

LAPORAN KINERJA 2025



OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI TENGGARA



www.ombudsman.go.id



ombudsman RI Sultra



+62 811 240 3737



ombudsmanri.sultra

KATA PENGANTAR



Pertama-tama puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara Tahun 2025. Laporan Kinerja ini merupakan perwujudan pertanggungjawaban atas kinerja pencapaian visi dan misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara selama Tahun 2025. Penyusunan Laporan Kinerja ini berdasarkan ketentuan Pasal 42 (ayat 2) pada Peraturan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Laporan Tahunan ini merupakan laporan hasil capaian

kinerja/kegiatan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara yang meliputi Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Keasistenan Pencegahan, Keasistenan Pemeriksaan dan Pengelolaan Keuangan Perwakilan. Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna.

Oleh sebab itu kami mengharapkan masukan, kritik dan saran yang konstruktif untuk peningkatan kualitas pelaporan kedepannya. Semoga laporan ini dapat memenuhi harapan sebagai pertanggungjawaban kami atas mandat yang diemban, kinerja yang telah ditetapkan sebagai pendorong peningkatan kinerja di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Sulawesi Tenggara serta bermanfaat bagi kita semua.

Kendari, 20 Januari 2026

Kepala Perwakilan,

#

Mastri Susilo

BAB I

PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). Untuk melaksanakan kewenangan tersebut, Ombudsman RI mempunyai tugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya.

Dalam mendorong peningkatan pelayanan publik yang baik oleh penyelenggara pemerintahan di daerah, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara intens melakukan sosialisasi baik melalui media cetak/ online, media sosial dan workshop keberbagai lapisan kelompok masyarakat tentang Ombudsman RI dan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik dengan melibatkan Pemerintah Daerah sebagai stakeholders utama dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara juga terus melakukan koordinasi dengan instansi pemerintah daerah dalam rangka perbaikan sistem layanan publik dan penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya akses masyarakat di kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara. Peningkatan jumlah Laporan tersebut tentu harus diimbangi dengan percepatan penanganannya, agar tidak berkurang rasa kepercayaan masyarakat kepada Ombudsman. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Ombudsman membagi proses penyelesaian Laporan masyarakat ke dalam tiga tahapan, yaitu: (1) Penerimaan dan Verifikasi Laporan, (2) Pemeriksaan Laporan, dan (3) Resolusi dan Monitoring yang diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian Laporan, menjaga kualitas substansi penanganan, serta memudahkan dalam memantau proses penyelesaian yang dilakukan oleh Asisten Penyelesaian Laporan. Tahapan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) yaitu:

- a. Menerima Laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang disampaikan melalui datang langsung, surat, telepon, faksimili, e-mail, website, media sosial atau media lainnya.

- b. Menerima masyarakat yang berkonsultasi dengan bertatap muka atau telepon untuk meminta arahan dan/atau solusi terkait permasalahan yang mereka hadapi dalam mengakses pelayanan publik, ataupun hanya sekedar memperoleh informasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan kepada Ombudsman.
- c. Memverifikasi sejumlah persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.
- d. Memverifikasi hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan wewenang Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.

Dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik agar menjadi isu utama di daerah, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara mengalami beberapa kendala diantaranya; (1) Pemerintah Daerah belum mengetahui dan memahami tugas-tugas Ombudsman; (2) Pemerintah Daerah masih konservatif; (3) Isu pelayanan publik bukan menjadi perhatian utama penyelenggara pemerintahan.

Kedepan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara akan intens melakukan sosialisasi dan membangun jaringan komunitas masyarakat dalam mengkampanyekan pelayanan publik prima kepada seluruh stakeholders baik penyelenggara pemerintahan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui laporan Tahunan 2022, Ombudsman RI Sulawesi Tenggara menyajikan potret kinerja kantor Perwakilan, baik terkait kerja-kerja substantif maupun kerja-kerja fasilitatif.

BAB II
PROGRAM, CAPAIAN KINERJA DAN ANGGARAN BIDANG PENERIMAAN DAN
VERIFIKASI LAPORAN
(PVL)

A. REKAPITULASI LAPORAN / PENGADUAN DAN KEGIATAN PVL

a. Target Kinerja

Berdasarkan Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2025 dan hasil Rapar Kerja Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tenggara menetapkan bahwa target kinerja Keasistenan PVL Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Target Kinerja dan Capaian Keasistenan PVL Tahun 2025

Indikator Kinerja	Target	Capaian
Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diterima dan selesai diverifikasi	203 Laporan	237 Laporan
Jumlah Laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI yang diselesaikan melalui konsultasi	100 Konsultasi	214 Konsultasi
Jumlah Penutupan Laporan Masyarakat pada tahap verifikasi Materiil	41 Laporan	33 Laporan

b. Program Kerja

Dalam rangka mencapai target kinerja sebagaimana dimaksud di atas, Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan telah membuat Program Kerja Tahun 2025 sebagaimana telah disampaikan, dibahas dan ditetapkan dalam Rapat Kerja Perwakilan Tahun 2025 pada tanggal 17 Januari 2025 di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tenggara dengan ringkasan sebagai berikut.

Tabel 2 Program Kerja Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Tahun 2025

Nama Program Kerja	Jenis Kegiatan	Target	
		Target Kegiatan	Target Capaian Kinerja
PVL <i>Stay Office</i>	Layanan Konsultasi, Penerimaan & Verifikasi Laporan melalui Datang Langsung, Tertulis/Surat, Website/Online, Email, Call Center, dan Telepon/WA	Setiap hari kerja Target Capaian Kinerja: Penerimaan Laporan dan Terverifikasi 203, dan 100 Konsultasi, dan 40 Surat Tembusan yg teregistrasi/ditindaklanjuti.	1. Laporan Masyarakat 203 2. Konsultasi Laporan 100 konsultasi 3. Tindak lanjut Surat Tembusan 40 surat
PVL <i>On The Spot</i>	1. Layanan Konsultasi dan Penerimaan Laporan Dalam Kota	2 (dua) kali kegiatan	1. Laporan Masyarakat 2 Laporan 2. Konsultasi Non Laporan 4 KNL
	2. Layanan Konsultasi dan Penerimaan Laporan @ MPP Kendari	88 (delapan puluh delapan) kali kegiatan	1. Laporan Masyarakat 44 Laporan
	3. Layanan Konsultasi dan Penerimaan Laporan Luar Kota	4 (empat) kali kegiatan.	2. Konsultasi Non Laporan 4 KNL 1. Laporan Masyarakat 4 Laporan 2. Konsultasi Non Laporan 40 KNL
	4. Layanan Konsultasi dan Penerimaan Laporan @ Sosialisasi Ombudsman	2 (dua) kali kegiatan	1. Laporan Masyarakat 2 Laporan 2. Konsultasi Non Laporan 4 KNL
	1. Call Back Consultee/ Complainant	1 (satu) Kegiatan	Teregistrasi 10
Layanan Proaktif	2. Konsultasi Peserta Magang	5 (lima) kali kegiatan	Konsultasi Teregistrasi 20 Konsultasi
Sosialisasi Kanal Konsultasi dan Pengaduan Laporan	1. Pembuatan Bahan Sosialisasi	Pembuatan bahan sosialisasi 1 Paket 1 Kali.	1. Laporan Masyarakat 2 Laporan. 2. Konsultasi Non Laporan 4 KNL
	2. Posko Pengaduan	Pembukaan Posko pada 2 (dua) momentum/tempat	

c. Capaian Kinerja

Sepanjang Januari s.d. Desember 2025, Keasistenan PVL Perwakilan telah melaksanakan beberapa kegiatan sesuai dengan timeline yang disusun yaitu sebagai berikut:

1. Kegiatan Layanan Konsultasi dan Perimaan Laporan secara langsung di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tenggara setiap hari kerja.
2. Melaksanakan Kegiatan PVL *On The Spot* di Mal Pelayanan Publik Kota Kendari sebanyak 88 (Delapan Puluh Delapan) kali kegiatan atau mencapai 100% pelaksanaan target kegiatan Program Kerja tersebut.
3. Melaksanakan Kegiatan PVL *On The Spot* di luar kota sebanyak 5 (empat) kali kegiatan atau mencapai 120% pelaksanaan target kegiatan Program Kerja tersebut.

Sedangkan untuk capaian kinerja sepanjang bulan Oktober s.d. Desember 2025 telah mencatat sejumlah akses masyarakat sebanyak 105 akses dengan rincian data sebagai berikut.

Tabel 3 Sebaran jenis Akses Layanan Masyarakat

Sebaran Akses Masyarakat	
Jenis Akses	Jumlah
Konsultasi	35
Laporan Masyarakat (LM)	40
Respon Cepat (RCO)	2
Inisiatif	0
Tembusan	4
Total	81

Lebih lanjut akan diuraikan cara penyampaian Akses Layanan Masyarakat, tindak lanjut Laporan Masyarakat pada tahap penerimaan dan verifikasi Laporan, serta Penutupan Laporan pada tahap verifikasi melalui tabel sebagai berikut.

Tabel 4 Sebaran Cara Penyampaian Laporan Masyarakat

Sebaran Akses Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian	
Datang Langsung	49
Surat	5
PVL <i>On The Spot</i> : MPP Kendari	5
PVL <i>On The Spot</i> : Lainnya	0
<i>Whatsapp</i>	18
<i>Website</i>	3
Email	1
Total	81

Tabel 5 Sebaran Tindak Lanjut Laporan Masyarakat Tahap PVL

Sebaran Tindak Lanjut Tahap PVL	
Registrasi	39
Diteruskan ke Keasistenan PL	21
Tutup Formil	1
Tutup Materiel	17
Pleno di Tunda	1
Verifikasi Formil	1
Klasifikasi LM	1
Total	81

Tabel 6 Sebaran Klasifikasi Pelapor

Sebaran Klasifikasi Pelapor	
Perorangan	74
Anggota Keluarga	2
Kantor Hukum/Advokat	4
Badan Hukum/Organisasi	1
Total	81

Tabel 7 Sebaran Substansi Laporan

Sebaran Klasifikasi Pelapor	
Pertanahan/Agraria	14
Kepolisian	3
Kepegawaian	25
Kesejahteraan Sosial	6
Perbankan/Jasa Keuangan	5
Hak Sipil dan Politik	2
Keimigrasian	2
Kelistrikan	1
Lembaga Pemasyarakatan	1
Lingkungan Hidup	1
Pendidikan	1
Pedesaan	10
Perizinan (PTSP)	1
Kesehatan	1
Ketenagakerjaan	1
Pemukiman/Perumahan	1
Energi (Sumber Daya Alam/Pertambangan)	1
Pajak	1
Peradilan	3
Perhubungan/Infrastruktur/Transportasi	1
Total	81

B. BIDANG PEMERIKSAAN TINDAK LANJUT PENYELESAIAN LAPORAN (RIKSA)

KEASISTENAN PEMERIKSAAN LAPORAN

1. Penyelesaian Laporan (Riksa)

Pelayanan publik merupakan aspek strategis dalam pengembangan tugas dan fungsi pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi parameter utama dalam menilai keberhasilan birokrasi. Pelayanan yang berkualitas adalah harapan masyarakat, karena pelayanan publik merupakan hak yang seharusnya mereka peroleh. Kesadaran masyarakat terhadap hak ini salah satunya diwujudkan melalui partisipasi dalam menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara.

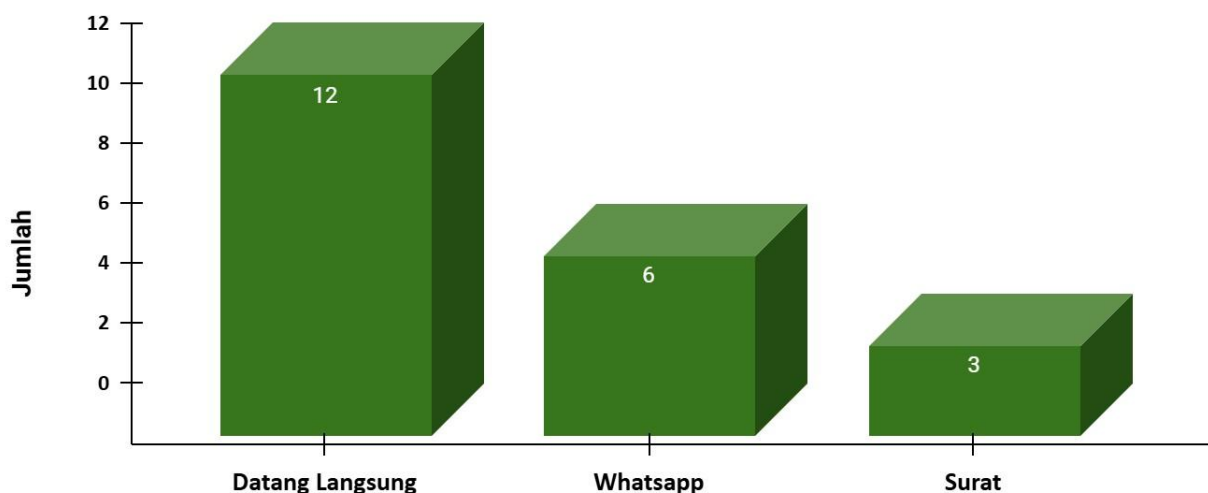
Kinerja tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara telah menerima laporan/pengaduan masyarakat sebanyak 21 laporan terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Jumlah tersebut mengalami penurunan dibandingkan periode sebelumnya, yang menunjukkan adanya indikasi perbaikan kualitas pelayanan publik di berbagai instansi. Penurunan ini mencerminkan meningkatnya kepatuhan penyelenggara layanan terhadap standar pelayanan, serta efektivitas pengawasan internal yang semakin baik. Meski demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan dan optimalisasi akses pengaduan tetap perlu terus dilakukan guna memastikan hak-hak masyarakat terpenuhi secara maksimal IV.

Klasifikasi Laporan Masuk

Laporan/Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

Kinerja tahun	Jumlah	Persentase
Datang Langsung	12	57,14
Whatsapp	6	28,57
Surat	3	14,29
JUMLAH	21	100

Grafik Cara/Metode Penyampaian Laporan



1. Laporan/Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa untuk Laporan Kinerja 2025, laporan yang masuk pada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara didominasi oleh Laporan perorangan dengan jumlah 20 laporan dan 1 laporan yang dilaporkan oleh kelompok Masyarakat.

Tabel 2. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

Klasifikasi Pelapor	Jumlah	Persentase
Perorangan	20	95,24
Kelompok Masyarakat	1	4,76
JUMLAH	21	100

2. Laporan/pengaduan Masyarakat Berdasarkan Daerah Asal Pelapor

Jumlah Pelapor masih didominasi oleh warga/Masyarakat yang berdomisili di Kota Kendari dengan jumlah Pelapor 11 Pelapor atau setara dengan 52,38%. Sedangkan Pelapor lainnya berasal dari daerah lain di Sulawesi Tenggara, yaitu Kab. Konawe, Kab. Konawe Selatan, Kab. Buton Tengah, Kab. Kolaka, Kab. Kolaka Utara, Kab. Konawe Kepulauan, Kab. Konawe Utara, Kab. Muna Barat.

Tabel 3. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Asal Pelapor

Daerah Asal Pelapor	Jumlah	Persentase
Kota Kendari	11	52,38
Kab. Konawe	2	9,52
Kab. Konawe Selatan	2	9,52
Kab. Buton Tengah	1	4,76
Kab. Kolaka	1	4,76
Kab. Kolaka Utara	1	4,76
Kab. Konawe Kepulauan	1	4,76
Kab. Konawe Utara	1	4,76
Kab. Muna Barat	1	4,76
JUMLAH	21	100

3. Laporan/pengaduan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

Berdasarkan data klasifikasi Terlapor, terdapat 5 instansi yang dilaporkan oleh masyarakat terkait dugaan terjadinya tindakan Maladministrasi. Instansi Terlapor masih didominasi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota dengan jumlah 12 laporan atau setara dengan 57,14% dari total keseluruhan laporan. Berikutnya, terdapat 4 laporan yang menjadikan Badan Pertanahan Nasional sebagai instansi Terlapor. Kemudian, instansi berikutnya ialah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan instansi Kepolisian yang masing-masing dilaporkan sebanyak 2 (dua) kali. Sedangkan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara mendapatkan 1 Laporan saja.

Tabel 4. Jumlah laporan berdasarkan Instansi Terlapor

Terlapor	Jumlah	Persentas
Pemda Kab/Kota	12	57,14
Badan Pertanahan Nasional	4	19,05
BUMN	2	9,52
Kepolisian	2	9,52
Pemerintah Provinsi	1	4,76
JUMLAH	21	100

4. Laporan/pengaduan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor

Berdasarkan daerah Instansi Terlapor, data menunjukkan bahwa instansi paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah instansi penyelenggara pelayanan publik yang berada di Kota Kendari sejumlah 12 laporan (57,14%). Berikutnya, Kab. Konawe sejumlah 3 laporan, lalu Kab. Konawe Selatan berjumlah 2 laporan. Kab. Buton Tengah, Kab. Kolaka, Kab. Konawe Utara, dan Kab. Muna masing-masing berjumlah 1 laporan.

Tabel 5. Jumlah Laporan berdasarkan Daerah Instansi Terlapor

Daerah Instansi Terlapor	Jumlah	Persentase
Kota Kendari	12	57,14
Kab. Konawe	3	14,29
Kab. Konawe Selatan	2	9,52
Kab. Buton Tengah	1	4,76
Kab. Kolaka	1	4,76
Kab. Konawe Utara	1	4,76
Kab. Muna	1	4,76
JUMLAH	21	100

5. Laporan/pengaduan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

Dari total 21 Laporan yang diterima oleh ombudsman, Substansi Pertanahan/Agraria mendominasi dengan jumlah 8 laporan. Kemudian diikuti substansi kepegawaian, kepolisian, kesejahteraan social, perbankan, dan perdesaan dengan masing-masing 2 laporan. Dan Terakhir, substansi Hak Sipil dan Politik, Kesehatan, dan perizinan juga ditemukan laporan dengan jumlah masing-masing 1 laporan,

Tabel 6. Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi Laporan

Substansi	Jumlah	Persentase
Pertanahan/Agraria	8	38,10
Kepegawaian	2	9,52
Kepolisian	2	9,52
Kesejahteraan Sosial	2	9,52
Perbankan (Jasa Keuangan)	2	9,52
Perdesaan	2	9,52
Hak Sipil dan Politik	1	4,76
Kesehatan	1	4,76
Perizinan (PTSP)	1	4,76
Jumlah	21	100

A. Tindak Lanjut & Penyelesaian Laporan

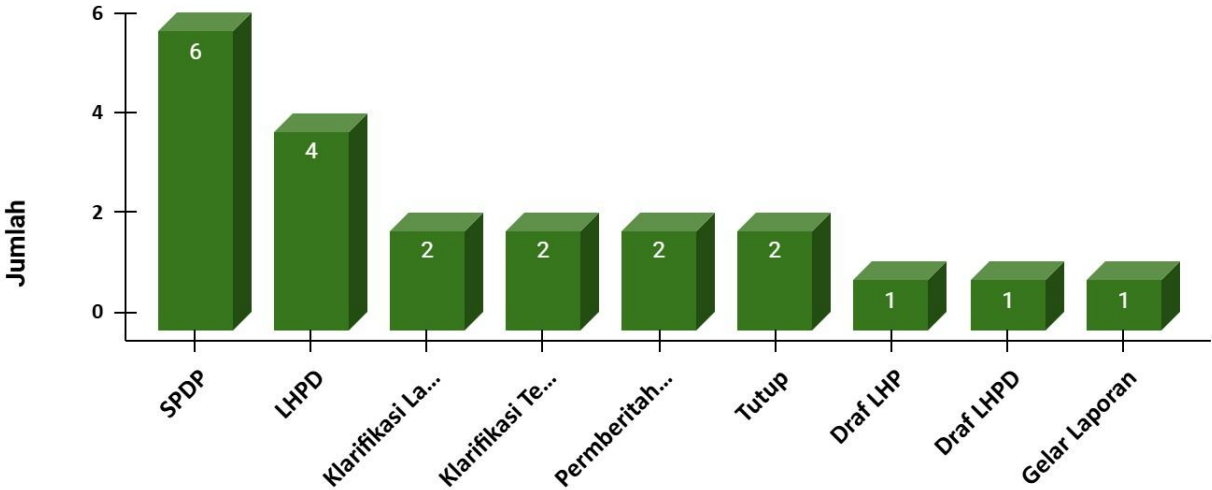
Proses penanganan laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan baik secara administratif maupun substantif berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Tindak lanjut atas laporan masyarakat antara lain berupa pemberitahuan dimulainya pemeriksaan kepada Pelapor, Pemeriksaan Dokumen, permintaan klarifikasi baik secara langsung, melalui daring ataupun tertulis kepada pihak Terlapor dan pihak terkait lainnya, melakukan investigasi lapangan, penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan, dan pemberitahuan penutupan laporan kepada Pelapor.

Pada tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Prov. Sulawesi Tenggara telah menerima 21 laporan. Dari 21 laporan tersebut, sejumlah 2 laporan telah dinyatakan selesai dan ditutup, sedangkan 19 laporan lainnya masih dalam proses penyelesaian dan pemeriksaan.

Tabel 11. Tindak Lanjut Terakhir Laporan

Tindak Lanjut Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SPDP	6	28,57
LHPD	4	19,05
Klarifikasi Langsung	2	9,52
Klarifikasi Tertulis I	2	9,52
Permemberitahuan Perkembangan Laporan	2	9,52
Tutup	2	9,52
Draf LHP	1	4,76
Draf LHPD	1	4,76
Gelar Laporan	1	4,76
JUMLAH	21	100

Grafik Tindak Lanjut Laporan



1. Investigasi

Investigasi merupakan salah satu tahapan penting dalam proses penanganan laporan atau pengaduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia. Kegiatan ini dilakukan untuk menggali, melengkapi, dan memverifikasi data pendukung atas laporan dugaan maladministrasi yang disampaikan masyarakat. Melalui investigasi, Ombudsman RI berupaya mendalami kebenaran substansi permasalahan, mengidentifikasi akar persoalan, serta memahami konteks faktual maupun administratif yang melatarbelakangi keluhan masyarakat. Hasil dari investigasi ini menjadi dasar yang kuat dalam pengambilan langkah-

lanjutan, baik dalam bentuk tindakan korektif, rekomendasi, mediasi, maupun bentuk penyelesaian lainnya yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pada tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara telah melakukan kegiatan investigasi terhadap 21 (lima puluh dua) laporan masyarakat. Investigasi dilakukan dengan berbagai pendekatan dan tujuan, antara lain untuk memperoleh penjelasan secara langsung dari Terlapor dan pihak-pihak terkait, mengumpulkan dokumen-dokumen administratif, serta melakukan verifikasi atas kebenaran laporan baik secara langsung di lapangan maupun melalui mekanisme daring. Tidak hanya itu, investigasi juga diarahkan untuk menjalin koordinasi aktif dengan instansi terkait agar proses penyelesaian laporan dapat berjalan secara lebih kolektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik.

Kegiatan investigasi pada triwulan ini menunjukkan komitmen Ombudsman RI dalam menjawab kepercayaan masyarakat sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam menangani permasalahan secara objektif, menyeluruh, dan berkeadilan. Selain itu, kegiatan investigasi menjadi bagian dari upaya penguatan fungsi pengawasan eksternal terhadap instansi pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik di wilayah Sulawesi Tenggara. Ke depan, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara akan terus meningkatkan kualitas dan cakupan investigasi dengan pendekatan yang lebih adaptif dan kolaboratif, guna mendorong perubahan nyata dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Sebagai penutup, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja pengawasan pelayanan publik melalui penguatan koordinasi dengan instansi terkait, peningkatan kualitas penanganan laporan, serta optimalisasi upaya pencegahan maladministrasi. Diharapkan seluruh capaian dan evaluasi pada triwulan ini dapat menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dukungan serta partisipasi aktif masyarakat tetap menjadi elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan.

C. BIDANG PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

A. KEASISTENAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Berdasarkan ketentuan Pasal 134 Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia, yang ditetapkan pada tanggal 18 Juni 2020 menyatakan bahwa Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan bertugas merumuskan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi. Lebih lanjut pada Pasal 135 diuraikan fungsi Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan dalam melaksanakan tugas dimaksud, yaitu sebagai berikut:

- a. melakukan inventarisasi permasalahan dan identifikasi potensi maladministrasi serta pihak terkait pada permasalahan layanan publik;
- b. mengumpulkan data terkait pelayanan publik dengan metode pemetaan dan/atau kompilasi terhadap data laporan, isu pelayanan publik, informasi/data pemangku kepentingan pada permasalahan layanan publik;
- c. melakukan telaah atas hasil kompilasi dan pemetaan dalam rangka menentukan permasalahan layanan publik, pihak yang diduga terlibat dan potensi Maladministrasi pada permasalahan layanan publik;
- d. melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi dalam lingkup Perwakilan;
- e. melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis pada lingkup Perwakilan;

- f. melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup Perwakilan;
- g. melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis pada lingkup Perwakilan;
- h. melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup Perwakilan;
- i. melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup Perwakilan;
- j. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pencegahan Maladministrasi secara periodik;
- k. melakukan koordinasi dengan Keasistenan Utama dan/atau antar Perwakilan;
- l. membangun jaringan kerja; dan
- m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Hal ini sejalan dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mengatur bahwa pencegahan Maladministrasi meliputi tahap kegiatan Deteksi, Analisis dan Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS).

Pada tahun 2025, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Provinsi Sulawesi Tenggara telah melaksanakan kegiatan pencegahan Maladministrasi dan beberapa kegiatan yang tidak lagi menjadi tugas dan fungsi Keasistenan seperti kehumasan dan kerja sama serta kegiatan-kegiatan lain yang telah direncanakan pada tahun 2024. Adapun tugas dan fungsi Keasistenan Pencegahan Maladministrasi yang dilaksanakan pada periode Triwulan IV Tahun 2025 (Oktober s.d. Desember) adalah sebagai berikut:

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tempat
1	06 Oktober 2025	Melaksanakan Sosialisasi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Ombudsman) Tahun 2025 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI Sultra kepada seluruh Instansi Pemerintah pada 6 Kab, 1 Kota dan, 1 Provinsi di Sultra, baik K/L yakni Polres, Kantah dan Kanim/Bapas/Lapas maupun Daerah yakni RSUD, Dikbud, dan Dinsos. Kegiatan dilaksanakan <i>via zoom meeting</i>	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sultra
2	06 Oktober 2025	Menghadiri kegiatan Halo RRI Kendari dan bertindak sebagai Narasumber (Narasumber Fakhri Samadi).	Kantor RRI Kendari
3	13 Oktober 2025	Melaksanakan Bimbingan teknis Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Ombudsman) Tahun 2025 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI Sultra kepada seluruh Insan Ombudsman RI Perwakilan Sultra	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sultra
4	16 Oktober 2025	Memberikan arahan kepada Masiswa Magang UHO terkait kontrak Praktek Kerja Magang/Tata Tertib selama Magang dan memberikan Pre Test serta Menyampaikan materi tentang ke Ombudsmanan	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sultra
6	Oktober-November 2025	Melaksanakan kegiatan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 pada sejumlah Pemerintah Daerah dan Kementerian/Lembaga lingkup Provinsi Sulawesi Tenggara	8 Kab/Kota Se- Provinsi Sulawesi Tenggara

7	Oktober-November 2025	Melaksanakan kegiatan Supervisi terkait dengan tindak lanjut atas Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 pada sejumlah Pemerintah Daerah dari Kementerian/Lembaga lingkup Provinsi Sulawesi Tenggara	4 Kab/Kota Se-Provinsi Sulawesi Tenggara
8	13 November 2025	Melaksanakan kegiatan penarikan Siswa SMKN 6 Konawe	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sultra
9	26 November 2025	Menghadiri kegiatan Halo RRI Kendari dan bertindak sebagai Narasumber (Narasumber Frederick LD).	Kantor RRI Kendari
10	19 Desember 2025	Melakukan kunjungan ke Dishub Sultra dalam hal permintaan data/informasi terkait kajian cepat tata Kelola terminal penumpang tipe B di Sultra	Kantor Dishub Sultra
11	16 Desember 2025	Melaksanakan Workshop Tindak Lanjut Pembentukan Focal Point Tahun 2025	Hotel Plaza Inn Kota Kendari
12	16 Desember 2025	Melaksanakan Musyawarah Kerja KMPMDP Tahun 2025	Hotel Plaza Inn Kota Kendari
13	19 Desember 2025	Menghadiri kegiatan Halo RRI Kendari dan bertindak sebagai Narasumber (Mastri Susilo).	Kantor RRI Kendari
14	29 Desember 2025	Menghadiri kegiatan Halo RRI Kendari dan bertindak sebagai Narasumber (Aan Andrian)	Kantor RRI Kendari
15	24 Desember 2025	Melaksanakan kegiatan penarikan Mahasiswa Magang UMK	Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sultra

B. CAPAIAN KINERJA

Mengacu pada Perjanjian Kinerja 2025, khusus Keasistenan Pencegahan Maladministrasi diberikan sasaran, indikator kerja, dan target sebagaimana tabel di bawah ini:

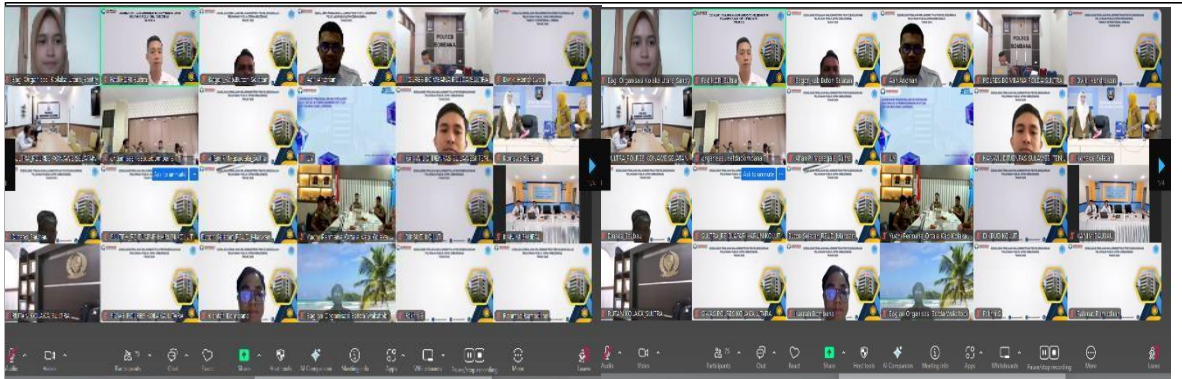
SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN (%)	KET.
Terwujudnya penguatan pencegahan maladministrasi guna perbaikan pelayanan publik	Jumlah laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Laporan Hasil Analisis	1 Laporan Hasil Analisis	100%	Tersedia Laporan Hasil Analisis
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	8 Prov. /Kab./Kota	Prov. /Kab./Kota	100%	Juknis/Juklak OPINI Tahun 2025 telah terbit
	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%	Terbentuknya focal point pengawasan pelayanan publik

	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%	Terbentuknya Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi Di Perwakilan (KMPMPDP)
--	---	-----------------------	-----------------------	------	---

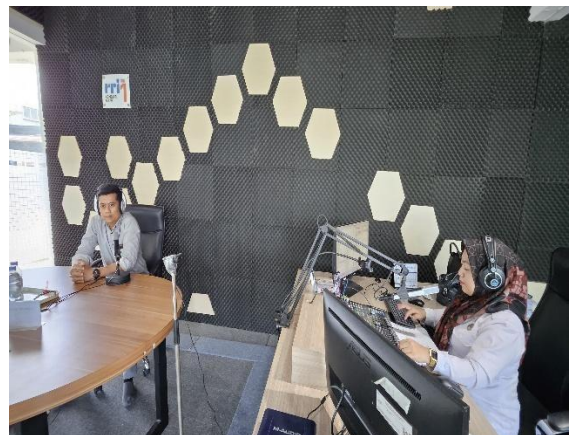
Berdasarkan tabel di atas, beberapa target kinerja telah direalisasikan yakni kunjungan ke Dishub Sultra dalam hal permintaan data/informasi terkait kajian cepat tata Kelola terminal penumpang tipe B di Sultra, Sosialisasi dan Bimbingan teknis terkait dengan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Ombudsman) 2025 dan Supervisi kegiatan pelaksanaan Focal Point dan KMPMDP,. Berikut ini Capaian Kinerja jika mengacu pada Perjanjian Kinerja Perwakilan sebagaimana disepakati dalam Rapat Kerja Awal Tahun 2025:

No.	Jenis Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Pelaksanaan Focal Point	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%
2	Pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi & Kegiatan Kelas Pelayanan Publik	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%
3	Pelaksanaan Workshop Pendampingan pelaksanaan OPINI Pengawasan Yanlik 2025	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%
4	Pengambilan Data Penilaian OPINI Pengawasan Yanlik 2025	8 Kegiatan	8 Kegiatan	100%
5	Penjaminan Mutu dan Supervisi Pengambilan Data OPINI Pengawasan Yanlik 2025	4 Kegiatan	4 Kegiatan	100%
6	Penyerahan Rapor Penilaian OPINI Pengawasan Yanlik Tahun 2024	18 Kegiatan	18 Kegiatan	100%
7	Pendampingan Intensif kepada Pemerintah Daerah persiapan Penilaian OPINI Pengawasan Yanlik 2025	9 Kegiatan	9 Kegiatan	100%
8	Deteksi Potensi Maladministrasi	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%
9	Analisis Permasalahan Penyelenggaraan Yanlik	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%
10	Penyusunan Lembar Kerja Indikator Inspeksi Mendadak (Sidak) Pelayanan Publik	3 Dokumen	3 Dokumen	100%
11	Inspeksi Mendadak (Sidak) Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Publik tertentu yang diselenggarakan oleh Pemda dan K/L	3 Kegiatan	3 Kegiatan	100%
12	Pengawasan SPMB & PPDBM Tahun 2025	2 Kegiatan	2 Kegiatan	100 %
13	Pembinaan Pelajar/Mahasiswa Praktek Kerja (Magang)	2 Kegiatan	4 Kegiatan	200%
14	Penatausahaan dokumen MoU, PKS dan Renja baik secara elektornik maupun non elektronik	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%
15	Penatausahaan dokumen data hasil Penilaian Kepatuhan/OPINI Pengawasan Yanlik 2015 s.d. 2025 baik secara elektornik maupun non elektronik.	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%

DOKUMENTASI KEGIATAN



Sosialisasi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Ombudsman) Tahun 2025 *via zoom meeting*



Pelaksanaan Narasumber pada Kegiatan Rutin Halo RRI Kendari (Rentang Waktu Oktober-Desember 2025)

Melaksanakan Bimbingan teknis Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Ombudsman) Tahun 2025 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI Sultra kepada seluruh Insan Ombudsman RI Perwakilan Sultra



Memberikan arahan kepada Masiswa Magang UHO dan UMK terkait kontrak Praktek Kerja Magang/Tata Tertib selama Magang dan memberikan Pre Test serta menyampaikan materi tentang ke Ombudsmanan



Melaksanakan kegiatan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 pada sejumlah Pemerintah Daerah dan Kementerian/Lembaga lingkup Provinsi Sulawesi Tenggara



Melaksanakan kegiatan Supervisi terkait dengan tindak lanjut atas Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025



Melaksanakan kegiatan penarikan Siswa SMKN 6 Konawe dan Mahasiswa Magang



Melakukan kunjungan ke Dishub Sultra dalam hal permintaan data/informasi terkait kajian cepat tata Kelola terminal penumpang tipe B di Sultra



Melaksanakan Workshop Tindak Lanjut Pembentukan

Focal Point Tahun 2025



Melaksanakan Musyawarah Kerja KMPMDP Tahun 2025

D. Anggaran

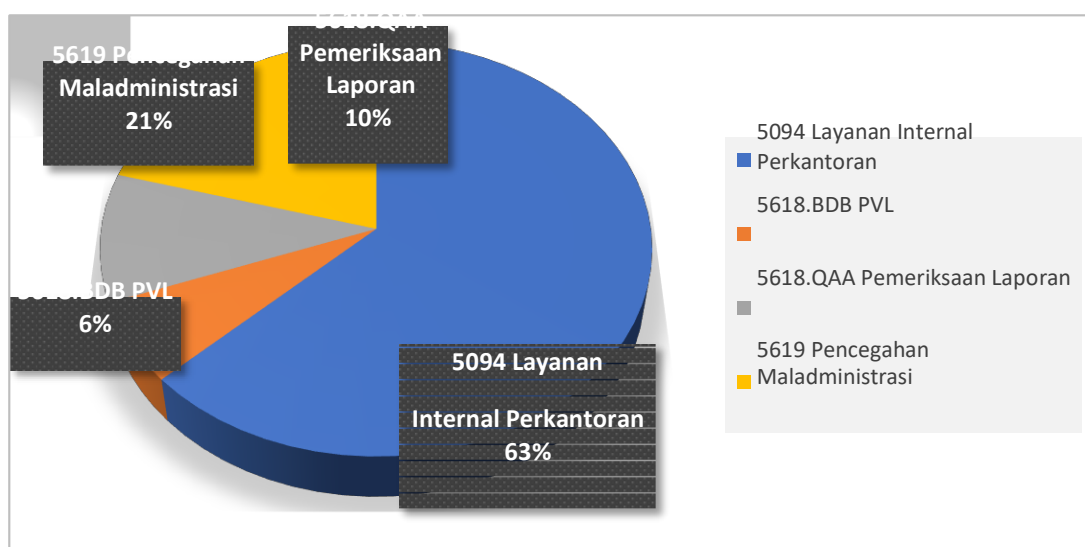
Dari bulan Januari – Desember 2025 Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara telah menerima Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) , telah melaksanakan revisi anggaran sebanyak 9 kali, dimana pada revisi 9 Anggaran Perwakilan menerima sebesar **Rp. 1.196.192.000** Anggaran tersebut terdiri atas Dua program yakni Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya sebesar **Rp. 532.024.000** , dan Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar **Rp. 664.168.000**.

Sehubungan telah diterbitkannya DIPA Revisi Ombudsman RI TA 2025 terkait relaksasi efisiensi belanja tanggal 27 Maret 2025, telah dilakukan pemutakhiran Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) Menindaklanjuti hal tersebut, maka Nilai POK Efisiensi pagu efektif Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara pada revisi 9 menjadi **Rp. 784.968.574** Anggaran tersebut terdiri atas Dua program yakni Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya sebesar **Rp. 494.578.656**, dan Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar **Rp. 290.389.918**

Berikut gambaran anggaran Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara di Tahun 2025 dalam bentuk grafik:

Tabel Anggaran Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2025

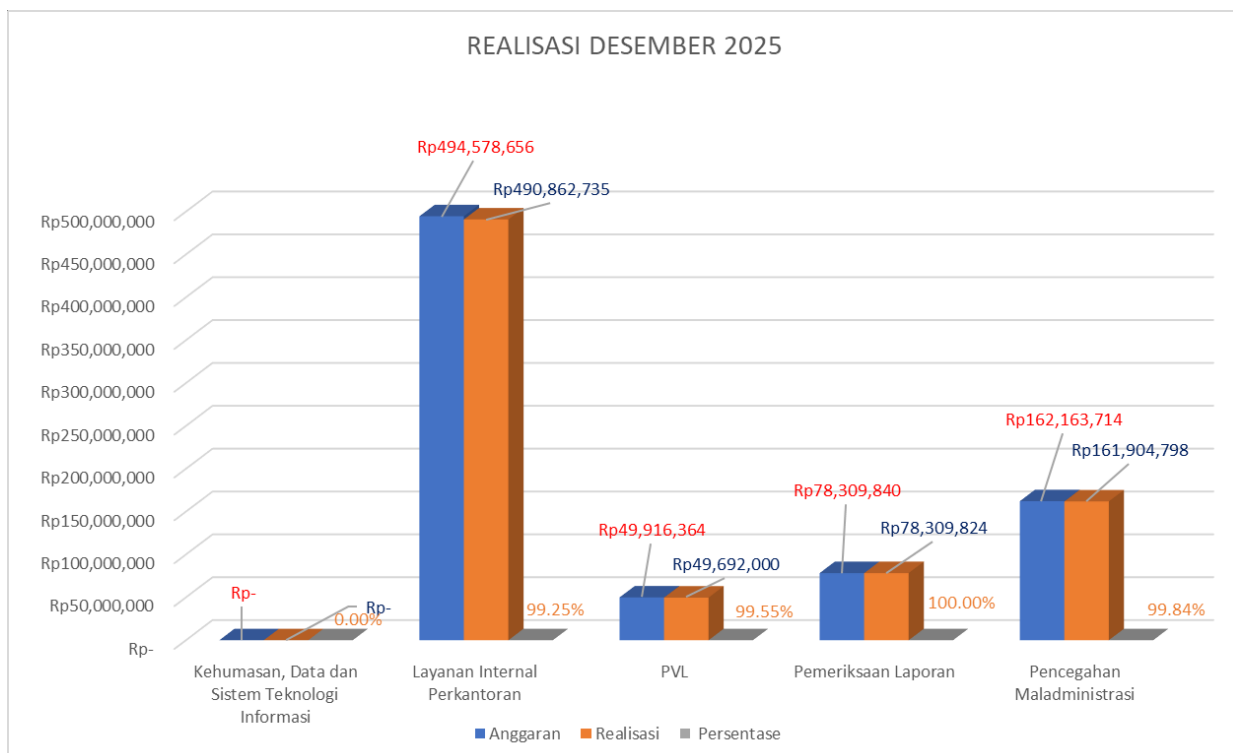
Kode Akun	Kegiatan	Anggaran
5094	Layanan Internal Perkantoran	Rp 494,578,656
5618.BDB	PVL	Rp 49,916,364
5618.QAA	Pemeriksaan Laporan	Rp 78,309,840
5619	Pencegahan Maladministrasi	Rp 162,163,714
JUMLAH		Rp 784,968,574



Realisasi anggaran dari Januari – Desember 2025 terhadap pagu POK telah mencapai 99,47 % dari total anggaran yang tersedia, sedangkan Realisasi anggaran dari Januari – September 2025, realisasi anggaran menggunakan mekanisme Ganti Uang Persediaan (GUP),
22
dan menggunakan mekanisme Langsung (Ls) di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara, berikut gambaran realisasi anggaran:

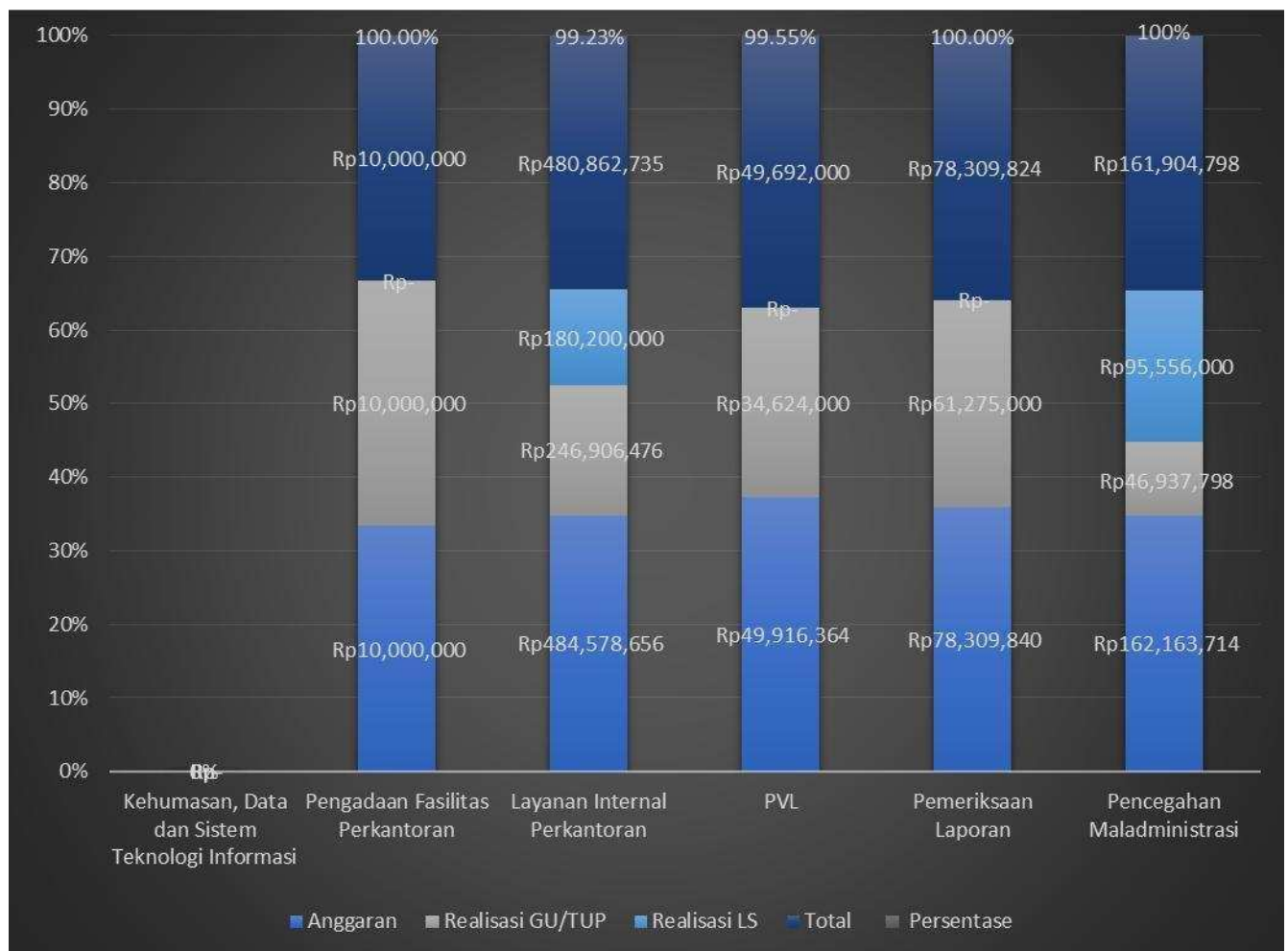
Realisasi Anggaran Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi

Kode Akun	Kegiatan	Anggaran	Realisasi	Persentase	Sisa Pagu
051	Kehumasan, Data dan Sistem Teknologi Informasi	Rp -	Rp -	0.00%	Rp -
5094	Layanan Internal Perkantoran	Rp 494,578,656	Rp 490,862,735	99.25%	Rp 3,715,921
051	PVL	Rp 49,916,364	Rp 49,692,000	99.55%	Rp 224,364
052	Pemeriksaan Laporan	Rp 78,309,840	Rp 78,309,824	100.00%	Rp 16
052	Pencegahan Maladministrasi	Rp 162,163,714	Rp 161,904,798	99.84%	Rp 258,916
J U M L A H		Rp 784,968,574	Rp 780,769,357	99.47%	Rp 4,199,217



REALISASI ANGGARAN MELALUI GUP/TUP DAN LS

Kode Akun	Kegiatan	Anggaran	Realisasi GU/TUP	Realisasi LS	Total	Persentase
051	Kehumasan, Data dan Sistem Teknologi Informasi	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	0%
051	Pengadaan Fasilitas Perkantoran	Rp 10,000,000	Rp 10,000,000	Rp -	Rp 10,000,000	100.00%
5094	Layanan Internal Perkantoran	Rp 484,578,656	Rp 246,906,476	Rp 180,200,000	Rp 480,862,735	99.23%
051	PVL	Rp 49,916,364	Rp 34,624,000	Rp -	Rp 49,692,000	99.55%
052	Pemeriksaan Laporan	Rp 78,309,840	Rp 61,275,000	Rp -	Rp 78,309,824	100.00%
052	Pencegahan Maladministrasi	Rp 162,163,714	Rp 46,937,798	Rp 95,556,000	Rp 161,904,798	100%
Jumlah		Rp 784,968,574	Rp 399,743,274	Rp 275,756,000	Rp 780,769,357	99.47%



BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Pelaksanaan Laporan Tahunan ini adalah merupakan perwujudan pertanggung jawaban atas kinerja pencapaian visi dan misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara selama Tahun 2025. Dari Laporan Tahunan ini yang telah kami uraikan sebelumnya, Kendala yang dihadapi dalam penyajian dan update informasi laporan adalah Pada Tahunan 2025, Pencapaian target penyelesaian laporan tahun 2025 masih cukup banyak laporan lama yg harus tetap diselesaikan pada tahun 2025.

Tahun 2025 Asisten di bagi menjadi 3 Bidang dan masing masing bidang focus menangani program kerja bidangnya. Dengan Distribusi sebagai berikut Bidang PVL 3 Asisten, Bidang Pemeriksaan Laporan 5 Asisten dan Bidang Pencegahan 5 Asisten total 13 Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara. Sehingga praktis mulai tahun ini Map Kuning (Riksa) ditangani oleh 5 asisten saja. Sedangkan ASN total berjumlah 5 orang dan tenaga pendukung berjumlah total 6 orang dengan rincian cleaning service 1 orang, satpam 2 orang, pramusaji 2 orang dan driver 1 orang.

B. SARAN

Dari Laporan Kinerja Tahun 2025 ini yang telah kami sudah uraikan sebelumnya, kami menyadari sepenuhnya jika Laporan Kinerja Tahun 2025 masih banyak kendala dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, untuk kedepannya Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tenggara akan tetap memberikan berita tentang Pelayanan Publik kepada masyarakat dan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tenggara juga aktif dalam mengaktifkan Sosial Media seperti Halaman Chanel Youtube, Facebook, Instagram dan lain lain dan memberikan tanggapan atas layanan publik yang ada di Sulawesi Tenggara.

BAB IV

PENUTUP

Laporan Kinerja Tahun 2025 ini disusun dengan sumber data yang sebenarnya semoga bisa menjadi acuan untuk pelaksanaan kegiatan selanjutnya.

Demikianlah laporan Kinerja Tahun 2025 ini kami buat, masih banyak kekurangan yang mungkin tidak kami sadari dalam penyusunan laporan kegiatan ini. Kami membutuhkan kritik dan saran dari berbagai pihak, yang nantinya akan lebih berguna dalam penyempurnaan penyusunan laporan kegiatan Triwulan ini dimasa yang akan datang. Dan demikian selebihnya kami ucapkan terima kasih.