

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA  
KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT  
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 : Patnuaji Agus Indrarto  
Jabatan : Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat  
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 2026 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.

Jakarta, Januari 2026

KETUA  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA KEASISTENAN UTAMA  
PENGADUAN MASYARAKAT,

Mokhammad Najih

Patnuaji Agus Indrarto

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2026**  
**KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT**  
**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

| SASARAN                                                             | INDIKATOR KINERJA                                                           | TARGET                           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif | Jumlah akses pengaduan pelayanan publik                                     | 3 Lokasi (Kab/Kota)              |
|                                                                     | Jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan     | 1 Lembaga ( <i>Focal Point</i> ) |
|                                                                     | Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan pada tahap verifikasi | 119 Laporan                      |
|                                                                     | Jumlah laporan pengawasan efektivitas tata kelola SP4N-LAPOR!               | 1 Laporan                        |

| KEGIATAN/OUTPUT                                                                | ANGGARAN              |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat</b>                               |                       |
| Output 1: Akses Pengaduan Pelayanan Publik                                     | Rp 44.667.000         |
| Output 2: Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat                      | Rp 6.900.000          |
| Output 3: Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan                 | Rp 5.144.000          |
| Output 4: Laporan Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan | Rp 775.096.000        |
| <b>Pencegahan Maladministrasi</b>                                              |                       |
| Output 1: Laporan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR!                           | Rp 8.067.000          |
| <b>Total</b>                                                                   | <b>Rp 839.874.000</b> |

Jakarta, Januari 2026

KETUA  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

KEPALA KEASISTENAN UTAMA  
PENGADUAN MASYARAKAT,



Mokhammad Najih



Patnuaji Agus Indrarto



**DESKRIPSI PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2026**  
**KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT**

| Sasaran                                                             | Indikator Kinerja                                                                   | Target                           | Deskripsi                                                                                                                                                                                                                                                                                | Sumber Data                                                  | Cara Mengukur                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Terwujudnya Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif | Jumlah akses pengaduan pelayanan publik                                             | 3 Lokasi (Kab/Kota)              | Merupakan keluaran atas kegiatan akses pengaduan pelayanan publik. Kegiatan ini dilaksanakan di daerah (Kabupaten/Kota) dengan akses pengaduan ke Ombudsman yang masih rendah. Satuan Kab/Kota merupakan tempat dilaksanakan kegiatan akses pengaduan pelayanan publik.                  | Laporan kegiatan akses pengaduan pelayanan publik            | Dihitung berdasarkan jumlah Kabupaten/Kota tempat dilaksanakan kegiatan akses pengaduan pelayanan publik              |
|                                                                     | Jumlah lembaga ( <i>focal point</i> ) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan | 1 Lembaga ( <i>Focal Point</i> ) | Merupakan keluaran atas kegiatan jaringan pengawasan pelayanan publik oleh perwakilan. Satuan Lembaga adalah Kementerian/Lembaga yang menjadi <i>focal point</i> sebagai pintu koordinasi antara Ombudsman dengan instansi penyelenggara di tingkat daerah dalam menindaklanjuti laporan | Data <i>focal point</i> jaringan pengawasan pelayanan publik | Dihitung berdasarkan jumlah lembaga (Kementerian/Lembaga) yang menjadi <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik |

| Sasaran | Indikator Kinerja                                                           | Target      | Deskripsi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Sumber Data | Cara Mengukur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                             |             | masyarakat, tindakan korektif, saran, dan rekomendasi Ombudsman.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|         | Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan pada tahap verifikasi | 119 Laporan | <p>Merupakan keluaran atas kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.</p> <p>Laporan yang dimaksud adalah laporan masyarakat yang diselesaikan (ditutup) pada tahun 2026 di tahap PVL yang tidak memenuhi syarat materil (tidak termasuk penutupan karena tidak memenuhi syarat formil).</p> <p>Laporan yang diselesaikan merupakan penyelesaian (penutupan) laporan yang ditangani pada tahun 2026 (laporan yang diterima pada tahun 2026 dan laporan register tahun sebelumnya yang belum ditutup/<i>backlog</i>).</p> | Data SIMPeL | <p>Dihitung dengan menjumlahkan seluruh laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan (ditutup) pada tahun 2026 (laporan yang diterima pada tahun 2026 dan laporan register tahun sebelumnya yang belum ditutup/<i>backlog</i>).</p> $\sum LMS = LMS_1 + LMS_2 + \dots + LMS_n$ <p><math>\sum LMS</math> : Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan (ditutup)</p> <p>LMS : Laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan (ditutup) pada tahun 2026 (laporan yang diterima</p> |

| Sasaran                                                                          | Indikator Kinerja                                 | Target    | Deskripsi                                                                       | Sumber Data                                                     | Cara Mengukur                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  |                                                   |           |                                                                                 |                                                                 | pada tahun 2026 dan laporan register tahun sebelumnya yang belum ditutup/backlog) |
| Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik | Jumlah laporan pengawasan tata kelola SP4N-LAPOR! | 1 Laporan | Merupakan laporan kegiatan pengawasan Ombudsman terkait tata Kelola SP4N-LAPOR! | Laporan kegiatan pengawasan efektivitas tata kelola SP4N-LAPOR! | Dihitung berdasarkan jumlah laporan pengawasan tata Kelola SP4N-LAPOR!            |