

LAPORAN KINERJA

OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
PROVINSI MALUKU

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku merupakan bentuk akuntabilitas atau pertanggung jawaban atas kinerja pencapaian tujuan dan sasaran strategis Tahun Anggaran 2025. Adapun Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja merupakan amanat dari Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja merupakan kewajiban bagi seluruh Kementerian/Lembaga termasuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang pengawasan pelayanan publik. Pelaksanaan seluruh program dan penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku adalah suatu rantai proses manajemen yang telah diupayakan sebaik mungkin, namun masih terdapat kekurangan yang disebabkan berbagai kendala. Kami telah mengupayakan untuk mengatasi kendala tersebut melalui terobosan dan koordinasi dengan seluruh instansi mitra kerja terkait baik internal maupun eksternal.

Semoga Laporan Kinerja ini dapat menjadi acuan penilaian fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku agar senantiasa lebih baik dalam melaksanakan program dan kegiatan, sehingga sasaran kinerja dapat tercapai sebagaimana telah direncanakan dan berdampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya di Provinsi Maluku.

Ambon, 31 Januari 2025
Kepala Perwakilan
Ombudsman RI Provinsi Maluku,

#

Hasan Slamet

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Provinsi Maluku. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku memiliki tugas pokok melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan pihak lain yang diberi tugas pelayanan publik. Pelaksanaan tugas tersebut dilakukan melalui penerimaan dan penyelesaian laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri, upaya pencegahan maladministrasi, penguatan jejaring pengawasan pelayanan publik, serta penyampaian saran dan rekomendasi perbaikan kebijakan pelayanan publik.

Capaian kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Tahun 2025 secara umum menunjukkan hasil yang sangat baik. Seluruh indikator kinerja utama berhasil direalisasikan dengan capaian rata-rata sebesar 100%, bahkan pada indikator penyelesaian laporan masyarakat mencapai 109,97%, dengan total 529 laporan yang berhasil diselesaikan dari target 481 laporan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku juga berhasil membuka akses pengaduan pelayanan publik di satu kabupaten/kota, membentuk *focal point* pengawasan pelayanan publik melalui jejaring TABAOS (Tamang Bajuang Ombudsman), melaksanakan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), serta mengeluarkan satu saran kebijakan pelayanan publik yang seluruh tahapannya telah ditindaklanjuti oleh pemerintah daerah terkait. Selain itu, upaya pencegahan maladministrasi juga diwujudkan melalui pelibatan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi dan pelaksanaan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap 7 Pemerintah Daerah di Provinsi Maluku.

Sebagai tindak lanjut atas pelaksanaan kinerja tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku memandang perlu adanya penguatan kapasitas kelembagaan melalui penambahan sumber daya manusia, peningkatan alokasi dan fleksibilitas anggaran, peningkatan sarana dan prasarana, serta pengembangan kompetensi aparatur. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengawasan pelayanan publik dan mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, berkeadilan, dan bebas dari maladministrasi di Provinsi Maluku.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fungsi, Tugas, dan Wewenang	2
1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia	4
BAB II: RENCANA KERJA.....	6
2.1 Perjanjian Kinerja.....	6
2.2 Penetapan Kinerja	7
BAB III: AKUNTABILITAS KINERJA	9
3.1 Pengukuran Capaian Kinerja.....	9
3.2 Analisis Capaian Kinerja.....	10
3.3 Realisasi Anggaran.....	20
BAB IV: PENUTUP.....	21
LAMPIRAN.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman RI memiliki Kantor Perwakilan di 34 (tiga puluh empat) Provinsi di Indonesia di antaranya di Provinsi Maluku yang dibentuk pada tahun 2012 berdasarkan Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 02/ORI-SK/I/2012 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali di Kota Denpasar, Provinsi Sulawesi Selatan di Kota Makassar, Provinsi Kepulauan Riau di Kota Batam, Provinsi Maluku di Kota Ambon, dan Provinsi Kalimantan Timur di Kota Samarinda.

Dalam rangka melaksanakan kewenangan tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku berpedoman pada tugas yang diberikan oleh Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI yakni menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku masih memiliki beberapa kendala yang dihadapi, di antaranya kondisi geografis Provinsi Maluku menyebabkan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku sulit untuk menjangkau seluruh wilayah, tingkat pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik masih rendah sehingga budaya lapor ke Ombudsman masih cukup minim. Pengetahuan yang rendah akan Ombudsman itu juga terjadi pada pejabat atau instansi pemerintahan di beberapa Kota/Kabupaten di Provinsi Maluku sehingga tanggapan atau respon atas laporan yang sedang ditangani oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku juga sangat kurang. Selain itu, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), keterbatasan anggaran dan kurangnya dukungan sarana prasarana yang belum memadai juga merupakan beberapa kendala yang dihadapi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku dalam proses pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari kendala tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku berupaya untuk tetap melakukan sosialisasi terkait tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI berserta hak dan kewajiban masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan jemput bola, serta membangun jejaring untuk meningkatkan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu Ombudsman RI Maluku juga melakukan kunjungan kerja serta audiensi kepada pejabat pemerintah di Provinsi Maluku serta kelompok masyarakat baik dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2. FUNGSI, TUGAS, DAN WEWENANG

1.2.1. FUNGSI

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku berfungsi 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 Maluku, yang mempunyai hubungan hirarkis dengan Ombudsman RI Pusat.

1.2.2. TUGAS

- a. Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan Masyarakat
 - 1) Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan di wilayah kerjanya;
 - 2) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;
 - 3) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya
- b. Pencegahan Maladministrasi

Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya. Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku juga dimandatkan untuk :

 - 1) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;
 - 2) Membangun jaringan kerja;
 - 3) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman.

1.2.3 WEWENANG

Adapun dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku memiliki wewenang sebagai berikut:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor dan pihak lain yang terkait;
- e. Melakukan kehadiran paksa dalam rangka menyelesaikan Laporan;
- f. Menyelesaikan Laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- g. Menyampaikan usul Rekomendasi kepada Ombudsman Republik Indonesia mengenai penyelesaian Laporan, termasuk usul

Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;

- h. Menyampaikan saran dan tindakan korektif kepada penyelenggara dalam rangka memperbaiki maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- i. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi

1.3. ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA

Susunan Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku terdiri atas Kepala Perwakilan, Keasistenan Perwakilan, dan Unsur Sekretariat Jenderal.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku dikepalai oleh Bapak Hasan Slamet selaku Kepala Perwakilan. Kemudian, Keasistenan Perwakilan merupakan unit kerja Asisten di lingkungan perwakilan Ombudsman yang melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan. Susunan organisasi Keasistenan Perwakilan terdiri atas:

- a. Keasistenan Pengaduan Masyarakat

Keasistenan Pengaduan Masyarakat Perwakilan Maluku terdiri dari 2 (dua) orang. Keasistenan ini bertugas menyelenggarakan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.

- b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan Maluku terdiri atas 6 (enam) orang, bertugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.

- c. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

Keasistenan Pencegahan Maladministrasi terdiri dari 3 (tiga) orang, yang bertugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut memerlukan dukungan manajemen Sekretariat Jenderal. Unit Kesekjenan Ombudsman Perwakilan Maluku terdiri dari 4 (empat) Pegawai Negeri Sipil dan 2 (dua) Pramubakti. Terdapat pula tenaga pendukung lainnya sejumlah 4 orang, yang terdiri dari 2 (dua) Tenaga Pengamanan, 1 (satu) Pengemudi, dan 1 (satu) Tenaga Kebersihan. Jadi, total sumber daya manusia yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku adalah 22 (dua puluh dua) orang.

Komposisi sumber daya manusia di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Maluku adalah sebagai berikut:



Pengelolaan sumber daya manusia dilakukan dengan mengembangkan Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Maluku sebagai berikut:



BAB II

RENCANA KERJA

2.1. PERJANJIAN KINERJA

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

1. Sasaran strategis Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Jumlah akses pengaduan pelayanan publik yang dibuka dengan target 1 Kabupaten/Kota.
 - Jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan perwakilan dengan target 1 Lembaga.
 - Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan dengan target 481 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 7 Pemerintah Daerah.
3. Sasaran strategis Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang berkualitas, 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.1.585.847.000,- dengan Blokir sebesar Rp 662.459.954, Pagu Aktif Ombudsman RI Perwakilan Maluku ialah sebesar Rp 923.387.046,- yang terbagi dalam 3 (tiga) program yaitu:

- Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan publik sebesar Rp 357.599.593,-;
- Program Pencegahan Maladministrasi sebesar Rp 210.521.879,-
- Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 355.265.574,-

2.2. PENETAPAN KINERJA

Dalam rangka pengukuran kinerja atas program dan *outcome* yang dihasilkan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku tertuang dalam perjanjian kinerja Tahun 2025 antara Ketua Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku yang dijelaskan dalam beberapa kegiatan yang dilengkapi dengan sasaran, indikator, 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 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	481 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	7 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

Tabel 2.1. Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Tahun 2026

No.	Program/Kegiatan/Output	Pagu	Blokir	Efektif
I	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
A	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			
1	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	52.632.000	30.474.808	22.157.192
2	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	21.264.000	12.311.856	8.952.144
3	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	569.578.000	264.785.662	304.792.338
4	Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	51.539.000	29.841.081	21.697.919
B	Pencegahan Maladministrasi			
1	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	67.006.000	38.796.474	28.209.526
2	Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan	22.025.000	12.752.475	9.272.525
3	Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	397.268.000	224.228.172	173.039.828
II	Dukungan Manajemen			
A	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggan			
1	Layanan Perkantoran	395.315.000	49.269.426	346.045.574
2	Layanan Sarana Internal	9.220.000	0	9.220.000
Total		1.585.847.000	662.459.954	923.387.046

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1. PENGUKURAN CAPAIAN KINERJA

Sesuai dengan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku berupaya dengan sungguh-sungguh untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tabel berikut disajikan capaian kinerja organisasi yang mendasarkan pada capaian sasaran strategis pada masing-masing indikator.

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah akses pengaduan pelayanan publik yang dibuka	1 Kabupaten/ Kota	1 Kabupaten/ Kota	100%
	Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh Perwakilan	1 Lembaga	1 Lembaga	100%
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	481 Laporan	529 Laporan	109,97%
	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100%
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%
	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%
	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	7 Pemerintah Daerah	7 Pemerintah Daerah	100%
Terwujudnya Pengelolaan Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang berkualitas	Jumlah layanan pengelolaan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%
	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%

3.2. ANALISIS CAPAIAN KINERJA

Sesuai dengan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku berupaya dengan sungguh-sungguh untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

3.2.1. Jumlah akses pengaduan pelayanan publik

Jumlah akses masyarakat ke Ombudsman Perwakilan Maluku selama tahun 2025 adalah sebanyak 852, terdiri dari 126 laporan masyarakat, 59 konsultasi non laporan dan 667 laporan RCO. Secara garis besar dapat digambarkan pada tabel berikut :

Realisasi	Jumlah Laporan
Laporan	126
Konsultasi Non laporan	59
Reaksi Cepat Ombudsman (RCO)	667
Total	852

Berbagai upaya telah dilakukan Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) melalui berbagai kegiatan seperti Akses (1 kegiatan), PVL On The Spot, Teras Pelayanan Publik serta Sosialisasi terkait kelembagaan Ombudsman RI melalui kegiatan Ombudsman Goes to School dan Ombudsman Goes to Campus.

Untuk kegiatan Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik telah tercapai sebanyak 1 (satu) kali kegiatan yang dilaksanakan di Kab. Kepulauan Tanimbar pada Triwulan IV Tahun 2025. Kegiatan ini juga dilaksanakan bekerja sama dengan Ditjen Bina Pembangunan Daerah, Kementerian Dalam Negeri yang turut hadir dan mengisi kegiatan Akses di Kab. Kepulauan Tanimbar.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah Akses Pengaduan Pelayanan Publik	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%

3.2.2. Jumlah lembaga (*focal point*) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan

Kegiatan *focal point* merupakan program yang dirancang dengan tujuan untuk meningkatkan optimalisasi kerja pengawasan pelayanan

publik di unit kerja yang melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan melalui *Focal Point*/ Narahubung sebagai jaringan kerja Ombudsman.

Pada tahun 2025, Ombudsman RI membangun jaringan kerja dengan beberapa lembaga organisasi masyarakat dan media yang berbasis di wilayah Kota Ambon, diantaranya :

- a. Yayasan Mafindo
- b. Yayasan Heka Leka
- c. Yayasan Rumah Generasi
- d. LSM Arika Mahina
- e. Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) Provinsi Maluku
- f. Perkumpulan Tuna Netra Indonesia (Pertuni) Provinsi Maluku
- g. GMKI Cabang Ambon
- h. GMKI Komisariat Hukum Unpatti
- i. Ketua Pemuda Muhamadiyah Provinsi Maluku
- j. GMNI Cabang Ambon
- k. HMI Cabang Ambon
- l. Perhimpunan Mahasiswa Katolik RI (PNKRI) Cabang Ambon
- m. Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Maluku
- n. Media Kompas
- o. Media Masariku
- p. Media RRI

Jejaring yang dibangun ini kemudian dibentuk dan dinamakan TABAOS (Tamang Bajuang Ombudsman). Untuk itu, pada indikator jumlah lembaga (*focal point*) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan dilaksanakan target telah tercapai dan dilaksanakan..

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah lembaga (<i>focal point</i>) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%

3.2.3. Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI perwakilan yang diselesaikan

Ombudsman Republik Indonesia berkomitmen untuk mengawasi pelayanan publik utamanya berkaitan dengan tindakan maladministrasi

yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dan pemenuhan terhadap standar pelayanan publik. Ombudsman mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah 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.

Sepanjang tahun 2025, jumlah Laporan Masyarakat yang telah diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku baik pada tahap PVL dan tahap Pemeriksaan ialah sebanyak 529, dimana 17 Laporan ditutup pada Triwulan I, 180 Laporan ditutup pada Triwulan II, 297 Laporan ditutup pada TW III, dan 35 Laporan ditutup pada TW IV.

Secara akumulasi indikator yang mendukung pencapaian peningkatan efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian	PERHITUNGAN
1.	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan	481 Laporan	529 Laporan	109,97 %	109,97% dihitung dari: $\left(\frac{529 \text{ Realisasi Penyelesaian}}{481 \text{ Target Laporan}} \right)$

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

Pada tahun 2025, Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku telah melakukan pemeriksaan terhadap dugaan maladministrasi yang dilakukan atas inisiatif Ombudsman Perwakilan. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku mengusung subttansi Pendidikan dan menyoroti Dugaan Pungutan Uang Seragam sebesar Rp 1.100.000,- dan uang komite sebesar Rp 30.000,- pada SMA Negeri 15 Maluku Tengah.

Terkait dengan IAPS, laporan telah diregistrasi pada tanggal; 06 Oktober 2025 dan dalam proses tindak lanjut.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Laporan	1 Laporan	100%

3.2.5. Jumlah Saran Kebijakan Pelayanan Publik yang dikeluarkan

Dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dan untuk memberikan saran/masukan kepada Pemerintah Daerah dalam mengambil kebijakan Publik maka Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku melakukan tahapan kajian pelayanan publik dengan judul “Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa Se-Kabupaten Maluku Tengah terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”. Kajian Kebijakan Publik ini bertujuan untuk mendorong Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah agar dapat meningkatkan pelayanan publik khususnya pada Desa dan Negeri sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri no. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

Pelaksanaan tahapan kajian telah dimulai sejak triwulan I s.d. triwulan empat, tahapan kajian meliputi dekteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran. Rincian kertas kerja dan waktu pelaksanaan berdasarkan tahapan tersebut yakni sebagai berikut:

No.	Kertas Kerja Kajian	Tanggal Penyusunan
1.	Konsep Tema Kajian	9 Januari 2025
2.	Pemetaan Data Laporan	18 Januari 2025
3.	Pemetaan Isu Pelayanan Publik	22 Januari 2025
4.	Pemetaan Regulasi	22 Januari 2025
5.	Pemetaan Informasi dan/atau Data Pemangku Kepentingan	23 Januari 2025
6.	Daftar Dokumen Inventarisasi	23 Januari 2025
7.	Laporan Pelaksanaan Inventarisasi	24 Januari 2025
8.	Laporan Hasil Inventarisasi	24 Januari 2025
9.	Kompilasi Hasil Identifikasi	24 Januari 2025

10.	Laporan Pelaksanaan Identifikasi	24 Januari 2025
11.	Laporan Hasil Identifikasi	30 Januari 2025
12.	Kompilasi Hasil Pemutakhiran	30 Januari 2025
13.	Laporan Pelaksanaan Pemutakhiran	31 Januari 2025
14.	Laporan Hasil Pemutakhiran	31 Januari 2025
15.	Laporan Hasil Deteksi	8 Februari 2025
16.	Rencana Tindak Lanjut Analisis	14 April 2025
17.	Notula Kegiatan Pengumpulan Data (10 Desa)	28 s.d. 9 Mei 2025
18.	Daftar Dokumentasi Kegiatan Analisis	14 Mei 2025
19.	Daftar Data Kegiatan Analisis	14 Mei 2025
20.	Laporan Telaah Data	16 Mei 2025
21.	Laporan Hasil Pengumpulan Data	19 Mei 2025
22.	Laporan Pelaksanaan Pengumpulan Data	22 Mei 2025
23.	Saran Perbaikan	26 Mei 2025
24.	Laporan Hasil Analisis	30 Juni 2025
25.	Rencana Tindak Lanjut Penyampaian Hasil Analisis	12 Juli 2025
26.	Laporan Pelaksanaan Penyampaian Saran	28 September 2025
27.	Notulensi Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Perlakuan Pelaksanaan Saran	1 Oktober 2025
28.	Rencana Tindak Lanjut Perlakuan Pelaksanaan Saran	7 Oktober 2025
29.	Daftar Kajian Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia	9 Oktober 2025
30.	Rencana Tindak Lanjut Publikas Saran	13 Oktober 2025
31.	Laporan Hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran	15 Oktober 2025
32.	Laporan Status Pelaksanaan Saran	19 Oktober 2025
33.	Laporan Kegiatan Publikasi Saran	22 Oktober 2025

34.	Berita Acara Rapat Perwakilan terkait Status Kajian	24 November 2025
-----	--	------------------

Sebagaimana rincian diatas, seluruh Tahapan Kajian Kebijakan Publik tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa Se-Kabupaten Maluku Tengah terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik telah selesai dengan status kajian telah dilaksanakan seluruhnya oleh Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah Laporan hasil analisis rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 Saran Kebijakan	1 Saran Kebijakan	100%

3.2.6. Jumlah Kelompok Masyarakat yang Terlibat Aktif dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi

Keterlibatan kelompok masyarakat diperlukan untuk menutupi kekurangan sumber daya dan mencegah timbulnya potensi maladministrasi. Peran serta masyarakat dapat dijadikan sebagai salah satu komponen pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih optimal.

Adapun kendala dalam pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku adalah karena pemblokiran anggaran dan pelaksanaan kegiatan Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik tahun 2025 yang baru dibuka pada akhir triwulan III. Berdampak pada kegiatan Pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi yang dimana jika merujuk pada pedoman/arahan yang disampaikan Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi bahwa ada beberapa tahapan berupa seleksi dan pertemuan yang harus dilaksanakan sebelum adanya pembentukan kelompok ini.

Dikarenakan pada tahun-tahun sebelumnya juga terdapat kegiatan yang serupa, khususnya pada tahun 2024 yakni kegiatan jaringan Ombudsman. Maka ditahun 2025, hampir sebagian peserta terdiri dari

sahabat Ombudsman yang sudah pernah dibentuk. Pada tanggal 9 Desember 2025 telah dilaksanakan pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi berjumlah 12 (dua belas) Orang Anggota yang terdiri dari unsur organisasi pemberdayaan anak dan perempuan, pemuda Muhammadiyah, GMKI dan wartawan.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah kelompok masyarakat yang terlibat aktif dalam upaya pencegahan maladministrasi	1 Kelompok Masyarakat	1 Kelompok Masyarakat	100%

3.2.7. Jumlah Pemerintah Daerah yang Dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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.

Pada tahun 2025, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku telah melaksanakan Survei Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025 kepada 7 Kabupaten/Kota di Provinsi Maluku. Tahapan Penilaian dimulai dengan melakukan Sosialisasi pada tingkat pemerintah daerah pada tanggal 8 Oktober 2025 dan pada tingkat kementerian dan lembaga pada tanggal 9 Oktober 2025 secara daring melalui *zoom meeting*.

Selanjutnya rincian tahap pengambilan data Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik (OPINI 2025) yang dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku sebagai berikut:

No.	Pemerintah Daerah	Tanggal Penilaian
1.	Kabupaten Seram Bagian Timur	12 s.d. 18 Oktober 2025
2.	Kabupaten Seram Bagian Barat	19 s.d. 24 Oktober 2025
3.	Kebupaten Kepulauan Tanimbar	27 Oktober s.d. 1 November 2025
4.	Kabupaten Buru	2 s.d. 7 November 2025
5.	Kabupaten Maluku Tenggara	9 s.d. 14 November 2025
6.	Provinsi Maluku	17 s.d. 20 November 2025
7.	Kota Ambon	24 s.d. 26 November 2025

Tahapan terakhir yakni penginputan data dan verifikasi data pada aplikasi *penilaian.ombudsman.go.id* yang dilakukan oleh koordinator pencegahan dan Kepala Perwakilan selaku Penanggung Jawab Penilaian pada Kantor Perwakilan.

Dari indikator Jumlah instansi yang dinilai tingkat kepatuhannya atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jumlah Provinsi/ Kabupaten/ Kota yang dinilai tingkat kepatuhannya atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka yang terealisasi 7 Provinsi/Kabupaten/Kota yang telah tersurvei sehingga capaian sebesar 100%.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah Pemerintah daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	7 Prov/Kab/Kota	7 Prov/Kab/Kota	100%

3.2.8. Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor

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.

4.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Persentase penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	1 Layanan	1 Layanan	100%

Dengan layanan operasional dan pemeliharaan kantor yang bersifat rutin di tahun 2025 maka capaian pada indikator tersebut pada tahun 2025 sebesar 100%.

3.2.9. Jumlah Layanan Pengelolaan Operasional dan Pemeliharaan Kantor

Pada tahun 2025, telah dilaksanakan belanja kebutuhan kantor, Belanja Barang Ekstrakomptabel serta belanja modal yang dilaksanakan pada kurun waktu triwulan II hingga triwulan IV tahun 2025. Pengadaan tersebut dimaksudkan untuk menunjang fasilitas kerja bagi Insan Ombudsman RI Provinsi Maluku, sehingga realisasi capaian di tahun 2025 mencapai 100%.

NO.	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	% Capaian
1.	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	1 Paket	1 Paket	100%

Adapun beberapa hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas. Banyaknya jumlah laporan pada Tahun 2025 yang masuk ke Perwakilan Maluku cukup banyak, tidak sebanding dengan ketersediaan SDM pada Keasistenan Penyelesaian Laporan (baik PVL maupun Riksa);

- b) Letak geografis Provinsi Maluku yang merupakan wilayah kepulauan sehingga akses kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku dianggap belum maksimal. Dengan kondisi geografis ini pula beberapa daerah yang dianggap jauh dengan Ibu Kota Provinsi atau Kabupaten/Kota juga belum mendapatkan akses media yang baik, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui Ombudsman beserta dengan fungsinya.
- c) Dengan adanya efisiensi anggaran, program-program kegiatan Keasistenan PVL, Pemeriksaan, dan Pencegahan Maladministrasi tidak dapat seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan target awal maupun program kerja sesuai instruksi pimpinan Ombudsman RI, karena anggaran hanya dibuka sebagian. Pembukaan blokir baru dibuka pada akhir Triwulan III, sehingga penyerapan anggaran menjadi terbatas pada sisa waktu pelaksanaan, sehingga kegiatan harus dilaksanakan dalam rentang waktu yang relatif singkat.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku tentunya membutuhkan dukungan anggaran, Sumber Daya Manusia, dan sarana-prasarana lainnya yang diperlukan untuk dapat mewujudkan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang optimal, baik dalam penyelesaian laporan masyarakat oleh bidang PVL dan Pemeriksaan, serta Pencegahan Maladministrasi. Berikut kami sampaikan tawaran solusi untuk dapat dipertimbangkan kedepannya dalam pengambilan keputusan:

- a) Perlu adanya tambahan SDM pada masing-masing bidang Keasistenan di Ombudsman Perwakilan Provinsi Maluku.
- b) Perlu penambahan anggaran dan pembukaan blokir anggaran pada Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan Pengawasan Pelayanan Publik di Perwakilan.
- c) Perlu adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi baik bagi Asisten dan ASN mendukung tugas dan fungsi masing-masing. Mengingat peningkatan kapasitas perlu untuk mendukung kerja-kerja kelembagaan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

3.3. REALISASI ANGGARAN

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku pada Tahun Anggaran 2025 mendapatkan anggaran dana perwakilan sebesar Rp 1.585.847.000,- dengan total pagu aktif sebesar Rp 923.387.046,- dan sudah terealisasi sebesar 99,05% dengan rincian sebagai berikut :

No.	Nama DIPA	Pagu	Realisasi	Sisa Anggaran	%
1	Program Dukungan Manajemen	355.265.574	353.513.356	1.752.218	99,50%
2	Penerimaan dan Penyelesaian Laporan	357.599.593	352.507.775	5.091.818	98,57%
3	Pencegahan Maladministrasi	210.521.879	208.625.678	1.896.201	99,09%
Total		923.387.046	914.646.809	8.740.237	99,05%

BAB IV

PENUTUP

Pelaksanaan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Maluku pada tahun 2025 menunjukkan konsistensi upaya penguatan fungsi pengawasan pelayanan publik di tengah dinamika tantangan kelembagaan dan kebijakan efisiensi anggaran.

Secara umum, capaian kinerja Ombudsman RI pada tahun 2025 menunjukkan hasil yang positif. Dari keseluruhan indikator kinerja pada Perjanjian Kinerja Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku 100% berhasil mencapai bahkan melampaui target yang telah ditetapkan. Capaian tersebut mencerminkan efektivitas pelaksanaan fungsi pengawasan, pencegahan maladministrasi, serta dukungan manajemen operasional kantor.

Dalam aspek pengelolaan anggaran, realisasi anggaran sampai dengan akhir tahun 2025 tercatat sangat optimal dengan tingkat penyerapan sebesar 99,05%. Tingginya realisasi anggaran ini menunjukkan kemampuan organisasi dalam menjaga kesinambungan pelaksanaan program dan kegiatan, meskipun dihadapkan pada kebijakan efisiensi anggaran yang signifikan.

Namun demikian, pelaksanaan kinerja Tahun 2025 juga menghadapi sejumlah tantangan antara lain jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas; kondisi geografis Provinsi Maluku yang berupa kepulauan dan keterbatasan anggaran cukup membatasi akses ke seluruh jangkauan wilayah Provinsi Maluku. Tantangan tersebut menjadi bahan evaluasi penting dalam memperkuat strategi pelaksanaan kinerja ke depan.

LAMPIRAN

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI MALUKU**



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 : Hasan Slamet
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Maluku
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.

Ambon, Januari 2025

KETUA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih

KEPALA PERWAKILAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI MALUKU,

Hasan Slamet

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2025
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI MALUKU**

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	481 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	7 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