pembelian 3 Buah Meja Kerja

3.4.4 Pengukuran Capaian Manajemen Triwulan IV

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET/ SATUAN	REALISASI TAHUN 2025*	CAPAIAN (%)**	KETERANGAN***
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	(7) Layanan	Rp. 439.829.373	99,39%	
	Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran	(3) Paket	Rp. 42.786.000	99,22%	(Proyektor + LCD)

BAB III

ANALIS CAPAIAN KINERJA

3.2.1 Analis Capaian Kinerja Penerimaan Laporan

A. Hambatan yang dialami:

1. SIMPeL 4 masih sering gangguan (tidak dapat diakses dan loading lambat);
2. Agenda rapat evaluasi mingguan Keasistenan PVL (untuk membahas akses masyarakat yang berstatus "Unknown" dan progres penanganan LM) belum berjalan maksimal karena akses masyarakat yang cukup tinggi dan agenda rapat lain (Rapat PVL dan Rapat Perwakilan membahas hasil verifikasi LM) yang juga cukup intens.

B. Tindak Lanjut

1. Keasistenan PVL perlu melaksanakan rapat evaluasi mingguan secara rutin untuk mengontrol baku mutu penanganan Laporan Masyarakat sesuai Standar Pelayanan yang telah ditentukan;
2. Menginventarisir setiap laporan yang menunggu untuk dibahas dalam rapat perwakilan agar dikoordinasikan melalui pejabat penghubung secara maksimal;
3. Menindaklanjuti data-data LM yang berpotensi menjadi backlog dan menentukan penanganan akses masyarakat tahun 2025 yang belum selesai di tahapan PVL.
4. Menyampaikan permasalahan SIMPeL 4 kepada Tim TI dan PIC SIMPeL 4 melalui *e-mail*, pesan *WhatsApp*, serta dalam forum BimTek SIMPeL 4 yang diikuti Keasistenan PVL NTT, selanjutnya melakukan *backup* data/informasi penanganan akses pada Spreadsheets PVL (agar progres penanganan akses tetap terpantau pada Dashboard PVL);

3.2.2 Analisis Capaian Kinerja Keasistenan Penerimaan dan pemeriksaan Laporan

Berdasarkan capaian kinerja Tahun 2025, Keasistenan Pemeriksaan Laporan memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian target penutupan laporan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur. Dari target penutupan laporan sebanyak 162 laporan yang ditetapkan, Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT berhasil menyumbang penutupan sebanyak 45 laporan masyarakat. Kontribusi tersebut menunjukkan peran strategis Keasistenan Pemeriksaan Laporan dalam mendukung pencapaian target kinerja bersama, khususnya pada tahap pemeriksaan dan penyelesaian laporan secara substansial.

Secara keseluruhan, jumlah penutupan laporan masyarakat pada Tahun 2025 yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT mencapai 167 laporan. Capaian tersebut melampaui target yang telah ditetapkan, sehingga mencerminkan efektivitas koordinasi antar keasistenan dalam penanganan laporan masyarakat, mulai dari proses penerimaan hingga penyelesaian akhir. Dengan demikian, capaian ini menunjukkan bahwa mekanisme kerja yang diterapkan telah berjalan secara optimal dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pengawasan pelayanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

3.2.2.2. JUMLAH LAPORAN INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI (IAPS) OMBUDSMAN RI PERWAKILAN YANG DILAKSANAKAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) merupakan salah satu instrumen strategis Ombudsman Republik Indonesia dalam melaksanakan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui IAPS, Ombudsman secara proaktif melakukan penelusuran dan pemeriksaan terhadap dugaan maladministrasi tanpa menunggu adanya laporan masyarakat, terutama pada sektor pelayanan publik yang berdampak luas dan berpotensi merugikan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, indikator jumlah Laporan IAPS

Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik menjadi ukuran penting dalam menilai efektivitas peran pengawasan aktif Ombudsman.

Analisis capaian kinerja pada indikator ini dilakukan untuk menggambarkan sejauh mana pelaksanaan IAPS telah berjalan sesuai dengan perencanaan serta memberikan kontribusi nyata terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik. Indikator ini tidak hanya mencerminkan kuantitas pelaksanaan IAPS, tetapi juga menunjukkan komitmen Ombudsman RI Perwakilan dalam mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada Tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur melaksanakan kegiatan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) sebanyak 1 (satu) laporan dengan tema *Pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Kantor Bersama SAMSAT di Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Kegiatan IAPS ini dilaksanakan sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi pengawasan proaktif Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada sektor pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang berdampak langsung dan luas bagi masyarakat.

Pelaksanaan IAPS dimaksud mulai dilaksanakan pada Triwulan IV Tahun 2025 dengan tujuan untuk menilai kesesuaian penyelenggaraan pelayanan penerbitan BPKB dengan standar pelayanan, ketentuan peraturan perundang-undangan, serta prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Hingga akhir tahun pelaporan, kegiatan IAPS tersebut masih berada dalam tahap pemeriksaan dan pendalaman substansi, sehingga belum menghasilkan rekomendasi akhir. Oleh karena itu, proses penyelesaian dan tindak lanjut atas hasil IAPS akan dilanjutkan pada periode pelaporan berikutnya sebagai bagian dari upaya berkelanjutan dalam mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik dan peningkatan kepatuhan penyelenggara pelayanan di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada Tahun 2025, indikator *Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik* telah mencapai target yang ditetapkan. Target pelaksanaan IAPS sebanyak 1 (satu) laporan dapat dipenuhi melalui pelaksanaan IAPS dengan tema *Pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Kantor Bersama SAMSAT di Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur*.

Pemenuhan target indikator ini mencerminkan terlaksananya fungsi pengawasan proaktif Perwakilan Ombudsman RI Nusa Tenggara Timur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berdampak luas bagi masyarakat. Meskipun hingga akhir tahun pelaporan kegiatan IAPS tersebut masih dalam proses pemeriksaan dan pendalaman, capaian indikator tetap dinilai terpenuhi karena pelaksanaan investigasi telah dimulai sesuai dengan perencanaan dan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, capaian kinerja pada indikator IAPS menunjukkan komitmen Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam memperkuat pengawasan pelayanan publik secara preventif dan sistemik.

3.2.3 Analisis Capaian Kinerja Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

- Analisis Capaian Kinerja Keasistenan Pencegahan Maladministrasi
Secara umum, capaian kinerja Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur pada Tahun 2025 menunjukkan pelaksanaan tugas dan fungsi pencegahan maladministrasi berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari terlaksananya kegiatan kajian pelayanan publik serta penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Indikator kinerja berupa penyusunan laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik belum tercapai dan akan diselesaikan pada Triwulan I Tahun 2026. Sementara itu, indikator jumlah pemerintah daerah yang disurvei terealisasi melalui penetapan dan pelaksanaan penilaian maladministrasi pada 11 lokus di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Adapun indikator pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik tidak dilaksanakan pada Tahun 2025 karena adanya penyesuaian prioritas program dan keterbatasan sumber daya, sehingga fokus kegiatan diarahkan pada kajian dan penilaian maladministrasi.

Pelaksanaan kegiatan pada Triwulan IV Tahun 2025 menunjukkan intensitas dan kompleksitas kegiatan yang lebih tinggi dibandingkan triwulan sebelumnya. Kegiatan kajian cepat (rapid assessment) dan penilaian maladministrasi dilaksanakan secara paralel dan saling melengkapi dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik.

Kegiatan kajian cepat difokuskan pada penguatan analisis melalui konfirmasi temuan dan permintaan keterangan ahli, sedangkan penilaian maladministrasi difokuskan pada pengumpulan, verifikasi, dan penginputan data penilaian pada setiap lokus. Seluruh rangkaian kegiatan tersebut memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Berdasarkan hasil analisis capaian kinerja Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur telah melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal dalam mendukung upaya pencegahan maladministrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.2.4 Analis Capaian Dukungan Manajemen

Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat

KEGIATAN	TARGET	REALISASI	KETERANGAN
Persentase Penyediaan Layanan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	100%	100%	Sesuai Target Perjanjian Kinerja TA 2025
Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran	1 Paket	100%	Sesuai Target Perjanjian Kinerja TA 2025

3.3 Realisasi Anggaran

LAPORAN REALISASI ANGGARAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTT TRIWULAN IV							
TAHUN ANGGARAN 2025							
KODE	PROGRAM/KEGIATAN SUB KOMPONEN/AKUN/DETL	PERHITUNGAN TAHUN 2025			REALISASI		
		PAGU	BLOKIR	PAGU EFEKTIF	REALISASI	%	SISA PAGU
110.01	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	1,490,843,000	645,562,872	845,280,128	805,463,291	95.29%	39,816,837
110.01.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1,004,598,000	601,849,530	402,748,470	365,633,918	90.78%	37,114,552
	PVL	177,700,000	102,625,057	75,074,943	74,748,518	99.57%	326,425
5618.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	50,648,000	29,325,192	21,322,808	21,303,018	99.91%	19,790
5618.BAH.C	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	50,648,000	29,325,192	21,322,808	21,303,018	99.91%	19,790
052	Pembukaan Gerai Pengaduan, Konsultasi, Sosialisasi dan Edukasi P	50,648,000	29,325,192	21,322,808	21,303,018	99.91%	19,790
A	TANPA SUB KOMPONEN	50,648,000	29,325,192	21,322,808	21,303,018	99.91%	19,790
521211	Belanja Bahan	12,040,000	6,984,000	5,056,000	5,043,000	99.74%	13,000
522141	Belanja Sewa	5,000,000	2,900,000	2,100,000	2,100,000	100.00%	-
522151	Belanja Jasa Profesi	2,000,000	1,160,000	840,000	840,000	100.00%	-
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	31,608,000	18,281,192	13,326,808	13,320,018	99.95%	6,790
5618.BDB	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	25,224,000	14,604,696	10,619,304	10,570,000	99.54%	49,304
5618.BDB.C	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	25,224,000	14,604,696	10,619,304	10,570,000	99.54%	49,304
051	Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwa	25,224,000	14,604,696	10,619,304	10,570,000	99.54%	49,304
521211	Belanja Bahan	500,000	290,000	210,000	210,000	100.00%	-
522151	Belanja Jasa Profesi	2,000,000	1,160,000	840,000	840,000	100.00%	-
524114	Belanja Perjalanan Dinas Paket Meeting Dalam Kota	22,724,000	13,154,696	9,569,304	9,520,000	99.48%	49,304
051	Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Ombudsman RI Perwakil	101,828,000	58,695,169	43,132,831	42,875,500	99.40%	257,331
A	Ombudsman On the Spot	79,508,000	36,375,169	43,132,831	42,875,500	99.40%	257,331
521211	Belanja Bahan	11,103,000	3,712,000	7,391,000	7,380,500	99.86%	10,500
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	64,665,000	30,099,569	34,565,431	34,475,000	99.74%	90,431
524113	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Kota	3,740,000	2,563,600	1,176,400	1,020,000	86.71%	156,400
5618	Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan	295,601,000	191,330,222	104,270,778	86,178,300	82.65%	18,092,478
052	Pemeriksaan Laporan	263,243,000	172,594,940	90,648,060	77,380,300	85.36%	13,267,760
A	Investigasi/Monitoring/Respon Cepat	184,979,000	127,201,820	57,777,180	53,890,300	93.27%	3,886,880
521211	Belanja Bahan	2,133,000	1,237,140	895,860	80,000	8.93%	815,860
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	175,536,000	121,724,880	53,811,120	53,810,300	100.00%	820
524113	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Kota	7,310,000	4,239,800	3,070,200	-	0.00%	3,070,200
B	Mediasi/Fasilitasi/Konsiliasi	25,294,000	14,670,520	10,623,480	2,000,000	18.83%	8,623,480
521211	Belanja Bahan	3,270,000	1,896,600	1,373,400	-	0.00%	1,373,400
522141	Belanja Sewa	1,000,000	580,000	420,000	-	0.00%	420,000
522151	Belanja Jasa Profesi	6,000,000	3,480,000	2,520,000	2,000,000	79.37%	520,000
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	15,024,000	8,713,920	6,310,080	-	0.00%	6,310,080
C	Rapat Penyelesaian Laporan/Penyusunan LAHP	52,970,000	30,722,600	22,247,400	21,490,000	96.60%	757,400
521211	Belanja Bahan	1,000,000	580,000	420,000	420,000	100.00%	-
522151	Belanja Jasa Profesi	4,000,000	2,320,000	1,680,000	1,000,000	59.52%	680,000
524114	Belanja Perjalanan Dinas Paket Meeting Dalam Kota	47,970,000	27,822,600	20,147,400	20,070,000	99.62%	77,400
5618.QAA	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perw	32,358,000	18,735,282	13,622,718	8,798,000	64.58%	4,824,718
051	Tahap Persiapan	6,228,000	3,879,882	2,348,118	-	0.00%	2,348,118
052	Tahap Pelaksanaan	26,130,000	14,855,400	11,274,600	8,798,000	78.03%	2,476,600
A	Pemeriksaan Inisiatif	16,416,000	9,221,280	7,194,720	5,408,000	75.17%	1,786,720
521211	Belanja Bahan	200,000	116,000	84,000	-	0.00%	84,000
522151	Belanja Jasa Profesi	4,000,000	2,320,000	1,680,000	1,000,000	59.52%	680,000
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	10,176,000	5,602,080	4,573,920	4,408,000	96.37%	165,920
524113	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Kota	2,040,000	1,183,200	856,800	-	0.00%	856,800
B	Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan	8,239,000	4,778,620	3,460,380	3,390,000	97.97%	70,380
C	Publikasi	1,475,000	855,500	619,500	-	0.00%	619,500
5619	Pencegahan Maladministrasi	531,297,000	307,894,251	223,402,749	204,707,100	91.63%	18,695,649

5619.ABM	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	59,185,000	28,058,340	31,126,660	26,600,000	85.46%	4,526,660
5619.ABM	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	59,185,000	28,058,340	31,126,660	26,600,000	85.46%	4,526,660
051	Deteksi Potensi Maladministrasi	3,840,000	3,016,000	824,000	-	0.00%	824,000
052	Analisis Permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	50,257,000	22,091,300	28,165,700	26,600,000	94.44%	1,565,700
B	Pengambilan Data dan Perumusan Saran oleh Tim Perwakilan	50,257,000	22,091,300	28,165,700	26,600,000	94.44%	1,565,700
522151	Belanja Jasa Profesi	7,200,000	2,088,000	5,112,000	4,000,000	78.25%	1,112,000
	- Honor Narasumber [1ORGx2JAMx2KLx1PWK]	7,200,000	2,088,000	5,112,000	4,000,000	78.25%	1,112,000
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	7,612,000	7,605,220	6,780		0.00%	6,780
524113	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Kota	2,040,000	1,972,000	68,000		0.00%	68,000
524114	Belanja Perjalanan Dinas Paket Meeting Dalam Kota	33,405,000	10,426,080	22,978,920	22,600,000	98.35%	378,920
053	Perlakuan dan Pelaksanaan Saran	5,088,000	2,951,040	2,136,960		0.00%	2,136,960
5619.BDD	Fasilitasi dan Pembinaan Kelompok Masyarakat	24,775,000	14,344,725	10,430,275	-	0.00%	10,430,275
5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	447,337,000	265,491,186	181,845,814	178,107,100	97.94%	3,738,714
5619.QIE.O	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah	447,337,000	265,491,186	181,845,814	178,107,100	97.94%	3,738,714
051	Persiapan	47,937,000	42,483,840	5,453,160	1,980,000	36.31%	3,473,160
521211	Belanja Bahan	5,000,000	2,900,000	2,100,000	1,980,000	94.29%	120,000
052	Pengambilan Data Pemerintah Daerah	399,400,000	223,007,346	176,392,654	176,127,100	99.85%	265,554
A	Pengambilan Data	399,400,000	223,007,346	176,392,654	176,127,100	99.85%	265,554
521211	Belanja Bahan	20,794,000	1,450,000	19,344,000	19,317,100	99.86%	26,900
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	372,316,000	219,585,346	152,730,654	152,730,000	100.00%	654
524113	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Kota	6,290,000	1,972,000	4,318,000	4,080,000	94.49%	238,000
110.01.WA	Program Dukungan Manajemen	486,245,000	43,713,342	442,531,658	439,829,373	99.39%	2,702,285
5094	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	486,245,000	43,713,342	442,531,658	439,829,373	99.39%	2,702,285
5094.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	443,121,000	43,713,342	399,407,658	397,043,373	99.41%	2,364,285
5094.EBA.9	Layanan Perkantoran	443,121,000	43,713,342	399,407,658	397,043,373	99.41%	2,364,285
002	Operasional dan Pemeliharaan Kantor	443,121,000	43,713,342	399,407,658	397,043,373	99.41%	2,364,285
ZA	Langganan Daya dan Jasa Perwakilan	97,884,000	8,405,000	89,479,000	88,416,809	98.81%	1,062,191
ZB	Penyelenggaraan Operasional Perkantoran Perwakilan	145,808,000	25,990,000	119,818,000	118,836,093	99.18%	981,907
521111	Belanja Keperluan Perkantoran	52,652,000	5,445,000	47,207,000	46,636,653	98.79%	570,347
521114	Belanja Pengiriman Surat Dinas Pos Pusat	23,388,000	8,100,000	15,288,000	15,270,547	99.89%	17,453
521119	Belanja Barang Operasional Lisensi Desain Grafis	600,000	-	600,000	216,450	36.08%	383,550
521211	Belanja Bahan Penggandaan, Penjilidan, media promosi	13,024,000	205,000	12,819,000	12,818,600	100.00%	400
521252	Belanja Peralatan dan Mesin - Ekstrakomptabel	15,000,000	-	15,000,000	14,996,700	99.98%	3,300
521811	Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi ATK, Kertas, Tinta	28,904,000	-	28,904,000	28,897,143	99.98%	6,857
ZC	Pemeliharaan Peralatan dan Mesin Perwakilan	20,354,000	3,975,000	16,379,000	16,289,650	99.45%	89,350
ZD	Jamuan Tamu/Delegasi Pimpinan Perwakilan	10,200,000	-	10,200,000	10,199,680	100.00%	320
ZE	Pemeliharaan Gedung dan Bangunan Perwakilan	72,177,000	-	72,177,000	72,159,700	99.98%	17,300
ZF	Operasional Kendaraan Dinas Perwakilan	26,665,000	-	26,665,000	26,545,701	99.55%	119,299
ZG	Operasional Perwakilan	70,033,000	5,343,342	64,689,658	64,595,740	99.85%	93,918
524111	Belanja Perjalanan Dinas Biasa	70,033,000	5,343,342	64,689,658	64,595,740	99.85%	93,918
5094.EBB	Layanan Sarana dan Prasarana Internal	43,124,000	-	43,124,000	42,786,000	99.22%	338,000



BAB IV PENUTUP


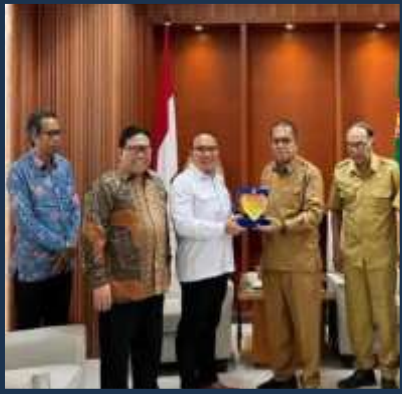
Demikian Laporan Kinerja Tahun 2025 ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih.

LAMPIRAN


DOKUMENTASI KEGIATAN

1	25 April 2025	Hari Kamis (25/4) Pukul 09.00 Wita, Kepala Ombudsman RI provinsi NTT menghadiri undangan Gubernur NTT dalam rangka membahas pengawasan terhadap penyaluran BBM di wilayah Provinsi NTT	
2	07 Mei 2025	Tim Kajian Cepat (Rapid Assessment) melakukan kunjungan ke RSUD SK Lerik pada Rabu (07 Mei 2025)	
3	26 Agustus 2025	Hari Selasa (26/08) Pukul 14.30 Wita, Tim Ombudsman NTT menemui Bupati Kupang Yosef Lede di ruang kerjanya. Pertemuan tersebut dalam rangka silaturahmi dan koordinasi tugas-tugas pengawasan yang dilakukan Ombudsman NTT di Kabupaten Kupang.	

4	29 September 2025	Senin (29/9) Pukul 11.30 wita, melakukan kunjungan tanpa pemberitahuan ke RS Pratama Kualin di Desa Tuafanu, Kec. Kualin, Kabupaten Timor Tengah Selatan.	
5	29 Oktober 2025	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur melakukan sidak di Rumah Sakit Pratama Boking NTT.	

6	30 Oktober 2025	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur melakukan kunjungan kordinasi ke Pemerintah Kabupaten Malaka	
7	4 November 2025	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur melakukan kunjungan korrdinasi ke Gubernur NTT	

8	4 November 2025	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur melakukan kunjungan koordinasi ke Walikota Kupang.	
9	15 Desember 2025	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur menggelar kegiatan Focal Point pengawasan jaringan pelayanan public di Hotel Harper Kupang.	
10	16-18 Desember 2025	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur menggelar rapat koordinasi penyelesaian laporan Masyarakat terkait pendanaan Pendidikan di lingkup Pemerintah Prov. NTT bertempat di Hotel Harper Kupang.	
11	23 Desember 2025	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur melakukan kunjungan ke Gudang Bulog Kanwil NTT guna memastikan ketersediaan stok pangan menjelang Nataru 2026/2026.	

12	23 Desember 2025	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur melakukan kunjungan ke PT ASDP Pelabuhan Ferry Bolog guna memastikan kesiapan layanan penyebrangan jelang Nataru 2025/2026.	
----	---------------------	---	---

Plt. Kepala Perwakilan,

#

Philipus M. Jemadu, S.H., M.H.