

2025 LAPORAN KINERJA



PERWAKILAN OMBUDSMAN RI
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



0811-1713-737

kaltim@ombudsman.go.id



Laporan Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik khususnya di Provinsi Kalimantan Timur. Adapun penyusunan Laporan Kinerja ini merupakan amanat dari Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang dapat digunakan sebagai alat untuk menilai akuntabilitas kinerja Ombudsman Kaltim.

Penyusunan Laporan Kinerja ini merupakan kewajiban bagi seluruh Instansi Pemerintah termasuk Ombudsman Kaltim untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang pengawasan pelayanan publik. Pelaksanaan seluruh program dan penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman Kaltim adalah suatu rantai proses manajemen yang telah diupayakan sebaik mungkin, namun masih terdapat kekurangan yang menjadi kendala kami yang telah kami upayakan untuk mengatasi kendala tersebut melalui terobosan dan koordinasi dengan seluruh stakeholder.

Dengan disusunnya Laporan Kinerja ini diharapkan dapat mendorong Ombudsman Kaltim untuk dapat konsisten meningkatkan akuntabilitas kinerja dalam rangka mewujudkan pencapaian kinerja organisasi dan meningkatkan mutu penerapan manajemen berbasis kinerja melalui peningkatan kualitas Laporan Kinerja. Laporan Kinerja ini merupakan akumulasi kinerja yang telah dilaksanakan Ombudsman Kaltim pada bulan Januari s.d. Desember 2025. Dengan segala keterbatasan dan kekurangan baik dalam pelaksanaan maupun dalam hal penulisan, kami dengan senang hati menerima masukan, saran, dan kritik dari berbagai pihak yang peduli demi perbaikan kinerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur.

Samarinda, 1 Februari 2026

Kepala Perwakilan Ombudsman RI
Provinsi Kalimantan Timur



Mulyadin, S.Psi



RINGKASAN EKSEKUTIF

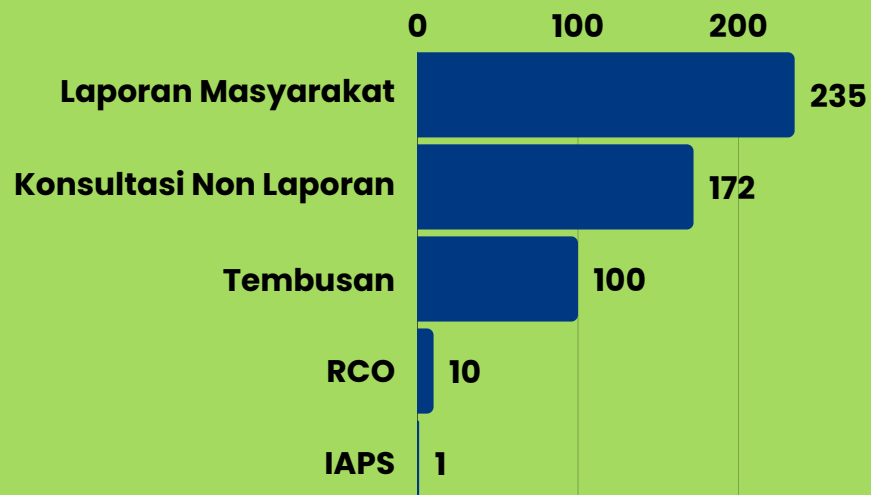
Ombudsman mempunyai 5 (lima) tugas pokok yaitu: 1) menerima, memeriksa dan menindaklanjuti laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; 2) melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; 3) melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan; 4) membangun jaringan kerja; 5) melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu Ombudsman juga harus melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang semisal Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.



Asisten 13 orang

PNS 4 orang

Tenaga Pendukung 5 orang



Capaian Penyelesaian LM 123,86%
LM 2025 yang diselesaikan
sebanyak 218 LM



Survey Kepatuhan
Kajian LHA



Tahun 2025, terdapat beberapa indikator Perjanjian Kinerja yang dilaksanakan dengan hasil capaian sebagai berikut :

**PERJANJIAN KINERJA OMBUDSMAN PERWAKILAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET/ SATUAN	REALISASI S/D TRIWULAN IV*	CAPAIAN (%)**	KETERANGAN***
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang Dikembangkan oleh Perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga (10 Perguruan Tinggi)	100%	Evidence berupa Dokumentasi dan Komitmen Bersama Jaringan Pengawasan dan Focal Point Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Timur tertanggal 30 September 2025
	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	176 Laporan	218 Laporan	123,86%	Tutup Materiel (PVL) 55 Tutup di Riksa 163 Based on SIMPel 4.0 per 31 Desember 2025
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100%	Evidence berupa LHP IAPS Pungutan Sekolah, dokumentasi serta Berita Acara Penyerahan LHP IAPS tertanggal 30 April 2025 kepada Wakil Gubernur Provinsi Kalimantan Timur
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%	Evidence berupa Laporan Hasil Deteksi dan Berita Acara Rapat Perwakilan tertanggal 18 Juli 2025
Guna Perbaikan Pelayanan Publik					Ditutup dalam tahapan laporan hasil deteksi
	Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%	Evidence berupa Dokumentasi dan Berita Acara Pengukuhan tertanggal 19 November 2025
	Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5 Pemerintah Daerah	5 Pemerintah Daerah	100%	Berdasarkan arahan KUMPM dan kendala efisiensi sehingga tidak terpenuhi untuk penilaian 11 Pemerintah Daerah, dan hanya diarahkan untuk 5 Pemerintah Daerah
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%	
	Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%	

Cover Laporan Kinerja	1
Kata Pengantar	2
Ringkasan Eksekutif	3
Daftar Isi	5
BAB I. PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Fungsi, Tugas, dan Wewenang	6
1.3 Organisasi dan Sumberdaya Manusia	7
BAB II. RENCANA KINERJA	10
2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2025	10
2.2 Penetapan Kinerja Tahun 2025	11
BAB III. AKUNTABILITAS KINERJA	12
3.1 Analisis Kinerja	12
3.2 Capaian Kinerja	14
3.3 Realisasi Anggaran	18
BAB IV. PENUTUP	19
LAMPIRAN	20

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Timur (selanjutnya disebut Ombudsman Kaltim) diberi mandat oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik dalam rangka penerapan tata kelola pemerintahan yang baik. Seiring dengan perkembangan waktu, pelayanan publik diharapkan dapat meningkat kualitasnya meskipun kendala dan tantangan pada kenyataannya tetaplah ada. Salah satu kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Kaltim yaitu belum adanya aset Bangunan Kantor milik sendiri. Namun hal ini bukan penghalang bagi Ombudsman Kaltim untuk terus berupaya memberikan pengawasan publik yang lebih baik khususnya di wilayah Kalimantan Timur.

Penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman Kaltim Tahun 2025 dimaksudkan sebagai upaya mewujudkan akuntabilitas dan pencapaian kinerja dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mengamanatkan Ombudsman Kaltim melaksanakan tugas untuk mencegah maladministrasi, menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat dan mengadakan pengawasan pelayanan publik. Laporan Kinerja Tahun 2025 disusun sebagaimana diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya.

1.2 Tugas, Fungsi dan Wewenang

Tugas Ombudsman diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman mempunyai 5 (lima) tugas pokok yaitu:

- menerima, memeriksa dan menindaklanjuti laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - 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.
- Selain itu Ombudsman juga harus melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang semisal Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

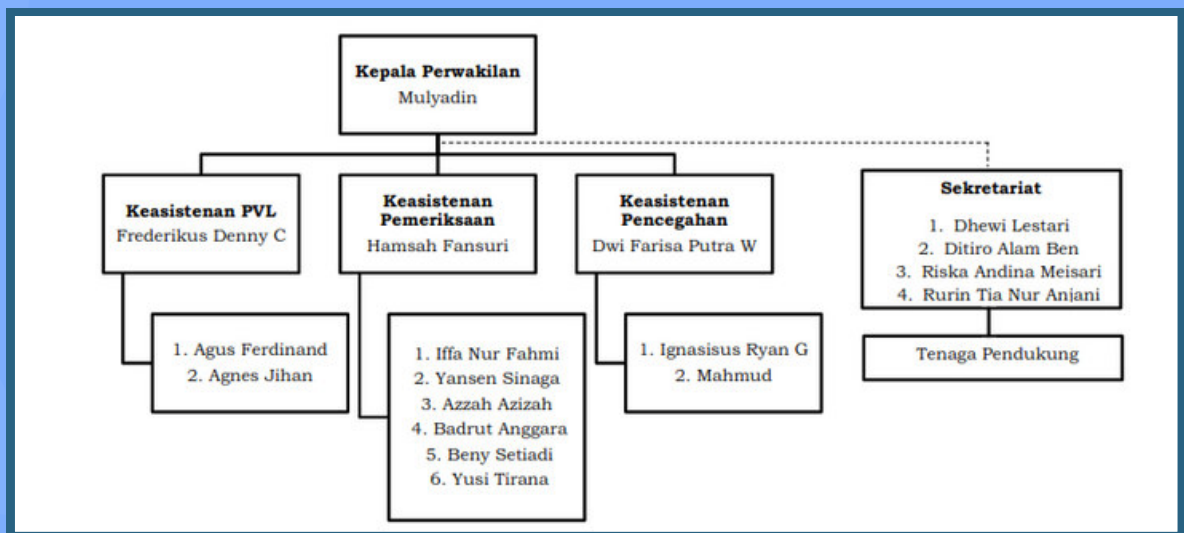
Adapun Fungsi Ombudsman RI adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan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

Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, Ombudsman RI memiliki wewenang:

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

1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Berikut adalah Struktur Organisasi Ombudsman Kaltim



Untuk menjalankan tugas dan fungsi yang telah di jabarkan sebelumnya maka disusunlah Tata Kerja Ombudsman Kaltim yang tertuang dalam SK Kepala Perwakilan Nomor 25-21 Tahun 2024 tentang Penempatan Jabatan dalam SOTK Ombudsman Kaltim yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

No.	Unit Kerja	Tugas
1	Keasistenan PVL	a. melaksanakan konsultasi laporan masyarakat, b. menerima dokumen laporan, c. melakukan verifikasi laporan, d. tindak lanjut Tembusan Surat keluhan/aduan/laporan, e. melakukan Klasifikasi laporan, f. melakukan penomoran dan registrasi LM di SIMPeL, g. memberikan informasi status laporan. h. melakukan sosialisasi dan kerjasama kepada masyarakat umum/komunitas/ CSO dalam rangka Penerimaan Laporan, i. melakukan koordinasi dengan pengelola aduan di internal penyelenggara yanlik dalam rangka mengoptimalkan upaya pengaduan internal, j. melakukan tugas Perbantuan Unit Kerja Pemeriksaan dan Unit Kerja Pencegahan, melakukan analisis dan evaluasi prosedur Penerimaan dan Verifikasi Laporan dalam rangka RB.
2	Keasistenan Pemeriksaan	a. menyusun LHPD, b. analisis laporan, c. klarifikasi laporan, d. melakukan Validasi & Koreksi pada Klasifikasi Laporan, e. menyelenggarakan pemeriksaan laporan masyarakat (BA, LHP, LHPL), f. memberikan informasi perkembangan penyelesaian laporan, g. melakukan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO), h. menyelenggarakan konsiliasi antara pelapor dengan terlapor, i. menyusun LAHP, j. menyerahkan dan melakukan monitoring LAHP k. melakukan kerjasama dan koordinasi dengan pengawas internal penyelenggara layanan publik dalam rangka mempercepat penyelesaian laporan masyarakat. l. Melakukan analisis dan evaluasi prosedur pemeriksaan laporan dalam rangka RB. m. melaksanakan konsultasi laporan masyarakat n. menerima dokumen laporan o. Melakukan tugas Perbantuan Unit Kerja Pencegahan
3	Keasistenan Pencegahan	a. melakukan Kajian permasalahan maladministrasi yang bersifat berulang, sistemik, berdampak luas, b. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri atas dugaan maladministrasi layanan publik, c. melakukan jejaring dengan masyarakat, d. melakukan upaya pencegahan maladministrasi, e. melakukan survey/penilaian penyelenggaraan layanan publik, f. menyelenggarakan sosialisasasi dan edukasi kepada masyarakat dan penyelenggara layanan publik dalam rangka pencegahan. Maladministrasi. g. melaksanakan konsultasi laporan masyarakat h. menerima dokumen laporan i. melakukan analisis dan evaluasi proses bisnis Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur j. melakukan kerjasama dan koordinasi dengan penyelenggara layanan publik dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik
4	Sekretariat	a. pengelolaan Administrasi Pemerintahan b. pengelolaan Administrasi Keuangan. c. melaksanakan tugas umum kesekretariatan. d. Membantu administrasi penyelesaian laporan masyarakat e. Menjadi anggota tim/panitia kegiatan pada program pencegahan maladministrasi.

Sumber Daya Manuasia

Tugas tersebut dilaksanakan dalam struktur organisasi di Ombudsman Kaltim yang terdiri dari: seorang Kepala Perwakilan, 13 (Tiga Belas) orang fungsional asisten yang diantaranya merangkap sebagai seorang Kepala Keasistenan Pencegahan, Seorang Kepala Keasistenan Pemeriksaan, serta Seorang Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, dan 4 (empat) orang staf sekretariat serta 5 (Lima) orang tenaga pendukung. Tugas Ombudsman terbagi dalam 2 (dua) program yaitu program teknis dan program dukungan manajemen. Program teknis terbagi dalam dua bidang yaitu bidang penyelesaian laporan dan bidang pencegahan maladministrasi.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur telah membuka kantor layanan di Kota Samarinda dan Kota Balikpapan. Hal ini diperlukan untuk memperlancar tugas pengawasan layanan publik yang diselenggarakan instansi vertikal pemerintah pusat yang berlokasi di dua kota tersebut. Selain itu, dengan di buka layanan ombudsman di dua kota maka masyarakat dapat lebih dekat berhubungan langsung dengan Ombudsman.

Kendala yang dihadapi saat ini adalah kurangnya aset berupa perabotan, lemari arsip, meja-kursi tamu dan meja kursi rapat. Ruangan yang ada sudah cukup memenuhi. Antisipasi saat ini arsip disimpan dalam ruangan kosong dan disusun dalam kotak-kotak arsip. Tamu/peserta rapat yang dapat ditampung paling banyak 5 orang dan dapat bergantian.

Selain itu, hal terpenting dari kendala yang dihadapi yaitu belum ada nya aset kantor milik sendiri, karena kantor saat ini memiliki ruang yang terbatas sehingga kurang mendukung pelaksanaan kegiatan sehari-hari.

Kemudian, sejak tahun 2023 wilayah pengawasan Ombudsman Kaltim juga meliputi wilayah IKN, sedangkan anggaran yang ada masih terbatas.

BAB II

RENCANA KERJA

2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2025

Dalam rangka pengukuran kinerja atas program dan outcome yang dihasilkan, oleh Ombudsman Kaltim maka dibuatlah perjanjian kinerja Tahun 2025 antara Ketua Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Kaltim yang dijelaskan dalam beberapa kegiatan yang dilengkapi dengan sasaran, indikator, dan target. Untuk tahun 2025, rencana kinerja program yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Sasaran strategis Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan dengan target 1 Lembaga.
 - Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan dengan target 176 Laporan.
 - Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik dengan target 1 Laporan.
2. Sasaran strategis Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan dengan target 1 Saran Kebijakan.
 - Jumlah kelompok Masyarakat yang terlibat aktif dalam Upaya pencegahan maladministrasi dengan target 1 Kelompok Masyarakat.
 - Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan target 5 Pemerintah Daerah.
3. Sasaran strategis Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor dengan target 1 Layanan.
 - Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran dengan target 1 Paket.

Dengan alokasi anggaran sebesar Rp. 679.142.496 yang terbagi dalam dua program yaitu:

1. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan publik sebesar Rp. 384.209.600 dan
2. Program Dukungan Manajemen sebesar Rp. 294.932.896

2.2 Penetapan Kinerja Tahun 2025

Dalam rangka pengukuran kinerja atas program dan *outcome* yang dihasilkan, oleh Ombudsman Kaltim maka dibuatlah Perjanjian Kinerja Tahun 2025 antara Ketua Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Kaltim yang dijelaskan dalam beberapa kegiatan yang dilengkapi dengan sasaran, indikator, dan target. Untuk tahun 2025, rencana kinerja program yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

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	176 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

Program	Anggaran
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Rp. 384.209.600
Program Dukungan Manajemen	Rp. 294.932.896
Total	Rp. 679.142.496

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pengukuran Capaian Kinerja

Kinerja Ombudsman RI tahun 2025 diukur dari pencapaian Indikator Kinerja yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja (PK) Ombudsman RI Tahun 2025. Seluruh sasaran strategis yang dituangkan dalam PK Kepala Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur merupakan kinerja tahun pertama pada periode Renstra Ombudsman RI 2025-2029. Secara rata-rata capaian kinerja Ombudsman Kaltim pada Tahun 2025 adalah sebesar 111,93% yang dihitung dari rata-rata capaian seluruh sasaran strategis. Adapun hasil pengukuran atas pencapaian kinerja 2025 adalah sebagai berikut:

Sasaran Strategis 1				
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%
2	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	176 Laporan	218 Laporan	123.86%
3	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan public	1 Laporan	1 Laporan	100%
Sasaran Strategis 2				
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%
2	Jumlah kelompok Masyarakat yang terlibat aktif dalam Upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%
3	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5 Pemerintah Daerah	5 Pemerintah Daerah	100%

Sasaran Strategis 1 Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%
2	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada tabel di atas dapat diketahui:

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

3.2 Analisis Capaian Kinerja

3.2.1 Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang Dikembangkan oleh Perwakilan

NO	SASARAN KINERJA	INDIKATOR KINERJA	TARGET	SATUAN	REALISASI S/D DES	CAPAIAN S/D DES
1	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik yang Dikembangkan oleh Perwakilan	1	Lembaga	1	100,00%

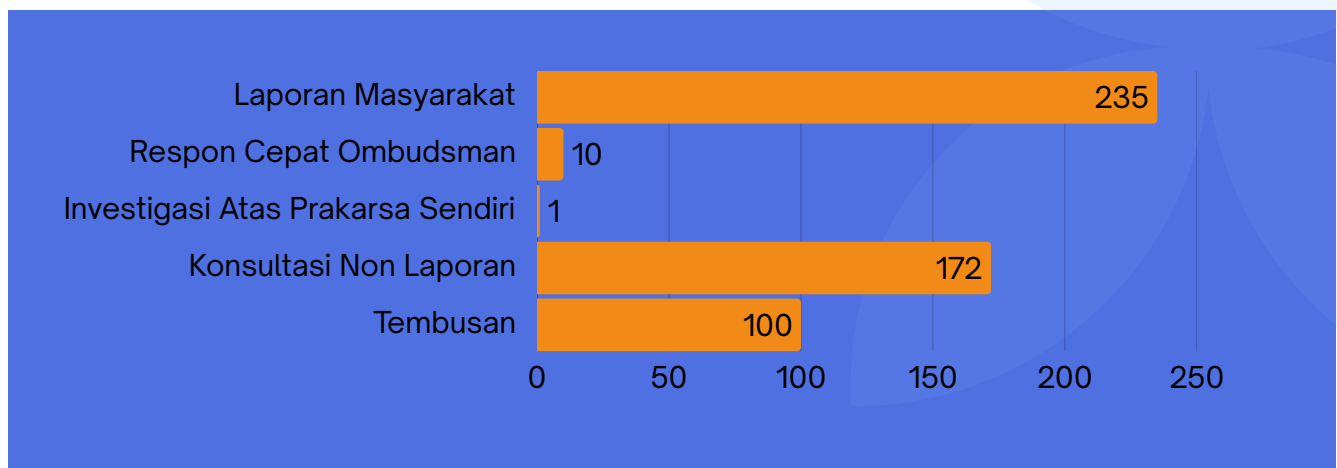
Dalam rangka percepatan dalam penyelesaian Laporan Masyarakat, Perwakilan Kalimantan Timur melalui Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan mengadakan kegiatan Focal Point. Kegiatan ini mengambil tema Pendidikan Tinggi yang ada di Kalimantan Timur dan dihadiri oleh Satuan Pengawas Internal (SPI) Universitas di Kota Samarinda. Output dari kegiatan ini adalah adanya komitmen bersama dalam percepatan penyelesaian permasalahan pelayanan publik di Pendidikan Tinggi.

3.2.2 Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan

NO	SASARAN KINERJA	INDIKATOR KINERJA	TARGET	SATUAN	REALISASI S/D DES	CAPAIAN S/D DES
2	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	176	Laporan	218,0	123,86%

Sepanjang Tahun 2025, Keasistenan PVL telah menerima sebanyak 235 (Dua Ratus Tiga Puluh Lima) Laporan Masyarakat. Secara total pada Tahun 2025 ini terdapat 55 (Lima Puluh Lima) Laporan Masyarakat yang ditutup pada tahapan PVL. Selebihnya sedang dilakukan verifikasi formil dan materiil dan/atau telah diterima untuk dilanjutkan tahapan pemeriksaan oleh Keasistenan Pemeriksaan. Untuk Penyelesaian LM di tahap Pemeriksaan sebanyak 163 (Seratus Enam Puluh Tiga) LM sehingga total terdapat 218 (Dua Ratus Delapan Belas) LM yang diselesaikan Ombudsman Kaltim pada Tahun 2024 dengan capaian 123,86%.

Secara total, Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur menerima sebanyak 518 (Lima Ratus Delapan Belas) akses masyarakat yang menyampaikan permasalahan pelayanan publik. Dari total 518 (lima ratus delapan belas) akses pengaduan masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur, dapat dirinci beberapa jenis akses masyarakat yaitu dengan kategori Laporan Masyarakat (kode LM) sebanyak 235 (dua ratus tiga puluh lima) pengaduan yang diterima langsung oleh Kantor Perwakilan, Respon Cepat Ombudsman (RCO) sebanyak 10 (sepuluh) pengaduan, Konsultasi Non Laporan (KNL) sebanyak 172 (seratus tujuh puluh dua) konsultasi, dan surat pengaduan kepada instansi penyelenggara yang ditembuskan kepada Ombudsman RI (Tembusan) sebanyak 100 (seratus) surat. Untuk Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) saat ini juga telah dilakukan sebanyak 1 (satu) investigasi terkait pungutan bidang pendidikan.



3.2.3 Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik

NO	SASARAN KINERJA	INDIKATOR KINERJA	TARGET	SATUAN	REALISASI S/D DES	CAPAIAN S/D DES
3	Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1	Laporan	1,0	100,00%

Ombudsman RI pada tahun 2025 juga telah melaksanakan investigasi terkait penyimpangan prosedur penggalangan dana oleh sejumlah SMA dan SMK Negeri di wilayah Kalimantan Timur. Investigasi ini bermula dari maraknya informasi publik dan pengaduan masyarakat terkait pungutan biaya wisuda, perpindahan, dan kegiatan serupa yang dibebankan kepada orang tua siswa oleh pihak sekolah maupun komite.

3.2.4 Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan

NO	SASARAN KINERJA	INDIKATOR KINERJA	TARGET	SATUAN	REALISASI S/D DES	CAPAIAN S/D DES
4	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	1	Saran Kebijakan	1	100,00%

Pada tahun 2025, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi telah menyelesaikan tahap Deteksi dengan Konsep Tema yaitu Potensi Maladministrasi Dalam Tata Kelola Permohonan Wilayah Izin Usaha Pertambangan Mineral Bukan Logam Batuan Di Provinsi Kalimantan Timur.

3.2.5 Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi

NO	SASARAN KINERJA	INDIKATOR KINERJA	TARGET	SATUAN	REALISASI S/D DES	CAPAIAN S/D DES
5	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	1	Kelompok Masyarakat	1	100,00%

Atas keberadaan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan diharapkan adanya peningkatan jumlah laporan masyarakat dan konsultasi non-laporan, peningkatan jumlah tindakan korektif yang dilaksanakan dan partisipasi di dalam kegiatan kajian cepat/tinjauan sistemik.

Pelibatan kelompok masyarakat dapat dilakukan pada kegiatan Ombudsman yang tidak bersifat rahasia. Secara khusus, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi telah melakukan Public Hearing (Audiensi) dan Penjaringan Masyarakat terkait Konsultasi Non Laporan kepada PEREMPUAN AMAN (Persekutuan Perempuan Adat Nusantara) yang juga dihadiri oleh Pengurus Harian Komunitas (PHKom) Bolum Bawe Balik dan Pengurus Harian Komunitas (PHKom) Balik Sepaku. Public Hearing (Audiensi) ini mengangkat tema "Penguatan Pemahaman Perempuan Adat Mendampingi dan Melaporkan Kasus Kekerasan Berbasis Gender".

3.2.6 Jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

NO	SASARAN KINERJA	INDIKATOR KINERJA	TARGET	SATUAN	REALISASI S/D DES	CAPAIAN S/D DES
6	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5	Pemerintah Daerah	5	100,00%

Tujuan umum dari penilaian kepatuhan ini adalah perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik di Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun tujuan khusus antara lain untuk membantu pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi komponen standar pelayanan yang masih perlu dipenuhi oleh unit/satuan kerja pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik kedepannya serta sebagai dasar pemberian Predikat Kepatuhan oleh Ombudsman Republik Indonesia kepada penyelenggara yang produk layanannya berhasil mencapai kategori kepatuhan tinggi dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik.

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 254 Tahun 2025 tentang Pembentukan Tim Penilai Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2025, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur telah melakukan serangkaian kegiatan pengumpulan data dengan rincian sebagai berikut :

No	Penyelenggara	Prov/Kabupaten/Kota
1	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur	Provinsi
2	Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur	Provinsi
3	RSUD Abdoel Wahab Sjahranie	Provinsi
4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur	Kabupaten
5	Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur	Kabupaten
6	RSUD Kudungga	Kabupaten
7	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Paser	Kabupaten
8	Dinas Sosial Kabupaten Paser	Kabupaten
9	RSUD Panglima Sebaya	Kabupaten
10	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Penajam Paser Utara	Kabupaten
11	Dinas Sosial Kabupaten Penajam Paser Utara	Kabupaten
12	RSUD Ratu Aji Putri Botung	Kabupaten
13	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bontang	Kota
14	Dinas Sosial Kota Bontang	Kota
15	RSUD Taman Husada Bontang	Kota

Total Pemerintah Daerah yang dinilai berdasarkan tabel diatas yaitu 5 Pemerintah Daerah diantaranya, Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Timur, Pemerintah Daerah Kabupaten Paser, Pemerintah Daerah Penajam Paser Utara, dan Pemerintah Daerah Kota Bontang. Berdasarkan data tersebut maka capaian Jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah sesuai dengan target yang ditetapkan.

3.2.7 Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor

NO	SASARAN KINERJA	INDIKATOR KINERJA	TARGET	SATUAN	REALISASI S/D DES	CAPAIAN S/D DES
7	Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	1	Layanan	1	100,00%

Dalam upaya meningkatkan pelayanan operasional perkantoran dan pemeliharaan kantor. Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan meliputi : belanja listrik telepon dan internet, belanja keperluan perkantoran, belanja operasional lainnya, belanja bahan, Persediaan Barang Konsumsi, Pemeliharaan Peralatan dan Mesin, Jamuan Tamu/Delegasi Pimpinan, Pemeliharaan Gedung dan Bangunan Sewa Gedung Perwakilan, Operasional Kendaraan Dinas.

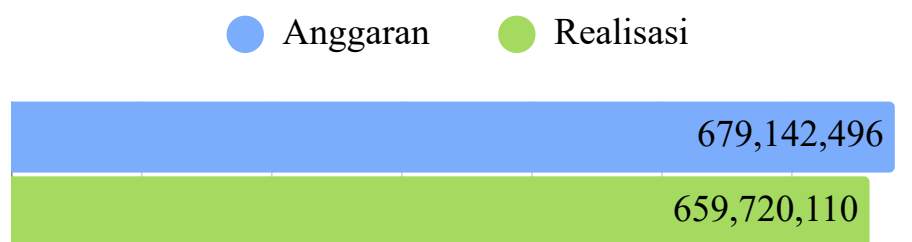
3.2.8 Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran

NO	SASARAN KINERJA	INDIKATOR KINERJA	TARGET	SATUAN	REALISASI S/D DES	CAPAIAN S/D DES
8	Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran	1	Paket	1	100,00%

Sepanjang Tahun 2025 Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran sejumlah 1 Paket. Hal ini telah sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

3.3 Realisasi Anggaran

Ombudsman Kaltim pada Tahun Anggaran 2025 mendapatkan anggaran dana perwakilan sebesar Rp 679.142.496, tahun 2024 realisasi penyerapan anggaran Ombudsman Kaltim adalah sebesar Rp 659.720.110 dari total pagu anggaran, artinya anggaran yang terserap sebesar 97,14%. Capaian ini menurun dari Tahun 2024 dimana capaian pada tahun 2024 adalah sebesar 98,48%. Secara rinci, anggaran Ombudsman Kaltim pada Tahun 2025 dapat dilihat pada grafik berikut:



BAB IV PENUTUP

Laporan Kinerja Ombudsman Kaltim merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan Penetapan Kinerja Ombudsman Kaltim yang telah ditetapkan. Laporan Kinerja ini menyajikan pencapaian atas perjanjian kinerja yang telah dituangkan dan disepakati bersama. Laporan Kinerja ini diharapkan dapat memberikan gambaran kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan pada tahun 2025. Berdasarkan uraian capaian indikator Ombudsman Kaltim telah menunjukkan bahwa realisasi capaian target yang telah ditetapkan pada dokumen Penetapan Kinerja termasuk kategori berhasil dan harus dan terus ditingkatkan dimasa yang akan datang.

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI KALIMANTAN 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 : Dwi Farisa Putra Wibowo
Jabatan : Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
Provinsi Kalimantan 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.

Samarinda, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

PJS. KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,

Mokhammad Najih

Dwi Farisa Putra Wibowo

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

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	176 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	20.976.000	12.145.104	8.830.896
2	Laporan/ Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	314.387.000	101.948.742	212.438.258
3	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang	31.951.000	18.499.629	13.451.371

NO.	PROGRAM/KEGIATAN/ OUTPUT	ANGGARAN (Rp.)		
		PAGU	BLOKIR	EFEKTIF
	Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik			
B	Pencegahan Maladministrasi			
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	43.213.000	39.356.000	3.857.500
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	21.825.000	12.636.675	9.188.325
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	262.536.000	126.093.250	136.443.250
II	Dukungan Manajemen			
A	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan			
1	Layanan Perkantoran	312.958.000	37.042.104	275.915.896
2	Layanan Sarana Internal	19.017.000	0	19.017.000
	Total	1.026.864.000	347.721.504	679.142.496

Jakarta, Desember 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,



Mokhammad Najih



Mulyadin