

OMBUDSMAN RI



LAPORAN KINERJA

TRIWULAN 1 2026

Ombudsman Republik Indonesia
Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19,
Kuningan, Jakarta Selatan
12920



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,



Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) Triwulan I 2026 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pencapaian sasaran strategis. Penyusunannya mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah, Peraturan Menteri PANRB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Laporan ini bertujuan memastikan transparansi kinerja Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik. Pada Triwulan I 2026, Ombudsman RI telah melaksanakan berbagai kegiatan strategis, mulai dari penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan substansi dugaan maladministrasi, hingga upaya pencegahan melalui kajian dan koordinasi dengan instansi penyelenggara layanan publik.

Saat ini, sebagian besar capaian kinerja sasaran masih berada pada tahap perencanaan dan ditargetkan terealisasi pada akhir tahun. Namun, beberapa indikator telah mencapai target lebih awal. Hal ini karena efektivitas pengawasan penyelenggara pelayanan publik, khususnya penyelesaian pengaduan Masyarakat yang sangat bergantung pada komitmen bersama serta keterlibatan aktif masyarakat, *civil society*, dan aparaturnegara.

Ombudsman RI mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan, mulai dari Presiden, DPR, pemerintah pusat/daerah, aparat penegak hukum, mitra kerja, hingga masyarakat. Dukungan dan kerja sama semua pihak menjadi motor utama percepatan kinerja Ombudsman RI. Semoga laporan ini bermanfaat untuk evaluasi bersama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, bebas maladministrasi, dan berorientasi pada kepentingan rakyat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 30 April 2026
Wakil Ketua Ombudsman
Republik Indonesia



Dr. Rahmadi Indra T. S.H., M.H.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas pokok menyelenggarakan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Fungsi utamanya meliputi menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan dan investigasi atas dugaan maladministrasi, memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait, serta mendorong peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik melalui upaya pencegahan, koordinasi, dan edukasi kepada masyarakat maupun penyelenggara layanan.

Bahwa sepanjang Triwulan I tahun 2026, Ombudsman RI terus menjalankan fungsi pengawasan melalui penanganan laporan masyarakat, pengawasan tematik, kajian sistemik, serta penguatan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Laporan Kinerja Triwulan I Ombudsman RI Tahun 2026 menyajikan capaian kinerja atas Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2026. Ombudsman RI pada tahun 2026 memiliki 6 (enam) sasaran strategis dengan total 16 (enam belas) indikator dan target kinerja yang harus dicapai.

Dari hasil pengukuran realisasi terhadap 16 (enam belas) target tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Target dengan capaian di atas 100% sebanyak 3 target;
- 2) Target dengan capaian 100% sebanyak 1 target;
- 3) Target dengan capaian 25%-99,99% sebanyak 4 target; dan
- 4) Target dengan capaian 0% sebanyak 9 target (capaian realisasi dapat dicapai di triwulan II sebanyak 2 target; serta capaian realisasi dapat dicapai di triwulan IV sebanyak 4 target).

Rincian realisasi Triwulan I masing-masing target indikator kinerja pada masing-masing Sasaran Strategis yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2026 dapat dilihat pada matriks berikut ini:

Tabel 1 Matriks realisasi kinerja Ombudsman RI Triwulan I tahun 2026

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem	Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi	41,44%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan	3,0%	23,18%	772,67

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
Pengawasan Pelayanan Publik	penyelenggaraan pelayanan publik			
Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,98%	71,83%	75,63
	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	88%	Capaian dapat dilihat di Triwulan II	0
	Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	3,37 (Nilai)	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%	0%	0
	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	123 hari	153,3 hari	75,37
	Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	178 hari	178 hari	100
Terwujudnya Penguatan	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran	50%	Capaian dapat	0

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik		dilihat di akhir tahun	
	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan	72%	28%	38,89
	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%	0%	0
	Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	62,5	Capaian dapat dilihat di Triwulan II	0
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%	99,53%	100,54
	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	45,98 hari	32 hari	130,40
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat	Nilai Reformasi Birokrasi	85	84,72	99,67

Pagu DIPA Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2026 sebesar Rp251.978.173.000 dengan blokir anggaran sebesar Rp535.122.000 pada kegiatan SPBE terkait pengelolaan aplikasi SIMPel, sehingga pagu efektif menjadi Rp251.443.051.000. Sampai dengan akhir Triwulan I Tahun Anggaran 2026, realisasi anggaran Ombudsman RI tercatat sebesar **Rp55.932.252.047 atau 22,24%** dari pagu efektif. Capaian tersebut masih berada di bawah target penyerapan proporsional sebesar 25%.

Capaian kinerja Ombudsman RI diharapkan dapat terus meningkat di triwulan berikutnya. Untuk itu, diperlukan upaya bersama untuk dapat mewujudkan harapan tersebut.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Fungsi, Tugas, dan Wewenang.....	2
1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia.....	3
BAB II RENCANA KINERJA.....	10
2.1 Perjanjian Kinerja Triwulan I Tahun 2026.....	14
2.2 Penetapan Kinerja Triwulan I Tahun 2026.....	15
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA.....	17
3.1 Pengukuran Capaian Kinerja Triwulan I Tahun 2026.....	17
3.2 Analisis Capaian Kinerja Triwulan I Tahun 2026.....	19
3.3 Realisasi Anggaran Triwulan I Tahun 2026.....	35
BAB IV PENUTUP.....	36
LAMPIRAN.....	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga Ombudsman di Indonesia terbentuk di era reformasi untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid pada 10 Maret 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Komisi Ombudsman Nasional dibentuk untuk meningkatkan pengawasan penyelenggaraan negara serta menjamin perlindungan hak masyarakat. Menilik amanat dan harapan Keputusan Presiden tersebut, peran Ombudsman adalah membuat para penyelenggara negara/pemerintah menjadi terbuka, bertanggungjawab, dan berkomitmen untuk sungguh-sungguh mewujudkan pelayanannya terhadap kepentingan rakyat. Selain itu, Ombudsman berperan memberikan dan mendukung perlindungan dan kepastian hukum bagi rakyat.

Peran Ombudsman hari ini telah jauh berkembang dari era pertama kali dibentuk. Berdasarkan Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tanggal 16 Desember 2020, Ombudsman tidak hanya sekedar berfungsi sebagai lembaga pengawas, tetapi juga berfungsi sebagai lembaga mediator dalam memajukan dan melindungi Hak Asasi Manusia, tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan supremasi hukum. Ombudsman diharapkan mampu beroperasi sebagaimana seharusnya dan selaras dengan instrumen internasional, memperkuat independensi dan otonominya. Ombudsman diharapkan dapat beraliansi dengan Lembaga HAM nasional maupun global agar peran perlindungan HAM berjalan maksimal. Hal lain yang tidak kalah penting adalah keikutsertaan dengan International Ombudsman Institute (IOI) serta asosiasi Ombudsman regional lainnya dengan tujuan untuk bertukar pengalaman, pembelajaran, dan praktik terbaik.

Pengawasan terhadap maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman memiliki peran penting dalam mencegah praktik korupsi di sektor pelayanan publik karena perilaku maladministrasi sejatinya adalah pintu masuk terjadinya korupsi. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengamanatkan salah satu tujuan dibentuknya Ombudsman adalah “membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.” Selanjutnya, fungsi pencegahan maladministrasi dapat menjadi landasan pencegahan sistemik melalui deteksi dini penyimpangan prosedural yang potensial menjadi ruang korupsi. Dengan demikian, peran Ombudsman selaras dengan agenda pembangunan nasional dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berintegritas.

Perlindungan hak-hak masyarakat juga dilakukan di Indonesia melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi pengawasan penyelenggaraan

pelayanan publik terbagi menjadi 2 (dua) yaitu pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan eksternal menjadi tugas masyarakat, Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Tuntutan pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, responsif, berbiaya murah, berkeadilan, dan berkualitas menjadikan posisi pengawas eksternal yang independent semakin strategis dalam mengawal proses pembangunan. Peran besar Ombudsman yang diharapkan negara melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

1.2 Fungsi, Tugas, dan Wewenang

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik dimaksud yang dananya bersumber dari APBN atau APBD. Biasanya diselenggarakan oleh pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman RI memiliki tugas dan wewenang yang diatur dalam Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Tugas Ombudsman RI dalam Pasal 7, yaitu:

- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI;
- Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara, lembaga pemerintahan, serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- Membangun jaringan kerja;
- Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Serta wewenang Ombudsman RI dalam Pasal 8, yaitu:

- Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;

- Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- Mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.
- Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Meskipun diberi kewenangan namun Ombudsman RI dilarang mencampuri keputusan hakim dalam memberikan putusan. Di samping itu, Ombudsman RI tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.

1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia

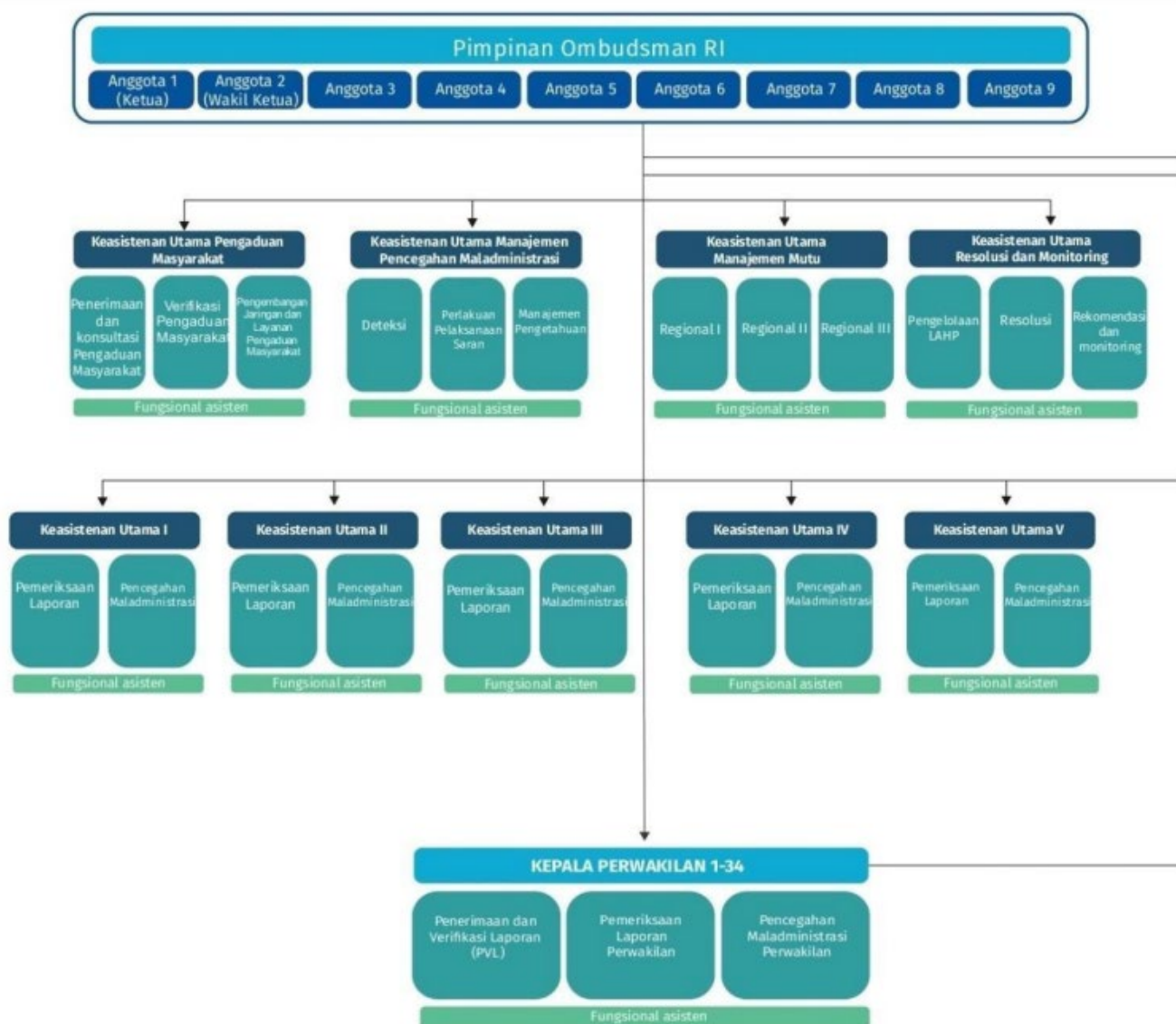
Struktur organisasi Ombudsman RI secara umum diatur dalam Pasal 11 sampai dengan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ditentukan sebagai berikut:

- Ombudsman terdiri atas 1 (satu) orang Ketua merangkap anggota, 1 (satu) orang Wakil Ketua merangkap anggota, dan 7 (tujuh) orang anggota.
- Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Ombudsman dibantu oleh Asisten yang diangkat dan diberhentikan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman.
- Ketentuan lebih lanjut mengenai syarat dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian serta tugas dan tanggung jawab Asisten Ombudsman diatur dengan Peraturan Ombudsman.
- Ombudsman dibantu oleh sebuah Sekretariat yang dipimpin seorang Sekretaris Jenderal yang diangkat dan diberhentikan oleh Presiden.
- Ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan, susunan organisasi, fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab Sekretariat Jenderal diatur dengan Peraturan Presiden.

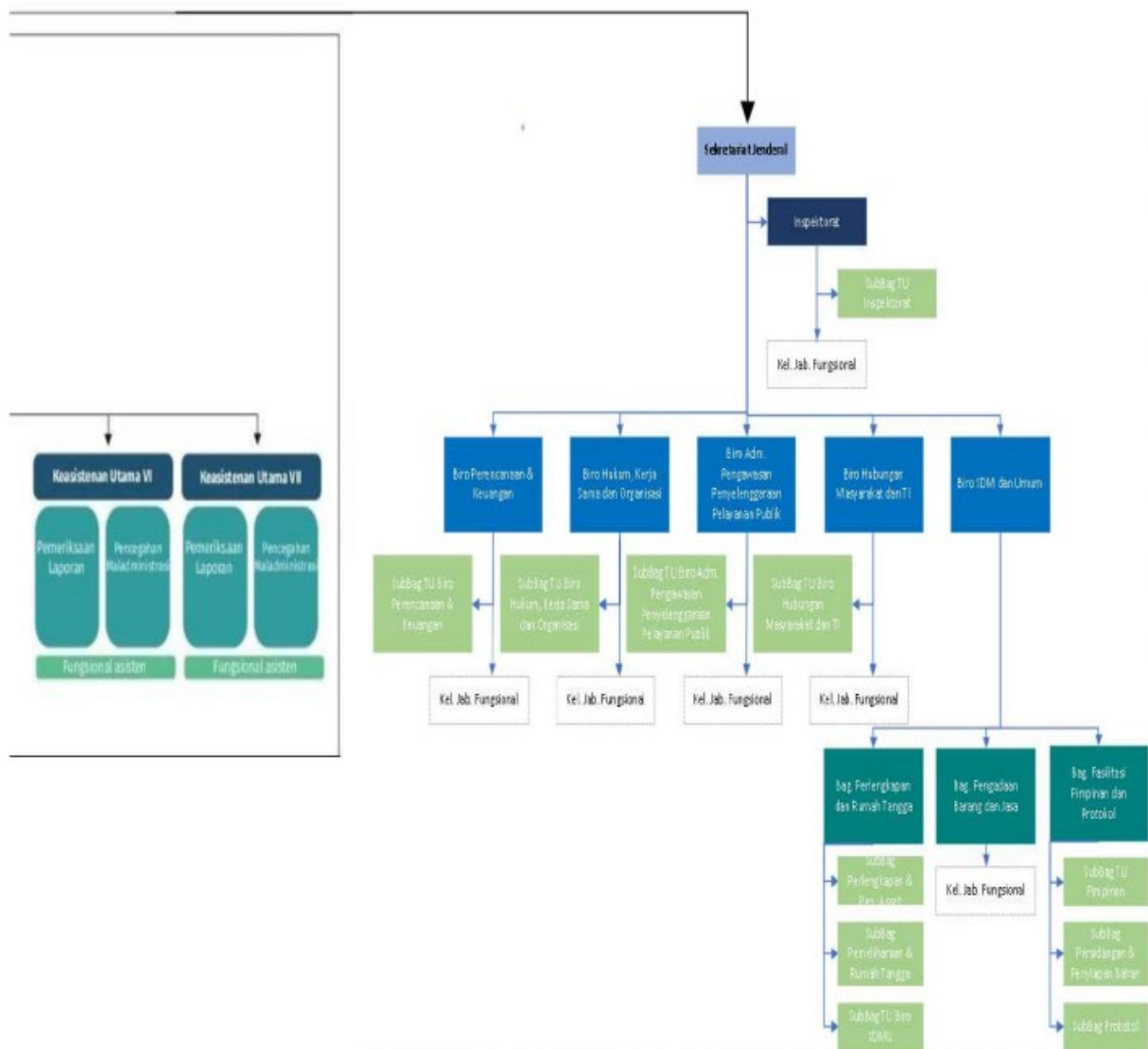
Mengacu pada ketentuan tersebut bahwa dasar hukum susunan organisasi Asisten dan Sekretariat Jenderal berbeda. Struktur organisasi Asisten ditetapkan dengan Peraturan Ombudsman sedangkan susunan organisasi Sekretariat Jenderal ditetapkan dengan Peraturan Presiden. Susunan organisasi Asisten dan Sekretariat Jenderal sangat dinamis dan fleksibel sehingga dilakukan perubahan sesuai kebutuhan dan kondisi terkini.



Struktur Organisasi



Ombudsman Republik Indonesia



Struktur organisasi Asisten saat ini diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Pembentukan Sekretariat Jenderal ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017. Tindak lanjut Peraturan Presiden tersebut yang berlaku saat ini adalah Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Keasistenan pada Ombudsman RI terbagi dalam Keasistenan Ombudsman (Pusat) dan Keasistenan Perwakilan.

Keasistenan Ombudsman adalah unit kerja Asisten di lingkungan Ombudsman RI yang melaksanakan tugas dan fungsi pokok Ombudsman RI di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan. Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia terdiri atas:

- a. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat
Mempunyai tugas perumusan kebijakan, melakukan koordinasi penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang Penerimaan dan Konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan serta pengembangan layanan dan jaringan.
- b. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran dan manajemen pengetahuan layanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi.
- c. Keasistenan Utama Manajemen Mutu
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang evaluasi kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.
- d. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring
Mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Resolusi serta Rekomendasi dan monitoring.
- e. Keasistenan Utama I
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I.

- f. Keasistenan Utama II
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II.
- g. Keasistenan Utama III
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III.
- h. Keasistenan Utama IV
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV.
- i. Keasistenan Utama V
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V.
- j. Keasistenan Utama VI
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI. Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI.
- k. Keasistenan Utama VII
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII.

Keasistenan Perwakilan adalah 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 Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan
Mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.
- b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan

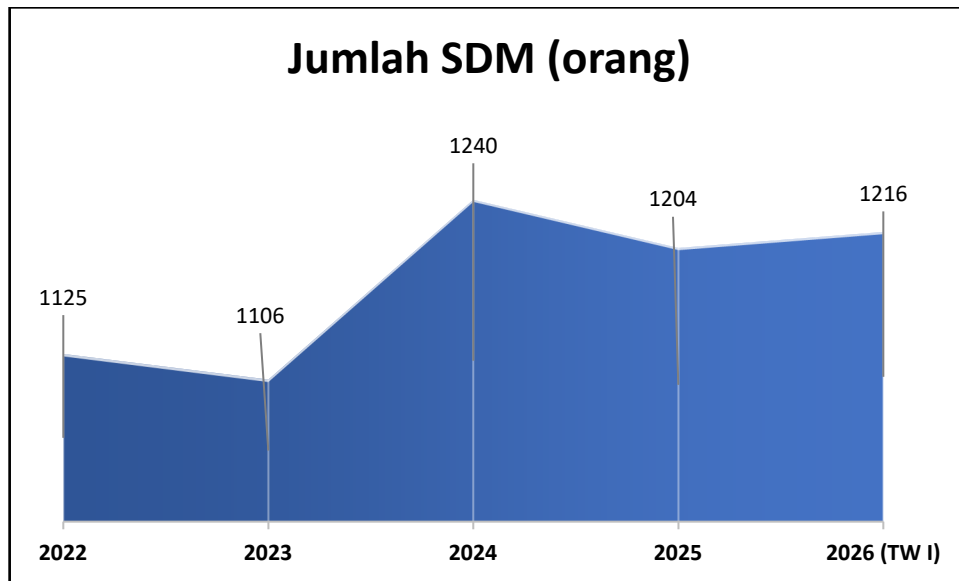
- Mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.
- c. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan
- Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut memerlukan dukungan manajemen Sekretariat Jenderal. Guna meningkatkan dukungan administratif kepada Ombudsman RI, dilakukan restrukturisasi dari 3 unit eselon II menjadi 6 unit eselon II yaitu 5 Biro dan 1 Inspektorat. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

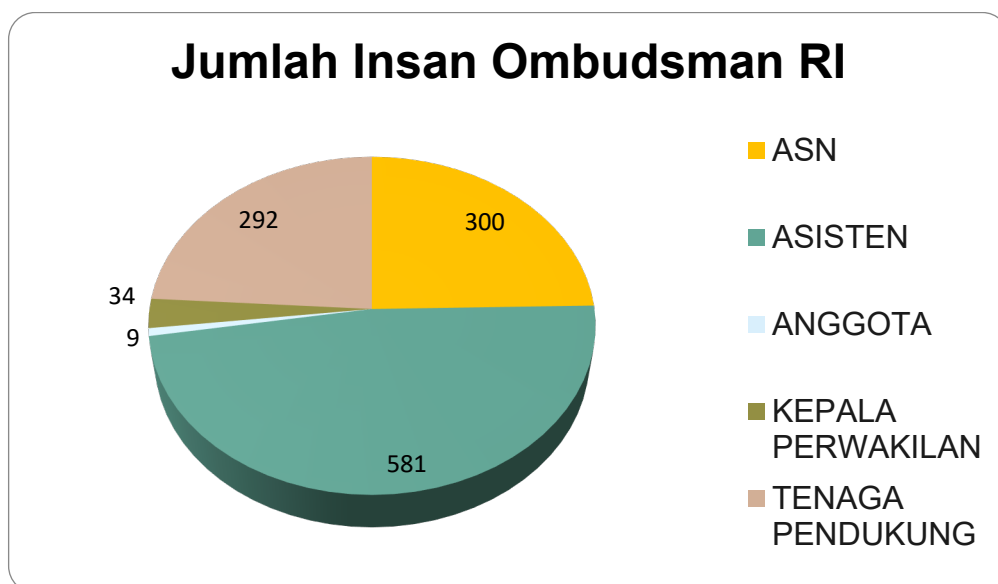
Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2021 Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, susunan organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman sebagai berikut:

- Biro Perencanaan dan Keuangan
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan pusat, fasilitasi pengelolaan keuangan perwakilan, akuntansi dan pelaporan
- Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi
Mempunyai tugas melaksanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan hukum, kerja sama, pembinaan dan penataan organisasi, tata laksana, dan fasilitasi reformasi birokrasi.
- Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengembangan hubungan masyarakat, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan data informasi, dan layanan perpustakaan.
- Biro Sumber Daya Manusia dan Umum
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan sumber daya manusia, layanan umum, dan fasilitasi pimpinan.
- Inspektorat
Mempunyai tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang, Ombudsman RI didukung sumber daya manusia sejumlah 1.204 orang, terdiri atas Anggota Pimpinan Ombudsman, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kepala Perwakilan, Asisten, dan tenaga pendukung. Perkembangan SDM Ombudsman RI Tahun 2022-2026 dapat dilihat pada grafik di bawah.



Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI Tahun 2026 disajikan pada grafik berikut:



BAB II

RENCANA KINERJA

Renstra Ombudsman 2025–2029 ditetapkan melalui Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029.

Dalam Renstra 2025-2029 disebutkan visi Ombudsman RI adalah **“Menjadi Lembaga Pengawas Pelayanan Publik yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan Guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas”**, dengan misi:

1. Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Inklusif dan Partisipatif;
2. Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia; dan
3. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Selanjutnya, dalam Renstra Ombudsman RI juga ditetapkan tujuan yang akan dicapai pada tahun 2025 **“Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan”**. Untuk mendukung pencapaian tujuan agar terukur dan dapat dicapai secara nyata telah ditetapkan sasaran strategis **“Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik”** yang merupakan kondisi riil yang ingin dicapai oleh Ombudsman RI pada periode Renstra tahun 2025-2029. Adapun Tujuan, Sasaran Strategis, Indikator Kinerja, serta target indikator kinerja Tujuan dan Sasaran Strategis di tahun 2026 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Perencanaan Kinerja Ombudsman RI 2026

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2026
Tujuan: Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan	Indeks Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3,47
Sasaran Strategis: 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%
Sasaran Program: 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%

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2026
	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
Sasaran Kegiatan: 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
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan	72%
	Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	62,5
	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan Opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	50%
	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%
Sasaran Kegiatan: 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
Sasaran Program:	Nilai Reformasi Birokrasi	85

Tujuan/ Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2026
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat		
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantuan dan Evaluasi yang Berkualitas	Indeks kinerja perencanaan dan keuangan	3,35
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks kinerja administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,47
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas	Indeks kinerja kehumasan, data dan sistem, dan teknologi informasi	3,14
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas	Indeks kinerja pengawasan internal	3,01
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Fasilitas Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas	Indeks kinerja hukum, kerja sama, organisasi, dan reformasi birokrasi	3,39
Sasaran Kegiatan: Terwujudnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Indeks kinerja sumber daya manusia, perlengkapan, dan kerumahtanggaan	3,31

Dalam Rencana Kerja Pemerintah tahun 2026 Ombudsman berperan pada pembangunan nasional melalui berbagai upaya pengawasan aktif dan pengawasan pasif. Pengawasan tersebut dilakukan untuk mendukung Asta Cita dan Program Prioritas Presiden. RPJMN 2025-2029 telah menyebutkan kontribusi Ombudsman dalam Prioritas Nasional 7 “Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan” yang diturunkan ke dalam Program Prioritas “Transformasi tata kelola pelayanan publik dan pembangunan”. Program Prioritas ini diturunkan lagi ke dalam Kegiatan Prioritas “Tata kelola pelayanan publik” yang diimplementasikan dalam satu kegiatan prioritas yaitu Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi, serta Proyek

Prioritas “Penguatan pengawasan eksternal pelayanan publik” yang diimplementasikan dalam 6 (enam) RO Prioritas yaitu: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Pusat; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan; 3) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 4) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 5) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga; dan 6) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

Selain itu, dalam kerangka RPJMN 2025-2029 Ombudsman juga berperan dalam mendukung Prioritas Nasional 2, “Memantapkan sistem pertahanan keamanan negara dan mendorong kemandirian bangsa melalui swasembada pangan, energi, air, ekonomi syariah, ekonomi digital, ekonomi hijau, dan ekonomi biru” yang diturunkan ke dalam Program Prioritas “Diplomasi Asta Cita dan diplomasi ekonomi”. Program Prioritas ini diturunkan lagi ke dalam Kegiatan Prioritas “Proses akses Indonesia ke OECD” dan Proyek Prioritas “Penyempurnaan standar, kebijakan, dan peraturan perundang-undangan dalam rangka percepatan keanggotaan OECD” yang diimplementasikan dalam 4 (empat) RO Prioritas yaitu: 1) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Pusat yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 2) Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI Perwakilan yang Dilaksanakan Penyelenggara Pelayanan Publik; 3) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga; dan 4) Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

Tabel 2.2 Prioritas Nasional-Program Prioritas-Kegiatan Prioritas
Proyek Prioritas pada RKP 2026 yang terkait dengan Ombudsman RI

Prioritas Nasional (PN)	Program Prioritas (PP)	Kegiatan Prioritas (KP)	Proyek Prioritas (ProP)
PN 2: Memantapkan sistem pertahanan keamanan negara dan mendorong kemandirian bangsa melalui swasembada pangan, energi, air, ekonomi syariah, ekonomi digital, ekonomi hijau, dan ekonomi biru	Diplomasi Asta Cita dan diplomasi ekonomi	Proses akses Indonesia ke OECD	Penyempurnaan standar, kebijakan, dan peraturan perundang-undangan dalam rangka percepatan keanggotaan OECD
PN 7: Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi, narkoba, judi, dan penyelundupan	Transformasi tata kelola pelayanan publik dan pembangunan	Tata kelola pelayanan publik	Penguatan pengawasan eksternal pelayanan publik

2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2026

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil maka Ketua Ombudsman RI berjanji akan mewujudkan target kinerja tahun 2026 Ombudsman RI yang tertuang dalam perjanjian kinerja sebagai berikut:

1. Sasaran strategis Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik, dengan indikator kinerja:
 - Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kualitas tertinggi dengan target 41,44%.
 - Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan target 3,0%.
2. Sasaran strategis Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik dengan target 94,98%.
 - Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya dengan target 30%.
 - Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan target 88%.
 - Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dengan target 3,37 (Nilai).
3. Sasaran strategis Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif, dengan indikator kinerja:
 - Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik dengan target 90%.
 - Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dengan target 123 hari.
 - Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan target 178 hari.
4. Sasaran strategis Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik, dengan indikator kinerja:
 - Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan target 50%.
 - Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan dengan target 72%.
 - Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan dengan target 15%.
 - Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan target 62,5 (Nilai).

5. Sasaran strategis Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu, dengan indikator kinerja:
 - Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dengan target 99%.
 - Rata-rata waktu penyelesaian aduan dengan target 45,98 hari.
6. Sasaran strategis Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat, dengan indikator kinerja:
 - Nilai Reformasi Birokrasi dengan target 85,00 (Nilai).

Dengan alokasi anggaran sebesar Rp.251.978.173.000 yang terbagi dalam dua program yaitu:

- Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan publik sebesar Rp.52.525.201.000 dan
- Program Dukungan Manajemen sebesar Rp.199.452.972.000.

2.2 Penetapan Kinerja Tahun 2026

Berikut matriks Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2026 yang telah ditetapkan

Tabel 2.3 Penetapan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2026

Sasaran Strategis	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 Penyelenggaraan 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 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) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan 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%
	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
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Rp.52.525.201.000
Program Dukungan Manajemen	Rp.199.452.972.000
Total	Rp.251.978.173.000

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pengukuran Capaian Kinerja

Kinerja Ombudsman RI Triwulan I tahun 2026 diukur dari pencapaian Indikator Kinerja yang diperjanjikan pada Perjanjian Kinerja (PK) Ombudsman RI Tahun 2026. Seluruh sasaran strategis yang dituangkan dalam PK Ketua Ombudsman RI merupakan kinerja tahun kedua pada periode Renstra Ombudsman RI 2025-2029. Secara rata-rata capaian kinerja pada Triwulan I tahun 2026 adalah sebesar 105,53% yang dihitung dari rata-rata capaian seluruh sasaran strategis. Adapun hasil pengukuran atas pencapaian kinerja Triwulan I tahun 2026 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Capaian Kinerja Ombudsman RI Triwulan I Tahun 2026

Sasaran Strategis 1 Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi	41,44%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
2	Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,0%	23,18%	772,67
Sasaran Strategis 2 Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,98%	71,83%	75,63
2	Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
3	Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat	88%	Capaian dapat	0

	aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik		dilihat di Triwulan II	
4	Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	3,37 (Nilai)	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Sasaran Strategis 3 Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%	0%	0
2	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	123 hari	153,3 hari	75,37
3	Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	178 hari	178 hari	100
Sasaran Strategis 4 Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik				
No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan public	50%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
2	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan	72%	28%	38,89
3	Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%	0%	0
4	Tingkat Pemahaman Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	62,5	Capaian dapat dilihat di Triwulan II	0
Sasaran Strategis 5 Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu				

No	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%	99,53%	100,54
2	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	45,98 hari	32 hari	130,40
Sasaran Strategis 6 Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat				
1	Nilai Reformasi Birokrasi *	85,00 (Nilai)	84,72 (Nilai)	99,67

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada tabel di atas dapat diketahui:

- 1) Target dengan capaian di atas 100% sebanyak 3 target;
- 2) Target dengan capaian 100% sebanyak 1 target;
- 3) Target dengan capaian 25%-99,99% sebanyak 4 target; dan
- 4) Target dengan capaian 0% sebanyak 9 target (capaian realiasi dapat dicapai di triwulan II sebanyak 2 target; serta capaian realiasi dapat dicapai di triwulan IV sebanyak 4 target)

3.2 Analisis Capaian Kinerja

Sasaran Strategis 1 Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik
--

Capaian indikator sasaran “Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi	41,44%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,0%	23,18%	772,67

- Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kualitas Tertinggi**
 Pelaksanaan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang merupakan transformasi dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun unsur Penilaian berdasarkan empat dimensi, yaitu input, proses, output, dan pengaduan. Dimensi input menilai

pengetahuan, perencanaan, jaminan pelayanan, dan pengawasan internal; dimensi proses mencakup persepsi terhadap standar pelayanan dan maladministrasi; dan dimensi pengaduan menilai komitmen dan budaya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Tahun ini, Penilaian mengalami penyempurnaan dengan penambahan kepercayaan masyarakat serta kepatuhan terhadap Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, dan/atau Saran Penyempurnaan. Hasil Penilaian berupa Opini Pengawasan Pelayanan Publik yang digunakan sebagai rujukan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik serta sebagai penguatan fungsi pengawasan Ombudsman dalam mencegah maladministrasi.

Dalam Penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman, dimensi, variabel, dan indikator Penilaian berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dan Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penilaian merupakan upaya pengawasan Ombudsman yang dilakukan secara sistematis dan metodis untuk menyatakan Opini kepada Penyelenggara. Penilaian ini bertujuan menggambarkan mutu Pelayanan Publik, mengukur kepercayaan masyarakat, memetakan potensi maladministrasi, mendorong perbaikan layanan, serta meningkatkan kesadaran hukum dan keadilan.

Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kualitas tertinggi, 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.

Pada triwulan pertama tahun 2026, persentase Kementerian/Lembaga/Daerah (K/L/D) yang memperoleh Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan kualitas tertinggi belum dapat dicapai dikarenakan proses penilaian Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI masih dalam tahap persiapan penilaian. Sehingga capaian pada indikator ini dapat dilihat di triwulan III/IV setelah tahap pengambilan data Opini Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI.

- **Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik**

Dalam indikator persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman ingin menggambarkan adanya peningkatan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik guna mendorong percepatan perbaikan pelayanan publik.

Indikator persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, diukur berdasarkan peningkatan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan ke Ombudsman RI pada tahun berkenaan dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan ke Ombudsman RI pada tahun sebelumnya.

Jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan ke Ombudsman RI pada triwulan pertama tahun 2026 sebanyak 3.619 orang sementara jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan ke Ombudsman RI pada triwulan pertama tahun 2025 sebanyak 2.938 orang sehingga selisih jumlah masyarakat yang terlibat aktif sebanyak 681 orang. Jadi capaian persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 23,18% pada triwulan pertama tahun 2026.

Capaian di triwulan pertama tahun 2026 ini menunjukkan bahwa upaya Ombudsman dalam mendorong peran aktif masyarakat pada Triwulan I sangat efektif. Namun, target awal terbukti terlalu moderat dan perlu disesuaikan pada periode mendatang. Ombudsman juga perlu memastikan kapasitas internal untuk menindaklanjuti lonjakan partisipasi agar tetap berkualitas.

Sasaran Strategis 2
Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang	94,98%	71,83%	75,63

dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik			
Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	30%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	85%	Capaian dapat dilihat di Triwulan II	0
Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	3,37 (skala 4)	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0

• **Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik**

Indikator persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik ingin 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 penyelenggaran pelayanan publik dalam menjalankan hasil temuan pemeriksaan Ombudsman baik itu tindakan korektif maupun rekomendasi yang dikeluarkan.

Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik 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.

Pada triwulan pertama tahun 2026 jumlah temuan maladministrasi yang diselesaikan, tindakan korektif yang dilaksanakan, dan Rekomendasi yang dilaksanakan sebanyak 1.359 laporan dan jumlah LAHP dengan temuan maladministrasi sebanyak 1.892 laporan. Maka realisasi persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebesar 71,83%.

Dengan pencapaian hanya 75,63% dari target yang ditetapkan (realisasi 71,83% vs target 94,98%), maka indikator ini masuk dalam kategori kurang optimal atau di bawah ekspektasi. Artinya pada Triwulan I, temuan maladministrasi yang dihadapi bersifat sistemik/kronis (misal: menyangkut

regulasi pusat atau infrastruktur), sehingga tindak korektif membutuhkan waktu lebih dari 3 bulan.

- **Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya**

Indikator persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya ingin menggambarkan ukuran keberhasilan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik pada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah melalui hasil pengawasan Ombudsman dalam penilaian opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya 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.

Pada triwulan pertama tahun 2026 indikator persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya belum dapat dicapai dikarenakan proses penilaian Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI masih dalam tahap persiapan penilaian. Sehingga capaian pada indikator ini dapat dilihat di triwulan III/IV setelah tahap pengambilan data Opini Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI.

- **Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik**

Indikator persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik menggambarkan ukuran keberhasilan atas pendampingan Ombudsman terhadap kelompok masyarakat peduli maladministrasi sehingga kelompok masyarakat tersebut dapat terlibat/berpartisipasi aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat 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.

Pada Triwulan I Tahun 2026, target pembentukan kelompok masyarakat peduli maladministrasi belum tercapai. Kegiatan tersebut dijadwalkan ulang pelaksanaannya oleh Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat ke Triwulan II Tahun 2026. Penundaan ini disebabkan oleh dua faktor utama: pertama, keterbatasan anggaran operasional; kedua, tidak diaturnya indikator kinerja pembentukan kelompok masyarakat dalam Perjanjian Kinerja (PK) Kantor Perwakilan. Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian Perjanjian Kinerja agar target tahun 2026 dapat dipenuhi.

- **Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman**

Masyarakat memiliki hak untuk membuat laporan pengaduan terhadap penyelenggaraan layanan publik yang tidak melaksanakan kewajibannya; dan terhadap pelaksana yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Pengaduan tersebut dapat disampaikan baik kepada saluran pengaduan internal pada penyelenggara layanan publik, maupun kepada saluran pengaduan eksternal seperti Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Penanganan laporan/pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman merupakan bentuk layanan kepada masyarakat. Standar pelayanan pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat telah ditetapkan melalui Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018, sebagaimana terakhir direvisi dan diperbaiki dengan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 194 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Penyelenggara layanan wajib melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Hasil penilaian oleh masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan untuk terus-menerus melakukan perbaikan pelayanan. Kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan telah diatur dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa semua unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun survei kepuasan minimal satu tahun sekali.

Indikator Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman bertujuan untuk mengetahui gambaran penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI. Tujuan lebih khususnya adalah untuk:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan Ombudsman.
2. Mendorong unit pelayanan di Ombudsman untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan di Ombudsman agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Ombudsman.

Nilai dari Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman didapat dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Mandiri (SKM) menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Survei kepuasan tahun ini direncanakan menggunakan aplikasi skm online dari kemenpan pada skm.go.id

Saat ini masih dalam tahap persiapan dan aplikasi skm juga belum sepenuhnya bisa digunakan. Akan ada kick off pengambilan data oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jadi baru akan dicapai pada triwulan keempat.

Sasaran Strategis 3 Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Penyelesaian Laporan Masyarakat yang Efektif” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%	0%	0
Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	125 hari	153,3 hari	75,37
Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	178 hari	178 hari	100

- Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik**

Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik menggambarkan ukuran keberhasilan/efektivitas kegiatan akses pengaduan pelayanan publik yang ditandai dengan adanya peningkatan laporan/pengaduan masyarakat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik.

Indikator Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat 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.

Pada triwulan pertama tahun 2026 Ombudsman RI melaksanakan akses di tiga lokasi untuk memenuhi target persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik, sampai dengan saat ini masih dalam tahap persiapan.

- **Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat**

Penyelesaian pengaduan masyarakat merupakan salah satu tugas Ombudsman RI yang diamanatkan oleh Undang-Undang 37 tahun 2008. Dalam melakukan tugas penyelesaian pengaduan, Ombudsman RI terus berupaya meningkatkan efektivitas baik melalui penambahan sumber daya manusia, melakukan inovasi mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat, maupun peningkatan pemanfaatan teknologi.

Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan berbagai bentuk dan tahapan, meliputi Penerimaan, Verifikasi, Registrasi, Klarifikasi, Investigasi, Monitoring, Mediasi/Konsultasi. Tindak lanjut laporan/pengaduan masyarakat dilaksanakan di Pusat dan 34 Perwakilan.

Waktu penyelesaian laporan dimulai dari diterimanya laporan masyarakat pada tahap penerimaan di PVL (tanggal registrasi) sampai dengan penutupan laporan. Laporan yang diselesaikan merupakan penyelesaian (penutupan) laporan yang ditangani pada tahun 2026 (laporan register tahun sebelumnya yang belum ditutup pada tahun 2025 dan laporan yang diterima tahun 2026 pada triwulan pertama).

Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat menggambarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat sejak laporan diterima (diregistrasi) sampai dengan laporan diselesaikan (ditutup).

Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat diukur berdasarkan jumlah waktu penyelesaian seluruh laporan dibandingkan dengan jumlah seluruh laporan yang diselesaikan. Pada triwulan pertama tahun 2026 rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat selama 153,3 hari dengan **capaian 75,37%** dari target 125 hari.

Dengan pencapaian hanya 75,37% dari target (realisasi 153,3 hari vs target 125 hari), indikator ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI lebih lambat 28,3 hari (sekitar 1 bulan) dari target waktu yang ditetapkan. Artinya, masyarakat yang mengadu harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan penyelesaian atas laporannya.

- **Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pasal 4 UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa diantara Tujuan Pembentukan Ombudsman RI adalah: b) meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; c) membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.

Sementara dalam Pasal 7 menyebutkan bahwa diantara tugas Ombudsman adalah: d) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan tugas Ombudsman RI khususnya pada Pasal 7 huruf d diatas, pada bulan September 2019, telah disahkan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Peraturan Ombudsman tersebut dimaksudkan untuk menjadi panduan Ombudsman dalam melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri.

Investigasi Atas Prakarsa Sendiri merupakan asas Universal Ombudsman. Berbagai fenomena maladministrasi kerap terjadi ditengah masyarakat, namun fenomena maladministrasi tersebut tidak selalu dilaporkan kepada Ombudsman. Maka atas prakarsanya sendiri, Ombudsman secara proaktif melakukan investigasi terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik tanpa ada keluhan/laporan dari masyarakat. Investigasi Atas Prakarsa Sendiri adalah upaya Ombudsman untuk melakukan pembuktian atas terjadinya maladministrasi yang telah atau sedang terjadi. Termasuk dalam meminta akuntabilitas pemerintah saat menyelenggarakan pelayanan publik, antara lain dalam bentuk meninjau ulang kebijakan/ tindakan pemerintah yang tidak memenuhi Asas Umum Pemerintahan yang Baik dan standar pelayanan publik sehingga melahirkan tindakan maladministrasi yang merugikan Masyarakat.

Indikator Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik ingin menggambarkan rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan dugaan maladministrasi melalui Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) sejak laporan diregistrasi sampai dengan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indikator Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 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. Pada triwulan pertama tahun 2026 Rata-rata Waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Ombudsman RI yang dilaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik selama 178 hari dengan **capaian 100%** dari target 178 hari. Capaian tepat waktu ini menunjukkan bahwa perencanaan dan pelaksanaan IAPS berjalan sesuai jadwal, berbeda dengan indikator pengaduan masyarakat yang cenderung terlambat. Ke depan, disarankan untuk mempertahankan ketepatan waktu sekaligus menurunkan target secara bertahap sebagai bentuk peningkatan kualitas.

Sasaran Strategis 4
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi
Guna Perbaikan Pelayanan Publik

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	50%	Capaian dapat dilihat di akhir tahun	0
Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan	72%	28%	38,89
Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	15%	0%	0
Tingkat Pemahaman Kelompok Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	62,5	Capaian dapat dilihat di Triwulan II	0

- **Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik**

Indikator persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik 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.

Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik 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.

Pada triwulan pertama tahun 2026 indikator persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik belum dapat dicapai dikarenakan kegiatan opini ini baru dilaksanakan pada triwulan keempat serta instansi yang dinilai akan ditanya soal kepatuhan pelaksanaan produk ombudsman yang salah satunya adalah saran penyempurnaan penilaian opini tahun lalu.

- **Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan**

Salah satu kegiatan pencegahan maladministrasi yakni Penyampaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik. Pencegahan maladministrasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif agar maladministrasi tidak terjadi atau tidak berulang. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 ditetapkan untuk mengelola kegiatan pencegahan maladministrasi mulai dari tahap:

1. Deteksi Kegiatan. Deteksi bertujuan untuk mengetahui potensi maladministrasi dan mengidentifikasi isu/permasalahan untuk perbaikan. Ruang lingkup dalam kegiatan deteksi meliputi maladministrasi berulang, dan isu pelayanan publik yang berdampak luas dan menjadi atensi masyarakat, baik dalam jumlah korban, kompleksitas permasalahan, serta kerugian/kerusakan yang di timbulkan;
2. Analisis Kegiatan. Analisis bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran;
3. Perlakuan Pelaksanaan Saran. Kegiatan PPS bertujuan untuk memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan atau instansi penerima saran.

Indikator Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan merupakan ukuran perbaikan pelayanan publik melalui saran perbaikan dari Ombudsman yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik.

Indikator Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan 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.

Pada triwulan pertama tahun 2026 jumlah saran perbaikan kebijakan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebanyak 9 dari 32 saran perbaikan kebijakan yang dikeluarkan sehingga realisasi sebesar 28% jadi capaian dari indikator Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang Dilaksanakan sebesar **38,39%** dari target 72%. Dibutuhkan kerja ekstra untuk meningkatkan capaian di triwulan berikutnya.

- **Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan**

Indikator persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan merupakan ukuran kebermanfaatan data untuk pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI.

Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan dihitung berdasarkan jumlah Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan dibandingkan jumlah seluruh Asisten Ombudsman.

Pada triwulan pertama tahun 2026 jumlah asisten yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan ditargetkan 15%. Namun capaian belum dapat diukur dikarenakan pada triwulan pertama ini masih dalam tahap persiapan.

- **Tingkat Pemahaman Kelompok Masyarakat Terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Tingkat kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara negara hendak menggambarkan fenomena tentang bagaimana situasi 'acuh-tak-acuh' terhadap penyelenggara negara dalam menanggapi, menindaklanjuti, dan menyelesaikan aduan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Informasi dari internal Ombudsman RI menemukan bahwa belum semua Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah (K/L/D) memiliki unit pengelola pengaduan masyarakat, hal ini menjadi faktor penghambat pengelolaan pengaduan pada lingkup K/L/D. Pihak Ombudsman RI dipihak lain telah berusaha mendorong diciptakannya *focal point* di lingkungan K/L/D dengan tujuan untuk mempercepat proses tindak lanjut laporan masyarakat yang ditujukan kepada K/L/D. Meski demikian, efektivitas *focal point* dilaporkan mengalami stagnasi karena rendahnya prakarsa interaksi dari pemrakarsanya yaitu Ombudsman RI sendiri. Hal demikian memerlukan dorongan dari komponen pengawas eksternal yaitu dari masyarakat.

Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi akan efektif jika dikolaborasikan dengan *focal point* agar mampu optimal mendorong respons/tindak lanjut dari rekomendasi/tindakan korektif/saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan Ombudsman RI. Berkaitan dengan hal-hal ini, ada beberapa masalah yang ingin diselesaikan Ombudsman RI, antara lain: 1) Lambatnya respons penyelenggara layanan publik terhadap rekomendasi/tindakan korektif/saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan Ombudsman RI, bahkan seringkali diabaikan sehingga mempengaruhi marwah lembaga Ombudsman RI di daerah; 2) Belum kuatnya fasilitasi kolaborasi pengawas internal (pemerintah/atasan langsung/inspektorat) dan eksternal (masyarakat) dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik di daerah; 3) Masih belum meratanya skor Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kualitas Tertinggi dan Tinggi di daerah.

Indikator Tingkat Pemahaman Kelompok Masyarakat terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 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.

Tingkat Pemahaman Kelompok Masyarakat terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dihitung berdasarkan tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi di seluruh Perwakilan dibandingkan jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi di Perwakilan.

$$TPKMPM = \frac{\sum TPKMPM}{\sum KMPM} \times 100\%$$

Keterangan:

TPKMPM = Tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi

KMPM = kelompok masyarakat peduli maladministrasi di Perwakilan

Pada triwulan pertama tahun 2026 jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi akan terealisasi pada triwulan kedua.

Sasaran Strategis 5
Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu

Capaian indikator-indikator sasaran “Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%	99,53%	100,54
Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	46,77 hari	32 hari	130,40

• **Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman**

Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI yang dilihat dari segi rendahnya tingkat kesalahan mutu pada produk-produk keluaran pengawasan Ombudsman baik yang dihasilkan melalui tugas penyelesaian laporan masyarakat, IAPS maupun pencegahan maladministrasi. Semakin kecil nilai kesalahan, maka semakin tinggi validitas mutu atas produk-produk pengawasan tersebut. Dengan terwujudnya kinerja Ombudsman yang bermutu dan unggul maka diharapkan kegiatan penyelesaian laporan masyarakat, investigasi atas prakarsa sendiri dan pencegahan maladministrasi, yang didalamnya termasuk kegiatan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat efektif dilaksanakan dan

membawa dampak besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman menggambarkan validitas mutu produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dari sisi minimnya tingkat kesalahan mutu.

Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman 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 Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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)

$$V = 100\% - \frac{\text{Total bobot temuan}}{\text{Total produk yang dihasilkan}}$$

Keterangan:

V: Tingkat validitas mutu

Pada triwulan pertama tahun 2026 Terdapat 8 temuan utama dan 3 temuan tambahan. Setelah dilakukan pembobotan, bobot temuan utama menjadi 8 dan temuan tambahan menjadi 0,6. Sehingga total bobot temuan adalah 8,6. Total laporan yang ditutup (produk yang dihasilkan adalah 1.779). Tingkat validitas $V = 100\% - (8,6/1779) = 99,51\%$ Sehingga capaiannya Tingkat Validitas Mutu pada triwulan pertama tahun 2026 adalah 100,54%.

Untuk memenuhi target indikator tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman, telah dilakukan kegiatan pada triwulan pertama tahun 2026 sebagai berikut:

1. Menetapkan dan menyosialisasikan standar mutu baku untuk setiap jenis produk pengawasan (LAHP, rekomendasi, IAPS, saran kebijakan).
2. Memperkuat peran unit/petugas penjamin mutu yang independen dari pemeriksa.
3. Standardisasi Metodologi Pemeriksaan dan Investigasi.
4. Penggunaan instrumen penilaian mutu yang objektif dan terdokumentasi.

- **Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan**

Indikator Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan 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.

Rata-rata waktu penyelesaian aduan Diukur berdasarkan jumlah waktu penyelesaian seluruh aduan dibandingkan jumlah seluruh aduan yang diselesaikan.

$$\overline{WLA} = \frac{\sum_{i=1}^n WLA_i}{n}$$

Keterangan:

$\overline{WLA}$ = Rata-rata waktu Penyelesaian Aduan

WLA = Waktu penyelesaian seluruh Aduan

n = Jumlah seluruh Aduan yang diselesaikan

Pada triwulan pertama tahun 2026 Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan adalah 32 hari dengan capaian 130,40% dari target 45,98 hari.

Untuk memenuhi target indikator Rata-rata lama penyelesaian aduan, telah dilakukan kegiatan pada triwulan pertama tahun 2026 sebagai berikut:

1. Pengintegrasian sistem informasi pengaduan internal dan berkordinasi dengan unit kerja terkait.
2. Penguatan dan peningkatan kapasitas internal Keasistenan Utama Manajemen Mutu.

Sasaran Strategis 6
Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat

Capaian indikator-indikator sasaran “Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat” adalah sebagai berikut:

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
Nilai Reformasi Birokrasi *	85	84,75	99,67

- **Nilai Reformasi Birokrasi**

Indikator Kinerja ini mengukur sejauh mana pelaksanaan reformasi birokrasi pada Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka terciptanya tata Kelola pemerintahan digital yang efektif, lincah, dan kolaboratif dan terciptanya budaya birokrasi BerAKHLAK dengan ASN yang profesional. Pelaksanaan evaluasi reformasi birokrasi berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 9 Tahun 2023 tentang Evaluasi Reformasi Birokrasi dan Keputusan Menteri PANRB Nomor 182 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Evaluasi Reformasi Birokrasi Tahun 2024. Perubahan mendasar dari pedoman tersebut adalah penekanan pada reformasi birokrasi berdampak dan kolaboratif.

Dalam penilaian atas Reformasi Birokrasi (RB), nilai hasil akhir dari penjumlahan komponen digunakan untuk menetapkan tingkat pelaksanaan reformasi birokrasi, dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kategori Hasil Evaluasi Reformasi Birokrasi

Kategori	Nilai/Angka Permen PANRB 9/2023	Predikat
AA	>100	Sangat Memuaskan
A	>80-100	Memuaskan
A-		Memuaskan dengan Catatan
BB	>70-80	Sangat Baik
B	>60-70	Baik
CC	>50-60	Cukup
C	>30-50	Kurang
D	0-30	Sangat Kurang

Capaian Indikator Kinerja “Nilai RB Ombudsman RI” ditargetkan sebesar 84,72. Pada tahun 2024, realisasi Nilai RB sebesar 84,72 dengan nilai capaian sebesar 100%. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan Surat Kementerian PANRB nomor B/708/RB.06/2025 tanggal 28 April 2025. Sebagai catatan, penilaian ini menggunakan Hasil Evaluasi RB tahun 2024, mengingat penilaian tahun 2025 belum diperoleh hingga tenggat waktu penyusunan LKj Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Tabel 3.3 Hasil evaluasi RB Ombudsman RI 2024

Penilaian	Bobot	2024
RB General	100	77,68
RB Tematik	10	7,04
Indeks RB	110	84,72
Kategori		A-

Hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa Ombudsman terus berupaya untuk meningkatkan Nilai Reformasi Birokrasi dengan menindaklanjuti rekomendasi atas Evaluasi RB oleh KemenPANRB, hal tersebut terlihat dari hasil evaluasi tahun 2024 menunjukkan peningkatan dari hasil evaluasi tahun sebelumnya.

Tahun 2026 merupakan tahun kedua pelaksanaan Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029, terhadap sasaran program Ombudsman Republik Indonesia tahun 2026 yang pelaksanaannya di Sekretariat Jenderal memuat 1 (satu) indikator kinerja program yaitu Nilai Reformasi Birokrasi.

Sampai dengan triwulan pertama hasil dari pelaksanaan penilaian Reformasi Birokrasi tahun 2025 belum juga keluar untuk nilai RB nya sehingga dalam laporan triwulan I ini menggunakan realisasi penilaian RB tahun 2024 dengan nilai 84,75.

Berikut kegiatan yang dilakukan pada triwulan pertama tahun 2026 dalam mendukung tercapainya target nilai Reformasi Birokrasi Ombudsman RI:

- evaluasi pelaksanaan RB Triwulan IV 2025
- penginputan data pada Portal RB Nasional
- sosialisasi Pembangunan ZI Menuju WBK/WBBM di Lingkungan Ombudsman RI oleh KemenPANRB

3.3 Realisasi Anggaran

Pagu DIPA Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2026 sebesar Rp251.978.173.000 dengan blokir anggaran sebesar Rp535.122.000 pada kegiatan SPBE terkait pengelolaan aplikasi SIMPel, sehingga pagu efektif menjadi Rp251.443.051.000.

Sampai dengan akhir Triwulan I Tahun Anggaran 2026, realisasi anggaran Ombudsman RI tercatat sebesar Rp55.931.865.647 atau 22,24% dari pagu efektif. Capaian tersebut masih berada di bawah target penyerapan proporsional sebesar 25%, dengan deviasi sebesar -2,76%. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja penyerapan anggaran secara umum belum sepenuhnya mencapai ekspektasi awal tahun, meskipun selisih deviasi relatif masih dalam batas yang dapat dikendalikan pada fase awal pelaksanaan anggaran.

Tabel 3.4 Realisasi Anggaran Ombudsman RI Triwulan I Tahun 2026

Program /Kegiatan/Output	Pagu Efektif	Realisasi	%
Ombudsman Republik Indonesia	251.443.051.000	55.931.865.647	22,24
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	52.525.201.000	2.638.150.016	5,02
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	20.496.394.000	2.405.229.290	11,73
Pencegahan Maladministrasi	31.978.227.000	232.920.726	0,73
Penjaminan Mutu	50.580.000	0	0
Program Dukungan Manajemen	198.917.850.000	53.293.715.631	26,79
Perencanaan dan Keuangan	20.700.000	0	0
Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5.138.000	285.000	5,55
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	132.562.000	69.550.000	52,47
Pengawasan Internal	5.217.000	0	0
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	17.718.000	0	0
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	198.736.515.000	53.223.880.631	26,78

BAB IV

PENUTUP

Laporan Kinerja Ombudsman RI Triwulan I Tahun 2026 menyajikan berbagai capaian kinerja atas Perjanjian Kinerja Ombudsman RI tahun 2026. Ombudsman RI pada tahun 2026 memiliki 6 (enam) sasaran strategis dengan total 16 (enam belas) indikator dan target kinerja yang harus dicapai.

Dari hasil pengukuran realisasi terhadap 16 (enam belas) target tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Target dengan capaian di atas 100% sebanyak 3 target;
- 2) Target dengan capaian 100% sebanyak 1 target;
- 3) Target dengan capaian 25%-99,99% sebanyak 4 target; dan
- 4) Target dengan capaian 0% sebanyak 9 target (capaian realisasi dapat dicapai di triwulan II sebanyak 2 target; serta capaian realisasi dapat dicapai di triwulan IV sebanyak 4 target).

Untuk mencapai sasaran tersebut berbagai upaya telah dilakukan seperti penguatan kapasitas internal Ombudsman dengan cara menyusun pedoman pengawasan yang lebih aplikatif dan seragam; memastikan bahwa rekomendasi dan tindakan korektif hasil pengawasan benar-benar dilaksanakan oleh K/L/D, bukan berhenti pada penilaian atau penyampaian saran; serta melakukan pemantauan berkala atas progres implementasi guna memastikan saran diimplementasikan secara nyata.

Pelaksanaan kegiatan di atas menyebabkan realisasi anggaran triwulan pertama tahun 2026 Ombudsman RI sebesar Rp.55.931.865.647 atau 22,24% dari total pagu efektif sebesar Rp.251.443.051.000.

Dalam perjalanan menuju pengawasan berdampak, Ombudsman RI terus memperkuat pendekatan kolaboratif dan persuasif guna bersinergi dengan kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dunia usaha, perguruan tinggi serta masyarakat sipil. Sinergitas ini bertujuan untuk memperluas jangkauan pengawasan berupa koordinasi, komunikasi, serta pertukaran data dan informasi agar mendorong percepatan penyelesaian Laporan Masyarakat dan percepatan pelaksanaan Saran Perbaikan dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Ombudsman RI menyadari bahwa pengawasan pelayanan publik merupakan tanggung jawab bersama. Oleh karena itu, Ombudsman RI mengajak seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan integritas, profesionalisme, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ombudsman RI mendorong pemanfaatan inovasi dan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas pengawasan serta memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Bahkan Ombudsman RI seringkali mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui kegiatan Ombudsman on the spot serta mengaktifkan gerakan #sahabatombudsman di seluruh Perwakilan maupun Pusat. Dorongan keterlibatan partisipasi masyarakat dalam kerja-

kerja pengawasan sebagai bentuk penguatan demokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Laporan Kinerja Triwulan I Tahun 2026 ini mungkin masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu, setiap saran/masukan yang membangun dan mendukung peningkatan kinerja Ombudsman RI akan sangat kami apresiasi. Ombudsman RI akan tetap berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

LAMPIRAN

- Perjanjian Kinerja

**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

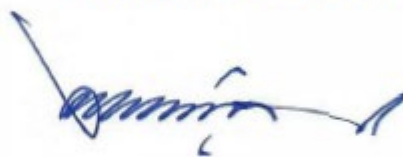
**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2026
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

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

- Laporan Masyarakat

Substansi dan Pokok Permasalahan	Jumlah
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	1495
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	310
Lain-Lain	205
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	199
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	158
Permasalahan Objek Tanah	153
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Pertifikat pengganti))	142
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	105
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	75
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	70
Pengelolaan Pengaduan	52
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	15
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	7
Pelayanan Pengaduan Instansi	1
Permintaan Data dan Informasi	1
Ganti Kerugian/Kompensasi	1
AMDAL	1

Kepegawaian	1452
Seleksi CPNS/Pegawai Baru	443
Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti)	297
Honorer/Pegawai Tidak Tetap	230
Administrasi Pegawai	145
Lain-Lain	72
Promosi/Rotasi/Mutasi Jabatan	65
Disiplin Pegawai	61
Pensiun	38
Pengisian Jabatan/Open Bidding	32
Perceraian	17
Kenaikan Pangkat dan Golongan	15
Jabatan Fungsional	14
Kinerja Pegawai	12
Pelaksanaan Putusan	5
Informasi Kepegawaian	4

Hubungan Industrial	1
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	1

Pendidikan	1320
Pungutan	305
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	251
SMA/Madrasah Aliyah (MA)	159
SD/Madrasah Ibtidaiyah (MI)	137
Ijasah/Gelar	133
Perguruan Tinggi	107
SMP/SLTP/MTs	77
Lain-Lain	63
Beasiswa	37
Kekerasan	13
TK	13
Dana BOS	11
Pembelajaran Tatap Muka	9
Pelayanan Pendidikan PAUD	2
Akreditasi/BAN-PT	1
Honorer/Pegawai Tidak Tetap	1
Pengelolaan SDM Nasional untuk Pertahanan Negara/Pendidikan Bela Negara	1

Hak Sipil dan Politik	717
Pelayanan Pengaduan Instansi	355
Keterbukaan Informasi	153
Lain-Lain	135
Transparansi Keuangan	27
Permintaan Data	20
Pemilu dan Pilkada	11
Administrasi Hukum Umum	9
Peningkatan dan Pengembangan Sistem Penyelenggaraan Layanan Public	7

Kepolisian	713
Penyelidikan, penyidikan, penetapan tersangka, dpo, visum, labkrim (SP2HP, SPDP, P21)	433
Lain-Lain	116
Penerimaan Laporan (Krimum, Krimsus, Propam)	87
SPKT (sim, skck, stnk, bpkb, ijin keramaian)	30
Kode Etik dan SDM (rekrutmen polisi, pelatihan, pendidikan, pembinaan karier, pensiun)	23
Tindakan Tegas (penembakan, penahanan, penyitaan, penggeledahan, penganiayaan)	14
Penegakan Lalu Lintas	8
Penindakan Huru-Hara	1

Pembayaran Kredit	1
-------------------	---

Perhubungan dan Infrastruktur	622
Infrastruktur (Jalan Raya, Jalan Tol, Jalan Rusak)	287
Penerangan Jalan, Siring Jalan	118
Lain-Lain	103
Jembatan Penyebrangan & Pedestrian	42
Keamanan Transportasi	24
Transportasi Umum (Darat, Air, Udara)	18
Pelabuhan & Terminal (Airport, Pelabuhan, Terminal)	16
Bendungan (Waduk, Dam, Situ)	8
Perizinan Kelautan	3
Ganti rugi dan Kompensasi (Tiket, dsb)	2
Pelayanan PELINDO	1

Perdesaan	505
Pelayanan Desa	310
Seleksi, Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	62
Lain-Lain	50
Dana Desa	30
Pilkades	25
Pengelolaan Desa	25
Fasum-Fasos	1
Lain Lain	1
Disiplin Pegawai	1

Administrasi Kependudukan	490
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	286
KK (Kartu Keluarga)	73
Lain-Lain	72
Akte Kelahiran	42
Akte Kematian	7
Akte Perkawinan	7
Akte Perceraian	2
Perubahan Kewarganegaraan	1

Perbankan	486
Pelunasan Kredit	157
Lain-Lain	116
Pembayaran Kredit	66
Pengawasan OJK	42
Lelang Jaminan	32
Pengajuan Kredit	25
Penggunaan Rekening	24

Eksekusi Jaminan	12
Pengalihan Kredit	9
Pembuatan Rekening	3

Jaminan Sosial	445
Jaminan Kesehatan (BPJS, dll)	394
Jaminan Ketenagakerjaan (BPJSTK, dll)	45
Lain-Lain	6

Energi dan Kelistrikan	381
Lain-Lain	153
Pemasangan Listrik	82
Pemadaman Listrik	48
Pembangunan Jaringan	34
Distribusi BBM	24
Permasalahan Tagihan Listrik	13
P2TL/Penertiban listrik	11
Ganti Kerugian/Kompensasi	8
Pencabutan Aliran Listrik	7
Distribusi Gas	1

Kesehatan	320
Pelayanan Medik dan Penunjang Medik	157
Pelayanan Non Medik/Administrasi Pelayanan Kesehatan	136
Lain-Lain	27

Kesejahteraan Sosial	310
Bantuan Sosial (PKM, dll)	293
Orang Terlantar (Yatim Piatu, Pengemis/Gelandangan, ODGJ)	12
Marjinal (Difabel, Lanjut Usia, dll)	5

Peradilan	258
Eksekusi Putusan	88
Lain-Lain	35
Proses Persidangan	32
Hakim	29
Keberatan atas Putusan Hakim	26
Pengawasan Peradilan	18
Salinan Putusan	18
Kinerja Panitera	9
Kenotariatan	2
Ekstrak Vonis	1

Ketenagakerjaan	246
------------------------	------------

Hak Pekerja	95
Pemutusan Hubungan Kerja/PHK	62
Hubungan Industrial	42
Lain-Lain	24
Kontrak Kerja	9
Rekrutmen (Pendaftaran, Rekomendasi, Pemeriksaan Kesehatan, Kartu TKI, Proses di Imigrasi, dll)	8
Pemulangan TKI	3
Hak-hak TKI	2
Pelayanan Pengaduan Instansi	1

Air	244
Perpipaan Air (Kebocoran, Pemasangan, Penggantian)	78
Distribusi Air	78
Tagihan Air Minum	42
Lain-Lain	24
Pemasangan Meter Air	10
Kelayakan Air	5
Pemutusan	3
Pencabutan	2
Denda	1
Sanksi	1

Perizinan	175
Penerbitan Izin	113
Pengawasan Izin	28
Lain-Lain	13
Perpanjangan Izin	12
Pencabutan Izin	8
Penerbitan IUP	1

Pemukiman dan Perumahan	172
Fasum-Fasos	80
Lain Lain	35
Rumah Negara	27
Rencana Tata Ruang Wilayah (RT RW)	8
Izin Lokasi	8
Pengelolaan Rumah Susun	5
Pelayanan Hak Milik Satuan Rumah Susun	3
Perjanjian Perikatan Jual Beli (PPJB)	3
Sertifikat Kelayakan Bangunan dan Gedung	2
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	1

Lingkungan Hidup	148
Pengelolaan Sampah	80
Lain-Lain	43
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Air	8
Perizinan Lingkungan Hidup	7
AMDAL	4
Pelayanan Pencegahan Pencemaran Udara Dari Sumber Tidak Bergerak	4
Pelayanan Informasi Status Kerusakan Lahan dan/atau Tanah untuk Produksi Biomassa	1
Pelayanan Pengaduan Instansi	1

Pajak	111
Lain-Lain	41
PBB	33
Pemungutan Pajak	30
Penerbitan SPPT/Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang	4
Penerbitan SKPKB/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar	2
Penerbitan SKPLB/Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar	1

Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	111
Proses Pengadaan Barang dan Jasa	39
Proses Lelang	37
Lain-Lain	30
Eksekusi Lelang	4
Lelang Jaminan	1

Perdagangan, Industri dan Logistik	78
Pengelolaan Pasar dan Lapak	25
Ekspor & Impor	23
Lain-Lain	11
Usaha Kecil Mikro dan Menengah/UKM	10
Perdagangan Online	5
Revitalisasi Pasar	3
Harga Sembako	1

Lain-Lain	62
Lain-Lain	62

Telekomunikasi dan Informatika	62
Permintaan Data dan Informasi	25
Lain-Lain	10
Telekomunikasi	9

Internet	9
Ganti Kerugian/Kompensasi	3
Selular/PSTN	2
Keamanan Siber	2
Menara BTS	2

Kejaksaan	61
Lain-Lain	31
Penyidikan Tindak Pidana Korupsi	11
Dakwaan/Penuntutan	9
Eksekusi Pidana	4
Barang Bukti Kejaksaan	2
Penahanan Kejaksaan	2
Eksekusi Putusan	1
Barang Sitaan Kejaksaan	1

Perikanan	48
Kartu Kusuka atau Kartu Nelayan	40
Subsidi Nelayan	3
Lain-Lain	3
Peraturan/Regulasi/Surat Keputusan	2

Imigrasi	44
Paspor	26
Lain-Lain	10
Kartu Ijin Tinggal Sementara/KITAS	3
Kartu Ijin Tinggal Tetap/KITAP	3
Penerbitan Visa	2

Agama	31
Haji	12
Layanan KUA	9
Umroh	4
Tempat Ibadah	4
Lain-Lain	1
Layanan Organisasi Keagamaan	1

Asuransi	29
Pelayanan Pengaduan Asuransi	15
Lain-Lain	9
Pelayanan OJK	5

Pertanian dan Pangan	27
Kelompok Tani (Akses Bantuan, Kouta Impor, Bantuan Alat)	11

Lain Lain	6
Tanah Garapan Pertanian	4
Distribusi Input Pertanian (Pupuk, dll)	3
Bantuan Pangan Non Tunai	2
Subsidi	1

Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	25
Lain-Lain	13
Pengawasan	8
Pembentukan	3
Pembinaan	1

Kehutanan	22
Lain-Lain	7
Perubahan, Peruntukan dan Fungsi Kawasan Hutan	6
Konflik Tenurial Kehutanan	3
Perhutanan Sosial	2
Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)	2
Pelepasan Kawasan Hutan	1
Hutan Tanaman Industri	1

Lembaga Pemasyarakatan	17
Hak Warga Binaan	5
Pungutan Liar	4
Masa Penghukuman	3
Kinerja Petugas LAPAS	3
Lain-Lain	2

Tentara Nasional Indonesia	15
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	15

Pertambangan	14
Lain-Lain	7
Penerbitan IUP	3
Tumpang Tindih IUP	2
Perpanjangan IUP	2

Penanaman Modal	7
Lain-Lain	6
Perdagangan Saham	1

Bea dan Cukai	6
Prosedur Pemeriksaan Barang	3
Layanan Petugas	2

Lain-Lain	1
Kedaruratan	6
Pelayanan Rehabilitasi Bencana Alam	3
Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam	2
Pelayanan Pencarian dan Pertolongan	1
Hak Kekayaan Intelektual	5
Hak Cipta	2
Hak Merek	2
Lain-Lain	1
Pertahanan	4
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	2
Kabtimnas (Keamanan, Ketertiban masyarakat)	1
Penegakan/Kode Etik Disiplin Prajurit	1
Penggadaian	3
Pelayanan Pegadaian	3
Administrasi Hukum Umum	1
Legalisasi-Apostille	1
Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Transmigrasi	1
Lain-Lain	1