

**TELAH DIREVIU
PERJANJIAN KINERJA TAHUNAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2026**

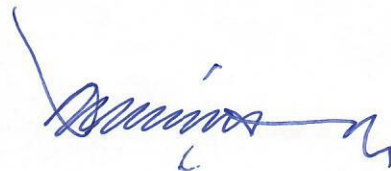
Kami telah melakukan reviu Perjanjian Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2026 berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Reviu ini bertujuan untuk memberikan keyakinan terbatas bahwa Perjanjian Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2026 telah disajikan secara akurat, andal, dan valid.

Berdasarkan reviu kami, tidak terdapat kondisi atau hal-hal yang menimbulkan perbedaan dalam meyakini keandalan informasi yang disajikan didalam reviu Perjanjian Kinerja Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2026 ini.

Jakarta, Januari 2026

Ketua Ombudsman RI

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mokhammad Najih', with a stylized flourish at the end.

Mokhammad Najih

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2026

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mokhammad Najih
Jabatan : Ketua Ombudsman Republik Indonesia

berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja tahun 2026 sebagaimana yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan.

Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Jakarta, Januari 2026
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2026
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	41,44%
	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,0%
Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,98%
	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%
	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	88%
	Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	3,37 (Nilai)
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%
	Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	123 Hari
	Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik	178 Hari
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	50%
	Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan	72%

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%
	Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	62,5 (Nilai)
Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Secara Konsisten dan Efektif Sesuai Standar Mutu	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%
	Rata-rata waktu penyelesaian aduan	45,98 Hari
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Nilai Reformasi Birokrasi	85,00 (Nilai)

PROGRAM	ANGGARAN
1. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Rp 52.525.201.000
2. Program Dukungan Manajemen	Rp 199.452.972.000
Total	Rp 251.978.173.000

Jakarta, Januari 2026
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih



DESKRIPSI PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2026
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Deskripsi	Cara Mengukur
Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	41,44%	Merupakan indikator untuk mengukur tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik nasional. Hal ini tergambar dalam persentase Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik dan berkualitas yaitu mendapatkan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kualitas tertinggi.	Diukur berdasarkan jumlah Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang mendapatkan Opini kualitas Tertinggi dibandingkan dengan jumlah Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Formula Perhitungan: $\%KLDOT = \frac{\sum KLDOT}{\sum KLD} \times 100\%$ Keterangan: %KLDOT : Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kualitas Tertinggi $\sum KLDOT$: Jumlah K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kualitas Tertinggi $\sum KLD$: Jumlah K/L/D yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,0%	Merupakan indikator yang menggambarkan adanya peningkatan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik guna mendorong percepatan perbaikan pelayanan publik.	Diukur berdasarkan peningkatan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan dan konsultasi ke Ombudsman RI pada tahun berkenaan dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan dan konsultasi ke Ombudsman RI pada tahun sebelumnya. Formula Perhitungan: $\%PPM = \frac{\sum LM_t - \sum LM_{t-1}}{\sum LM_{t-1}} \times 100\%$

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Deskripsi	Cara Mengukur
				Keterangan: %PPM : Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik ΣLMt : Jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan dan konsultasi ke Ombudsman RI pada tahun berkenaan $\Sigma LMt-1$: Jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan dan konsultasi ke Ombudsman RI pada tahun sebelumnya
Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,98%	Menggambarkan ukuran keberhasilan Ombudsman dalam menyelesaikan maladministrasi pada penyelenggara pelayanan publik sehingga permasalahan pelayanan publik yang dialami masyarakat terselesaikan. Hal ini juga menunjukkan tingkat kepatuhan instansi penyelenggaraan pelayanan publik dalam menjalankan hasil temuan pemeriksaan Ombudsman baik itu tindakan korektif maupun rekomendasi yang dikeluarkan.	Diukur berdasarkan jumlah temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan jumlah LAHP dengan temuan maladministrasi Formula Perhitungan: $\%TMKR = \frac{\Sigma TMS + \Sigma TKL + \Sigma RL}{\Sigma LTM} \times 100\%$ Keterangan: %TMKR : Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik ΣTMS : Jumlah temuan maladministrasi yang diselesaikan ΣTKL : Jumlah tindakan korektif yang dilaksanakan ΣRL : Jumlah Rekomendasi yang dilaksanakan ΣLTM : Jumlah LAHP dengan temuan maladministrasi
	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%	Merupakan ukuran keberhasilan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik pada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah melalui hasil pengawasan ombudsman dalam	Diukur berdasarkan jumlah K/L/D yang meningkat Kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya pada tahun berkenaan dibandingkan jumlah K/L/D yang memiliki kualitas opini terendah, rendah, sedang dan tinggi pada tahun sebelumnya Formula Perhitungan: $\%KLDOM = \frac{\Sigma KLDOM_t}{\Sigma KLDNT_{t-1}} \times 100\%$

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Deskripsi	Cara Mengukur
			penilaian opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.	Keterangan: %KLDOM : Persentase K/L/D yang meningkat opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya $\sum KLDOMt$: Jumlah K/L/D yang meningkat Kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya pada tahun berkenaan $\sum KLDNTt-1$: Jumlah K/L/D yang memiliki kualitas opini terendah, rendah, sedang dan tinggi pada tahun sebelumnya
	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	88%	Menggambarkan ukuran keberhasilan atas pendampingan Ombudsman terhadap kelompok masyarakat peduli maladministrasi sehingga kelompok masyarakat tersebut dapat terlibat/berpartisipasi aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.	Diukur berdasarkan jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan dengan Jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang dibentuk. Formula Perhitungan: $\%KMTA = \frac{\sum KMTA}{\sum KMTB} \times 100\%$ Keterangan: %KMTA : Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik $\sum KMTA$: Jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik $\sum KMTB$: Jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang dibentuk
	Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	3,37 (Nilai)	Menggambarkan ukuran keberhasilan Ombudsman dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang tergambar dalam indeks kepuasan masyarakat atas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	Formula Perhitungan: $TKPP = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah U}} \right) i$ Keterangan: TKPP : Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Deskripsi	Cara Mengukur
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%	Menggambarkan ukuran keberhasilan/ efektivitas kegiatan akses pengaduan pelayanan publik yang ditandai dengan adanya peningkatan laporan/pengaduan masyarakat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik.	Diukur berdasarkan jumlah daerah yang menjadi lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik yang meningkat laporan/pengaduan masyarakatnya dibandingkan dengan jumlah daerah lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik Formula Perhitungan: $\%DALM = \frac{\sum DALM}{\sum DAP} \times 100\%$ Keterangan: %DALM : Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik $\sum DALM$: Jumlah daerah yang menjadi lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik yang meningkat laporan/pengaduan masyarakatnya $\sum DAP$: Jumlah daerah lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik
	Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	123 Hari	Menggambarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat sejak laporan diterima (diregistrasi) sampai dengan laporan diselesaikan (ditutup)	Diukur berdasarkan jumlah waktu penyelesaian seluruh laporan dibandingkan dengan jumlah seluruh laporan yang diselesaikan. Formula Perhitungan: $\bar{WLM} = \frac{\sum WLM}{\sum LM}$ Keterangan: $\bar{WLM}$: Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat $\sum WLM$: Jumlah waktu penyelesaian seluruh laporan $\sum LM$: Jumlah seluruh laporan yang diselesaikan
	Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik	178 Hari	Menggambarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan dugaan Maladministrasi melalui Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) sejak laporan diregistrasi sampai dengan	Diukur berdasarkan jumlah seluruh waktu investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan jumlah seluruh investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik Formula Perhitungan: $\bar{WLI} = \frac{\sum WLI}{\sum LI}$

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Deskripsi	Cara Mengukur
			dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (ditutup)	Keterangan: $\bar{WLI}$: Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik ΣWLI : Jumlah seluruh waktu investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik ΣLI : Jumlah seluruh investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	50%	Indikator ini untuk mengukur efektivitas atas pelaksanaan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.	Dihitung berdasarkan jumlah K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan jumlah K/L/D yang diberikan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Formula Perhitungan: $\%KLDMS = \frac{\Sigma KLDMS}{\Sigma KLD} \times 100\%$ Keterangan: $\%KLDMS$: Persentase K/L/D yang melaksanakan Saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik $\Sigma KLDMS$: Jumlah K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik ΣKLD : Jumlah K/L/D yang diberikan saran penyempurnaan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
	Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan	72%	Merupakan ukuran keberhasilan perbaikan pelayanan publik melalui saran perbaikan dari ombudsman yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik	Dihitung berdasarkan jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan (termasuk dilaksanakan sepenuhnya atau dilaksanakan sebagian) atas saran yang dikeluarkan tahun sebelumnya dibandingkan dengan jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan tahun sebelumnya. Formula Perhitungan: $\%SPKL = \frac{\Sigma SPKL}{\Sigma SPKK} \times 100\%$

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Deskripsi	Cara Mengukur
				Keterangan: %SPKL : Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan Σ SPKL : Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan (termasuk dilaksanakan sepenuhnya atau dilaksanakan sebagian) atas saran yang dikeluarkan tahun sebelumnya Σ SPKK : Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan tahun sebelumnya
	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%	Merupakan ukuran kebermanfaatan data untuk pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI.	Dihitung berdasarkan jumlah Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan dibandingkan jumlah seluruh Asisten Ombudsman Formula Perhitungan: $\%AMMP = \frac{\Sigma AMMP}{\Sigma AORI} \times 100\%$ Keterangan: %AMMP : Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data Manajemen Pengetahuan Σ AMMP : Jumlah Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan Σ AORI : Jumlah seluruh Asisten Ombudsman
	Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	62,5 (Nilai)	Merupakan ukuran keberhasilan atas kegiatan pendampingan terhadap kelompok masyarakat peduli maladministrasi di perwakilan yang tercermin dengan tingkat pemahaman anggota kelompok tersebut terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.	Dihitung berdasarkan tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi di seluruh perwakilan dibandingkan jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi di perwakilan Formula Perhitungan: $TPKMMP = \frac{\Sigma TPKMMPp}{\Sigma KMPMp}$ Keterangan: TPKMMP : Tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Deskripsi	Cara Mengukur
				ΣTPKMPMp : Tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi di seluruh perwakilan. ΣKMPMp : Jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi di perwakilan
	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%	Menggambarkan validitas mutu produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dari sisi minimnya tingkat kesalahan mutu.	Diukur berdasarkan jumlah temuan utama dan jumlah temuan tambahan atas hasil pemeriksaan Aduan Pelanggaran Internal (WBS) terhadap aduan pada ranah pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman terkait kegiatan penyelesaian laporan, IAPS, Penyusunan Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, dan Opini Temuan Utama adalah temuan yang terbukti dari pokok aduan yang dikeluhkan oleh Pengadu (Bobot nilai setiap temuan = 1) Temuan Tambahan adalah temuan lain selain temuan utama yang diperoleh dalam pemeriksaan Aduan (Bobot nilai setiap temuan = 0.2) Formula Perhitungan: $V = 100\% - \frac{\text{Total bobot temuan}}{\text{Total produk yang dihasilkan}}$ Keterangan: V : Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman Total produk yang dihasilkan adalah jumlah laporan yang ditutup adalah yang ditutup di SIMPeL sesuai dengan periode perhitungan temuan
	Rata-rata waktu penyelesaian aduan	45,98 Hari	Menggambarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan aduan terkait kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dimulai dari dilakukannya Pemeriksaan Aduan sampai dengan Aduan diselesaikan	Diukur berdasarkan jumlah waktu penyelesaian seluruh aduan dibandingkan jumlah seluruh aduan yang diselesaikan Formula Perhitungan: $\bar{WLA} = \frac{\sum_{i=1}^n WLA_i}{n}$ Keterangan: WLA : Rata-rata waktu penyelesaian aduan WLA : Waktu penyelesaian seluruh Aduan n : Jumlah seluruh aduan yang diselesaikan

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Deskripsi	Cara Mengukur
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Nilai Reformasi Birokrasi	85,00 (Nilai)	Merupakan tingkat kemajuan birokrasi di Ombudsman RI. Semakin tinggi nilai RB, maka semakin baik pengelolaan tata pemerintahan, bersih dari KKN, dan pelayanan publik yang berkualitas	Berdasarkan perhitungan dari Laporan Hasil Evaluasi Pelaksanaan (LHE) Reformasi Birokrasi dari Kementerian PANRB