



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

2017

Laporan Akuntabilitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur kami munajatkan kepada Allah Subhannahu Wata'ala, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya Ombudsman RI telah menyelesaikan Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) tahun 2017. Laporan ini merupakan laporan kinerja tahun kedua periode RENSTRA 2016-2021, sebagai kelanjutan RENSTRA periode sebelumnya. RENSTRA 2016-2021 menekankan penjabaran pada visi Ombudsman RI “Mewujudkan Ombudsman RI yang berwibawa, efektif, dan adil”. Laporan ini merupakan wujud transparansi dan akuntabilitas kinerja Ombudsman RI sebagai lembaga yang berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 mengemban tugas sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Laporan ini merupakan salah satu media komunikasi kepada publik dan pemangku kepentingan lainnya untuk menyampaikan informasi kinerja Ombudsman RI. Sebagai sub sistem pemerintah, Ombudsman RI turut mendukung pencapaian cita ke-2 Nawa Cita yaitu “membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya”.

Capaian kinerja Ombudsman RI menunjukkan bahwa sebagian besar target sasaran kinerja yang ditetapkan berhasil dicapai. Hambatan, masalah, dan kendala selalu terjadi dalam pelaksanaan program/kegiatan Ombudsman RI, namun dengan berbagai upaya antara lain melalui terobosan dan koordinasi, serta konsultasi dengan mitra terkait maka kendala dapat dicegah, dikendalikan, dan diatasi untuk memperoleh hasil optimal.

Kami berharap LKj ini dapat dipahami dan memenuhi harapan para pemangku kepentingan serta dapat dimanfaatkan sebagai media evaluasi dalam pengelolaan kinerja untuk mendorong peningkatan akuntabilitas kinerja Ombudsman RI di masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, Februari 2018
Ketua Ombudsman Republik Indonesia



Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D

Ringkasan Eksekutif

Sesuai tugas, wewenang, dan fungsi yang diemban, Ombudsman RI melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Hal ini tercantum dalam Rencana Strategis periode 2016-2021 yang memuat seluruh kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan Ombudsman RI.

Capaian kinerja diukur dengan membandingkan realisasi indikator dengan target indikator yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja tahun 2017. Terdapat 12 indikator pada penetapan kinerja, yaitu Persentase Pengaduan masyarakat atas Pelayanan publik yang diselesaikan (Periode Oktober 2016 – September 2017), Persentase Efektivitas Sistem Monitoring dan Evaluasi dalam SIMPeL, persentase Aktivitas Online Tracking System secara Efektif, Jumlah Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik untuk Mengatasi Permasalahan Pelayanan Publik yang Bersifat Sistemik, Persentase Pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Persentase Pemantauan dan Verifikasi atas Tindaklanjut Hasil Survei Ombudsman RI melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan, Persentase Penyampaian Hasil Survei Kepatuhan K/L/Pemda, Jumlah Sosialisasi terhadap Komunitas/ Perguruan Tinggi/Tokoh Masyarakat, Jumlah ToT terhadap Komunitas/ Perguruan Tinggi/ Tokoh Masyarakat, Jumlah Pertemuan Berkala dengan Komunitas/Perguruan Tinggi/ Tokoh Masyarakat, Persentase Pelaksanaan Reviu atas Pelaksanaan SP4N, Persentase Dugaan Pelanggaran Kode Etik yang Ditindaklanjuti.

Capaian kinerja Tahun 2017 sebagai berikut: 3 (tiga) indikator melampaui target yang telah ditetapkan yaitu Persentase Pengaduan masyarakat atas Pelayanan publik yang diselesaikan (Periode Oktober 2016 – September 2017), Jumlah Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik untuk Mengatasi Permasalahan Pelayanan Publik yang Bersifat Sistemik, dan Jumlah Sosialisasi terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/Tokoh Masyarakat; 7(tujuh) target sesuai dengan target yaitu Persentase Efektivitas Sistem Monitoring dan Evaluasi dalam SIMPeL, Persentase Aktivitas Online Tracking System secara Efektif, persentase Pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Persentase Pemantauan dan Verifikasi atas Tindaklanjut Hasil Survei Ombudsman RI melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan, Persentase Penyampaian Hasil Survei Kepatuhan K/L/Pemda, Persentase Pelaksanaan Reviu atas Pelaksanaan SP4N, dan Persentase Dugaan Pelanggaran Kode Etik yang Ditindaklanjuti. Sedangkan 2 (dua) indikator capaian kinerjanya dibawah target yaitu Jumlah ToT terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/ Tokoh Masyarakat dan Jumlah Pertemuan Berkala dengan Komunitas/Perguruan Tinggi/ Tokoh Masyarakat.

Alokasi anggaran Tahun 2017 Ombudsman RI sebesar Rp155,12M didistribusikan dalam 2 program yaitu Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya sebesar Rp107.34M dan Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp 47,78M. Kegiatan dan indikator kinerja tersebut termasuk pada Program Pengawasan Pelayanan Publik. Realisasi anggaran Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp 41,35M atau 86,54%, sedangkan realisasi anggaran Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 94,87M atau 88,38%.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
Ringkasan Eksekutif.....	ii
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fungsi dan Tugas Ombudsman RI.....	1
1.3. Organisasi dan Sumber Daya Manusia	3
1.4. Sistematika Penyajian.....	5
BAB II Perjanjian Kinerja	6
2.1. Target RPJMN tahun 2017	6
2.2. Rencana Kerja Pemerintah (RKP)	7
2.3. Penetapan Kinerja	8
BAB III Akuntabilitas.....	9
3.1. Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	10
3.2. Terwujudnya Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	14
3.3. Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik	17
3.4. Meningkatnya Partisipasi Publik.....	24
3.5. Terwujudnya Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional.....	26
3.6. Tindak Lanjut atas Dugaan Pelanggaran Kode Etik.....	27
BAB IV Penutup	28

BAB I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) mendukung program prioritas pemerintah dalam Nawa Cita. khususnya Cita ke-2 yaitu “membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya”. Sesuai dengan peran, fungsi, dan tugas sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, sepadan dengan survei dari beberapa lembaga yang menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat, antara lain:

- Publikasi World Bank tentang Ease of Doing Business (2017) yang dilansir International Finance Corporation (IFC), menempatkan Indonesia pada peringkat ke-72, atau membaik 19 peringkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, terkait dengan kemudahan memulai usaha (prosedur, waktu, biaya, dan pembayaran kebutuhan modal nominal). Posisi Indonesia dalam daftar tersebut diantara Oman dan El Savador.
- Tranparency International meluncurkan Corruption Perception Index (CPI) atau Indeks Persepsi Korupsi (IPK) 2017 terhadap 180 negara. Indonesia mendapat skor IPK 37 pada peringkat 96.
- Penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dilaksanakan Ombudsman RI, dengan hasil kepatuhan masih rendah.

1.2. Fungsi dan Tugas Ombudsman RI

1.2.1. Fungsi

Fungsi Ombudsman RI berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

1.2.2. Tugas

Sebagaimana mandat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI mempunyai tugas:

- a. menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;

- c. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara, lembaga pemerintahan, serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Sebagai pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang, wewenang Ombudsman RI makin luas dan kuat, antara lain:

- a. Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, wewenang Ombudsman RI makin luas termasuk pengawasan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menyelesaikan ganti rugi Ombudsman RI melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus (Pasal 50).
- b. Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, wewenang Ombudsman RI makin kuat. Berdasarkan Pasal 351: Kepala Daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk

1.2.3. Wewenang

Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI memiliki wewenang:

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman RI;
- b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- d. melakukan pemanggilan pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. membuat Rekomendasi untuk penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; dan

- g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain wewenang tersebut, Ombudsman RI juga berwenang (sebagai pelaksanaan Pasal 8 ayat (2):

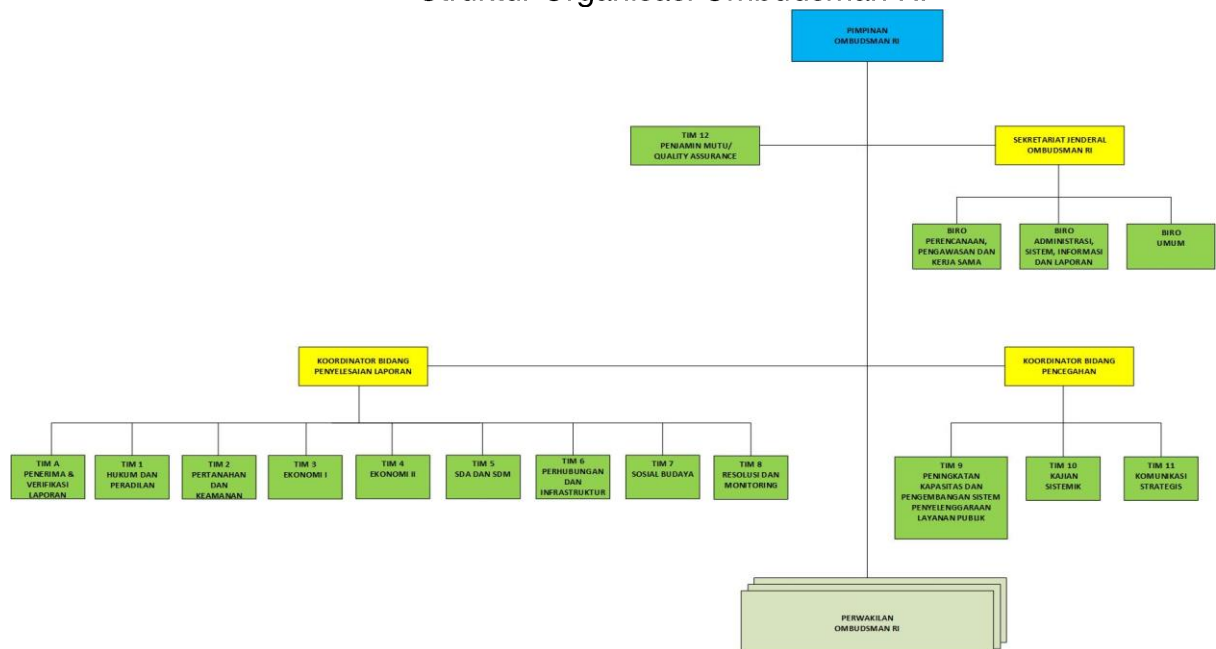
- menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik; dan
- menyampaikan saran kepada DPR dan/atau Presiden, DPRD dan/atau Kepala Daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundangundangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

1.3. Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Dalam rangka meaksanakan tugas, fungsi, dan wewenang, struktur organisasi Ombudsman RI berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 18 Tahun 2015 sebagai berikut:

- Ombudsman.
- Perwakilan Ombudsman.
- Asisten Ombudsman.
- Sekretariat Jenderal.

Gambar 1
Struktur Organisasi Ombudsman RI



Struktur organisasi tersebut belum dilaksanakan secara efektif karena belum dilakukan pengisian jabatan.

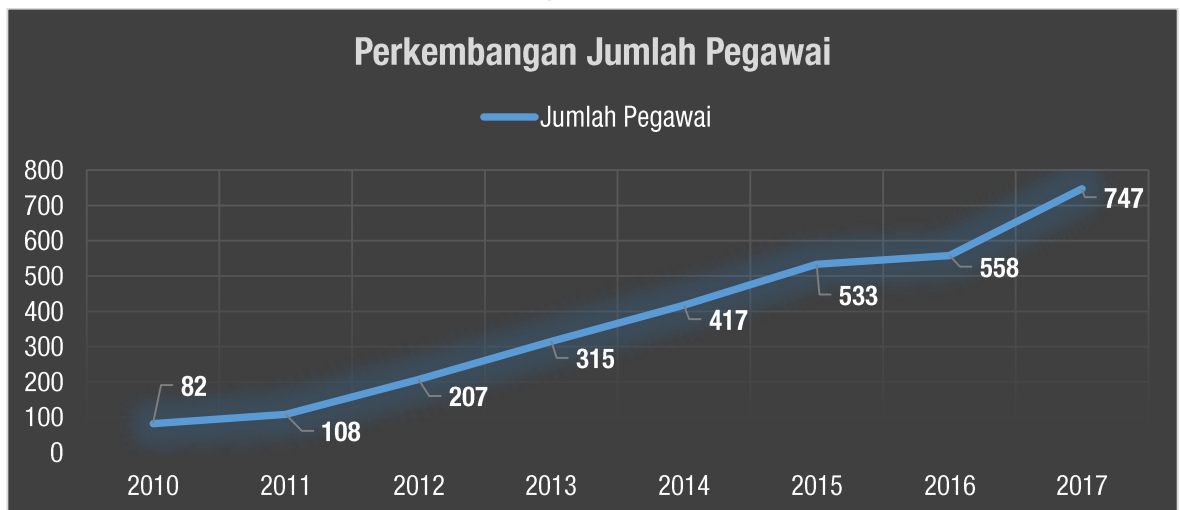
Dalam rangka fasilitasi Ombudsman RI, disusun organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017. Tindak

lanjut Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 sedang proses. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 ditindaklanjuti dengan penetapan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 2/ORI-SEKJEN-PR/IX/2010 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 3/ORI-SEKJEN-PR/III/2017, dengan susunan:

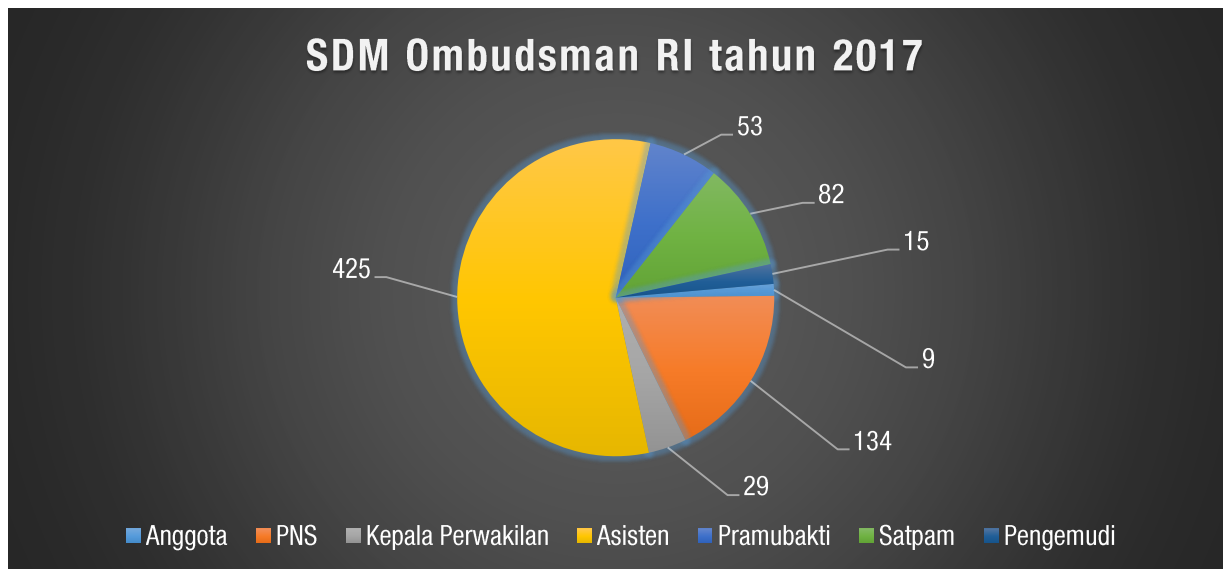
- a. Biro Perencanaan, Pengawasan dan Kerja Sama, mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana, program, anggaran, evaluasi, pembinaan organisasi, dan pengawasan internal, serta pelayanan administrasi kerjasama di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.
- b. Biro Administrasi dan Sistem Informasi Laporan, mempunyai tugas melaksanakan fasilitasi pelayanan hukum, hubungan masyarakat dan protokol, pelayanan pelaporan, dan pengelolaan sistem informasi dan teknologi informasi.
- c. Biro Umum, mempunyai tugas melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian, dan ketatausahaan, serta perlengkapan dan kerumah- tanggaan.

Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang, Ombudsman-RI didukung sumber daya manusia sejumlah 747 orang, terdiri atas Ombudsman, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kepala Perwakilan, Asisten, dan pegawai tidak tetap. Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI disajikan pada grafik dan tabel berikut :

Grafik 1



Grafik 2



1.4. Sistematika Penyajian

Laporan kinerja ini disajikan dengan sistematika, sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan: berisikan latar belakang.

BAB II. Perjanjian Kinerja atau Penetapan Kinerja: berisikan perjanjian kinerja.

BAB III. Akuntabilitas: berisikan akuntabilitas kinerja.

BAB IV. Penutup.

BAB II Perjanjian Kinerja atau Penetapan Kinerja

2.1. Target RPJMN tahun 2017

RPJMN 2015-2019 yang ditetapkan dengan Perpres Nomor 2 Tahun 2015, merupakan tahap ketiga dari pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025. RPJMN 2015-2019 menjadi pedoman bagi kementerian/lembaga termasuk Ombudsman RI dalam menyusun Rencana Strategis dalam rangka pencapaian sasaran pembangunan nasional. RPJMN yang diamanatkan kepada Ombudsman RI beserta target 2017 sebagai berikut:

Tabel 1
Target RPJMN Tahun 2017

PROGRAM/ KEGIATAN SASARAN	INDIKATOR	TARGET
Program Pengawasan Pelayanan Publik		
Sasaran: Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik		
Meningkatnya Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	% Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	40%
Terwujudnya Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	% Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	40%
Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	% Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang selesai ditindaklanjuti	45%
Meningkatnya kepatuhan K/L/ Pemda dengan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	% K/L/ Pemda dengan Tingkat Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
	Kementerian	90%
	Lembaga	60%
	Provinsi	85%
	Kabupaten/Kota	35%
Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	70
Meningkatnya partisipasi publik	Jumlah partisipasi publik	70

2.2. Rencana Kerja Pemerintah (RKP)

RPJMN dijabarkan dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP) yang menjadi pedoman penyusunan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN) dan Penetapan Kinerja (Tapkin). RKP Ombudsman RI tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel 2
Target RKP Ombudsman RI Tahun 2017

Kode	Sasaran Program Kegiatan	Indikator Kinerja	Target 2017
110.06	Program Pengawasan Pelayanan Publik		
5618	Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat		
	Meningkatnya persentase pengaduan masyarakat yang diselesaikan	Persentase pengaduan masyarakat yang diselesaikan (periode Oktober 2016 - September 2017)	90%
	Penguatan sistem informasi manajemen penyelesaian laporan	Bekerjanya sistem monitoring dan evaluasi dalam SIMPEL	100%
		Aktifnya Online Tracking System secara efektif	100%
	Rekomendasi perbaikan kebijakan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik yang bersifat sistemik	Jumlah rekomendasi perbaikan kebijakan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik yang bersifat sistemik	6 Policy Brief
5619	Pencegahan Mal-Administrasi		
	Meningkatnya Partisipasi LSM/Perguruan Tinggi/ tokoh masyarakat	Jumlah sosialisasi dengan LSM/Perguruan Tinggi/tokoh masyarakat	68 sosialisasi [(2 x 33 kantor perwakilan) + 2 pusat]
		Jumlah ToT LSM/Perguruan Tinggi/ tokoh masyarakat	35 ToT [1 Rakor Persiapan + 33 ToT Perwakilan dan 1 ToT Pusat]
		Jumlah pertemuan berkala dengan LSM/Perguruan Tinggi/ tokoh masyarakat	4 kali pertemuan dalam setahun di masing-masing kantor perwakilan dan kantor pusat
	Terlaksananya survei terhadap kepatuhan K/L/Pemda atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Jumlah survei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di seluruh K/L/Pemda	1 kali survei
		Pemantauan dan verifikasi atas tindaklanjut hasil survei Ombudsman RI melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK)	100%
		Penyampaian hasil survei kepatuhan kepada K/L/Pemda (Pemberian penghargaan hasil penilaian kepatuhan K/L/Pemda)	100%
	Terintegrasinya seluruh sistem pengelolaan pengaduan ke dalam SP4N	Pelaksanaan reviu atas pelaksanaan SP4N	100%

2.3. Penetapan Kinerja

Berpedoman kepada RKP tahun 2017, Ombudsman RI menyusun Penetapan kinerja yang merupakan acuan pencapaian keberhasilan kinerja berdasarkan pasal 3 Instruksi Presiden 2004 dan Peraturan Menteri Negara PAN & RB Nomor 29 tahun 2010.

Tabel 3
Penetapan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2017

NO.	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET
	Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik		
1.	Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	%Pengaduan masyarakat atas Pelayanan publik yang diselesaikan (Periode Oktober 2016 – September 2017)	90%
		% Efektivitas Sistem Monitoring dan Evaluasi dalam SIMPeL	100%
		% Aktivitas Online Tracking System secara Efektif	100%
2.	Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik untuk Mengatasi Permasalahan Pelayanan Publik yang Bersifat Sistemik	6 Policy Brief
3.	Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	% Pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	100%
		% Pemantauan dan Verifikasi atas Tindaklanjut Hasil Survei Ombudsman RI melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan	100%
		% Penyampaian Hasil Survei Kepatuhan K/L/Pemda	100%
4.	Meningkatnya Partisipasi Publik	Jumlah Sosialisasi terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/Tokoh Masyarakat	68 Sosialisasi (2 x 33 Kantor Perwakilan) + 2 Pusat
		Jumlah ToT terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/ Tokoh Masyarakat	35 ToT (1 Rakor Persiapan + 33 ToT Perwakilan dan 1 ToT Pusat)
		Jumlah Pertemuan Berkala dengan Komunitas/Perguruan Tinggi/ Tokoh Masyarakat	136 kali pertemuan dalam setahun di masing-masing kantor perwakilan dan kantor pusat
5.	Terwujudnya Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	% Pelaksanaan Reviu atas Pelaksanaan SP4N	100%
6.	Tindak Lanjut atas Dugaan Pelanggaran Kode Etik	% Dugaan Pelanggaran Kode Etik yang Ditindaklanjuti	100%

BAB III Akuntabilitas

Pada tahun 2017, perjanjian kinerja yang telah disusun sepenuhnya dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Sasaran-sasaran strategis yang berada dalam penetapan kinerja yang telah disusun kemudian dijabarkan dalam indikator-indikator kinerja dengan target tertentu sehingga kinerja Ombudsman RI pada tahun 2017 dapat diukur atau dinilai berdasarkan target yang sudah ditentukan. Capaian kinerja sebagaimana matriks berikut:

Tabel 4
Matriks Capaian Kinerja berdasarkan Penetapan Kinerja

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Pagu Anggaran	Realisasi Anggaran
	Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik						
1.	Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	%Pengaduan masyarakat atas Pelayanan publik yang diselesaikan (Periode Oktober 2016 – September 2017)	90%	92,23%/79,40% (Periode Oktober 2016 – September 2017) / (Periode Januari – Desember 2017)	102,47% / 88,22 % (Periode Oktober 2016 – September 2017) / (Periode Januari – Desember 2017)	16.215.969.000	15.432.746.951
		% Efektivitas Sistem Monitoring dan Evaluasi dalam SIMPeL	100%	100%	100%		
		% Aktivitas Online Tracking System secara Efektif	100%	100%	100%		
2.	Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik untuk Mengatasi Permasalahan Pelayanan Publik yang Bersifat Sistemik	6 Policy Brief	7 Policy Brief	116,7%	5.441.300.000	4.665.227.534
3.	Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	% Pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	100%	100%	100%	4.722.328.000	4.138.913.697

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Pagu Anggaran	Realisasi Anggaran
		% Pemantauan dan Verifikasi atas Tindaklanjuti Hasil Survei Ombudsman RI melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan	100%	100%	100%	1.145.720.000	1.071.144.600
		% Penyampaian Hasil Survei Kepatuhan K/L/Pemda	100%	100%	100%	973.182.000	883.620.293
4.	Meningkatnya Partisipasi Publik	Jumlah Sosialisasi terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/Tokoh Masyarakat	68 Sosialisasi (2 x 33 Kantor Perwakilan) + 2 Pusat	83 Sosialisasi	122,08%	6.496.272.000	6.067.092.577
		Jumlah ToT terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/ Tokoh Masyarakat	35 ToT (1 Rakor Persiapan + 33 ToT Perwakilan dan 1 ToT Pusat)	31 ToT	88,57%	2.368.680.000	2.013.319.132
		Jumlah Pertemuan Berkala dengan Komunitas/Perguruan Tinggi/ Tokoh Masyarakat	136 kali pertemuan dalam setahun di masing-masing kantor perwakilan dan kantor pusat	122 kali	89,7%	3.479.880.000	2.783.080.917
5.	Terwujudnya Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	% Pelaksanaan Reviu atas Pelaksanaan SP4N	100%	100%	100%	1.665.440.000	1.547.247.144
6	Tindak Lanjut atas Dugaan Pelanggaran Kode Etik	% Dugaan Pelanggaran Kode Etik yang Ditindaklanjuti	100%	100%	100%	1.105.650.000	1.102.059.500

Ombudsman RI mempunyai 1 (satu) program teknis substantif yaitu Program Meningkatkan Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik yang pada Penetapan Kinerja dibagi dalam 7 (tujuh) sasaran strategis.

3.1. Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik

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 serta peningkatan teknologi.

Untuk mendukung tercapainya sasaran strategis ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp16,2M, dengan realisasi anggaran sebesar Rp15,4M atau 95,06% dari pagu anggaran.

Sasaran Strategis ini mempunyai 3 (tiga) indikator yang terkait dengan penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Indikator-indikator tersebut adalah:

3.1.1. Persentase Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Diselesaikan

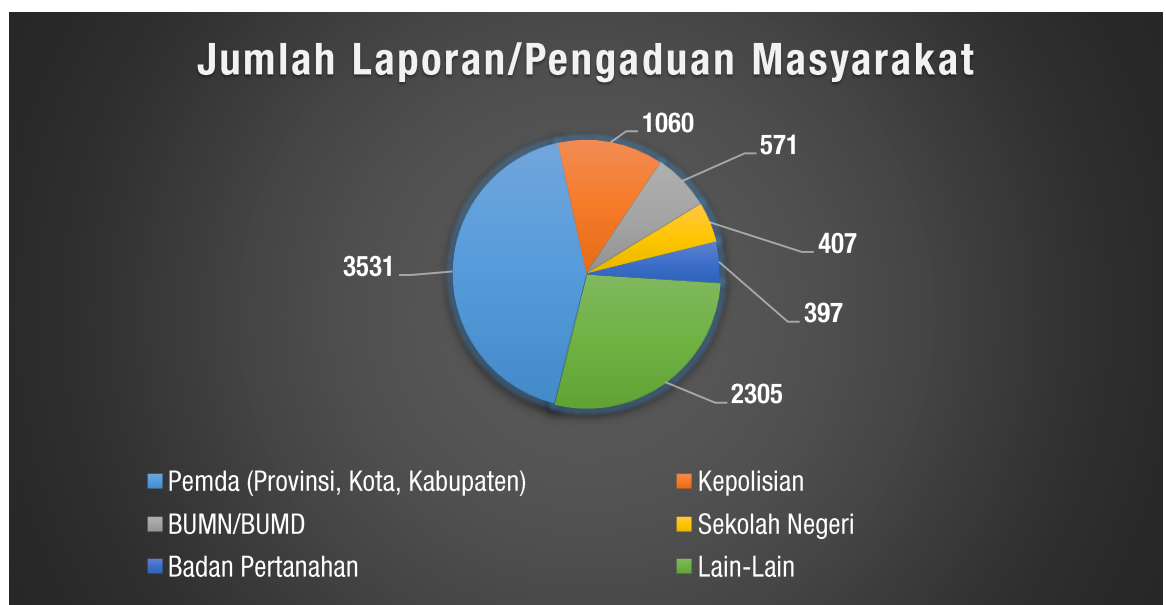
Aspek pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pengembangan tugas dan fungsi pelayanan pemerintahan. Untuk itu, kualitas pelayanan publik merupakan salah satu parameter keberhasilan birokrasi. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Kesadaran masyarakat terhadap hak untuk memperoleh pelayanan yang baik salah satunya diwujudkan dalam penyampaian akses ke Ombudsman RI.

Kegiatan Penyelesaian Laporan meliputi kegiatan investigasi, monitoring, mediasi/konsilitasi, dan adjudikasi khusus untuk menindaklanjuti laporan yang ditangani oleh Pusat dan Perwakilan.

Sampai dengan saat ini penyelesaian pengaduan melalui adjudikasi khusus belum dapat dilaksanakan karena belum ditetapkan Peraturan Pemerintah tentang Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi sebagai pelaksanaan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sebagai persiapan pelaksanaan adjudikasi khusus, telah dibangun ruang Adjudikasi Khusus dan dilakukan diseminasi pelaksanaan adjudikasi khusus.

Selama periode Oktober 2016 – September 2017, Ombudsman RI telah menerima 8271 pengaduan dengan rincian instansi terlapor sebagai berikut :

Grafik 3



Dari Laporan pengaduan yang diterima Ombudsman RI selama periode Oktober 2016 sampai September 2017, Ombudsman RI telah menyelesaikan 7629 laporan pengaduan. Pada Periode Januari – Desember 2017, 10.558 laporan pengaduan diterima Ombudsman RI, setelah melewati verifikasi dan registrasi, sejumlah 9.446 laporan pengaduan ditindaklanjuti. Dari laporan yang ditindaklanjuti, sejumlah 6.562 laporan pengaduan telah selesai.

Dari target 90% laporan yang diselesaikan pada periode Oktober 2016 – September 2017 Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 92,23% dari laporan yang diterima. Maka secara capaian berhasil mencapai 102,47%. Jika dihitung dari periode Januari – Desember 2017, Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 79,40% sehingga secara capaian berhasil mencapai 88,22%.

Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp15,4M, dengan realisasi anggaran sebesar Rp14,9M atau 96,75% dari pagu anggaran.

3.1.2. Persentase Efektivitas Sistem Monitoring dan Evaluasi dalam SIMPEL

Bahwa fasilitas online tracking secara teknis memanfaatkan keberadaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) yang telah digunakan oleh Ombudsman sejak tahun 2014. SIMPeL pada dasarnya merupakan alat yang berfungsi untuk merekam data laporan masyarakat berikut tindak lanjutnya sesuai mekanisme Ombudsman, serta penyediaan informasi laporan masyarakat untuk guna keperluan monitoring dan evaluasi. Agar fasilitas online tracking tersebut dapat berjalan optimal, maka perlu dilakukan pula penyesuaian terhadap aplikasi SIMPeL. Dengan demikian fasilitas online tracking pada dasarnya bergantung pada aplikasi SIMPeL yang pengembangannya dilakukan pada saat yang sama.

Pada tahun 2017, Ombudsman RI sudah mengembangkan SIMPeL sampai dengan 2 tahap sesuai yang direncanakan. Tahapan pertama adalah pemanfaatan pangkalan data pada aplikasi SIMPeL operasional. Kedua, penyempurnaan informasi dengan pemanfaatan data pada aplikasi SIMPeL yang sedang dikembangkan. Maka secara capaian indikator ini sudah mencapai 100% dari yang direncanakan.

Kendala yang dihadapi selama pengembangan SIMPeL yaitu Pengembangan fasilitas *online tracking* mengalami keterlambatan disebabkan alur penyelesaian laporan yang diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan baru disahkan pada bulan Juli 2017. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, fasilitas *online tracking* bergantung pada pengembangan SIMPeL berdasarkan perubahan alur penyelesaian laporan sesuai PO No. 26 Tahun 2017 tersebut. Namun demikian, dalam perjalanannya diputuskan untuk menggunakan strategi pertama yaitu memanfaatkan pangkalan data pada aplikasi SIMPeL operasional saat ini.

Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp415 juta, dengan realisasi anggaran sebesar Rp378 juta atau 91,08% dari pagu anggaran.

Usulan untuk periode mendatang adalah diadakan pemantauan serta evaluasi terhadap berjalannya fasilitas SIMPeL yang sudah ditambah fasilitas *On-line Tracking System* agar fasilitas SIMPeL dapat diakses penggunaannya dengan mudah.

3.1.3. Persentase Aktivitas *Online Tracking System* Secara Efektif

Fasilitas *online tracking* saat laporan ini dibuat sudah dapat diakses dan sudah dilakukan peluncuran secara resmi. Pengunjung yang merupakan pelapor, dapat memasukkan nomor registrasi laporan yang tertera dalam bukti penerimaan laporan, atau informasi melalui Call Center 137 pada kolom input nomor registrasi dan melihat langsung perkembangan laporan dengan menekan tombol rincian pada daftar laporan yang muncul.

Informasi yang dimunculkan memang masih terbatas, namun pada dasarnya menyampaikan perkembangan terakhir sesuai data yang diinput pada aplikasi SIMPeL. Jika pelapor merasa perlu mendapat keterangan lebih rinci, maka dapat menghubungi Call Center 137 guna penjelasan lebih lanjut. Dengan demikian secara capaian indikator ini sudah mencapai 100% karena fasilitas *Online Tracking* pada SIMPeL sudah dapat digunakan.

Kendala yang dihadapi pada saat pengembangan muncul permasalahan administrasi pengadaan yang memerlukan waktu untuk penyelesaiannya. Mengingat dampak permasalahan ini bisa mengarah pada jaminan pembayaran konsultan yang ditunjuk, maka diperlukan waktu untuk menyamakan persepsi terkait mata anggaran yang digunakan serta metode pembayaran agar sesuai dengan ketentuan pengadaan yang berlaku.

Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja ini, pada tahun 2017 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp389 juta, dengan realisasi anggaran sebesar Rp312 juta atau 80,20% dari pagu anggaran.

Usulan periode kedepan ialah pengembangan fitur lain dari SIMPeL sehingga makin menggambarkan transparansi atas kinerja Ombudsman RI.



3.2. Terwujudnya Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Berdasarkan kajian terhadap laporan/pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman, dapat disimpulkan bahwa beberapa laporan/ pengaduan masyarakat disebabkan adanya tumpang tindih pengaturan, sehingga perlu kajian untuk melakukan perbaikan.

Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa Ombudsman berwenang:

- 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.

Pada tahun 2017, Ombudsman RI melakukan upaya perbaikan kebijakan pelayanan publik dengan cara melakukan kajian. Adapun kajian-kajian yang dilakukan sebagai berikut:

Tabel 5
Kajian Kebijakan Ombudsman RI (Pusat) 2017

No.	Judul Kajian
1	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyediaan Beras (Cetak Sawah, Penyaluran Pupuk Bersubsidi, dan Penyerapan Beras oleh BULOG Studi Kasus di Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Selatan, dan Sumatera Barat)
2	Tata kelola layanan publik desa
3	Aspek maladministrasi dalam pra penempatan pekerja migran
4	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Bandara
5	Kajian Kebijakan Nasional Problematika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Rangka Penempatan dan Pengawasan Tenaga Kerja Asing di Indonesia
6	Kajian Kebijakan Nasional Pelayanan Keimigrasian
7	Kajian kebijakan nasional peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional

Tabel 6
Kajian Kebijakan Ombudsman RI (Perwakilan) Tahun 2017

NO	PERWAKILAN	JUDUL KAJIAN
1.	Aceh	Tingginya Kematian Balita dan Problema Pelayanan Kesehatan di Pedalaman Kabupaten Aceh Barat
2.	Sumatera Utara	Nasib Guru Honorer Pengajar di Sekolah Negara yang Tak Dibayar (Tanpa Anggaran)
3.	Sumatera Barat	Pemenuhan Hak Fasilitas Kamar Perawatan Peserta BPJS Rumah Sakit di Provinsi Sumatera Barat
4.	Bengkulu	Pungutan Pendidikan di Tingkat Sekolah Dasar dan Menengah yang Tidak Berdasarkan Aturan
5.	Jambi	Pelayanan Sertifikat Laik Operasi (SLO) Oleh Konsul dan Perkumpulan Perlindungan Instansi Listrik Nasional (PPILN) yang Diwajibkan kepada Masyarakat untuk Peningkatan Daya dan Sambungan Listrik Baru Sesuai Dengan Undang-Undang 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
6.	Kepulauan Bangka Belitung	Biaya Penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah pada Kantor Kepala Desa dan Kantor Camat (Non PPAT) Kabupaten Bangka Tengah
7.	Kepulauan Riau	Pelayanan Perizinan Jembatan Penyeberangan Orang Kota Batam
8.	Lampung	Dugaan Penyalahgunaan Wewenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pencetakan KTP-Elektronik
9.	Riau	Kesiapan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL) di Riau dalam Melayani Pasien BPJS Kesehatan.
10.	Sumatera Selatan	Program Prona Kantor Badan Pertanahan (BPN) Kota Lubuk Linggau dan Kota Pagaralam
11.	Banten	Pungutan Pendidikan di Tingkat SMP dalam Proses PPDB
12.	Jawa Barat	Biaya Siluman Praktik Penerimaan Peserta Didik Baru
13.	Jawa Tengah	Pungutan oleh Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Program Nasional Agraria (Prona) Di Provinsi Jawa Tengah
14.	D.I.Yogyakarta	Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Layanan Parkir di Tempat Wisata Kota Yogyakarta
15.	Jawa Timur	Maladministrasi Perijinan Investasi di Kabupaten Mojokerto
16.	Bali	Penyimpangan Alur Perijinan Investasi di Bidang Pariwisata di Bali
17.	Nusa Tenggara Barat	Potensi Pungli Pada Penerapan Sanksi Denda Administrasi Terhadap Pelaporan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lombok Timur
18.	Nusa Tenggara Timur	Implementasi Tata Niaga Sapi di Provinsi Nusa Tenggara Timur
19.	Kalimantan Barat	Permasalahan Pelayanan Publik di Pos Pemeriksaan Lintas Batas Entikong, Kalimantan Barat
20.	Kalimantan Tengah	Peran Pemerintah Daerah Dalam Penertiban Parkir Liar di Kota Palangka Raya dan Kota Sampit

NO	PERWAKILAN	JUDUL KAJIAN
21.	Kalimantan Selatan	Biaya Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT)
22.	Kalimantan Timur	Efektifitas Kebijakan Pengawasan Orang Asing terhadap keberadaan TKA Ilegal di Kalimantan Timur
23.	Sulawesi Barat	dugaan penyimpangan prosedur atas pelabuhan yang terbengkalai dan tidak beroperasi yang ada di Provinsi Sulawesi Barat
24.	Sulawesi Tengah	Pertambangan Galian C
25.	Gorontalo	Kesiapan Pelayanan dalam Program Penguatan Pendidikan Karakter (PPK) di Provinsi Gorontalo
26.	Sulawesi Selatan	Aksesibilitas Petani di Desa dalam mendapatkan fasilitas Kredit Usaha Rakyat
27.	Sulawesi Tenggara	Problematisa Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang Objek Tanahnya ditetapkan Pemerintah Kota Kendari sebagai Jalur Hijau
28.	Sulawesi Utara	Permintaan Uang tidak Resmi dalam Proses Pengukuran Tanah oleh Pemerintah Desa Dalam Penerbitan Sertifikat Prona di Kabupaten Bolaang Mongondow dan Kabupaten Minahasa Tenggara
29.	Maluku	Problematisa Pelayanan Perizinan, Penangkapan, Penampungan Ikan dan Izin, Berlayar Kapal Ikan pada Otoritas Pelabuhan, Dinas Perikanan Provinsi Maluku dan Dinas Perhubungan Provinsi Maluku
30.	Maluku Utara	Problem Pengawasan dan Pembiayaan Pendidikan SMA/SMK oleh Pemerintah Provinsi Maluku Utara
31.	Papua Barat	Indikasi Pungli dalam Penentuan Biaya Persalinan di RSUD Manokwari
32.	Papua	Penyalahgunaan Kewenangan oleh Kepala Distrik terkait Proses Penyaluran Dana Desa di Kabupaten Kepulauan Yapen.

Dari target yang diberikan kepada Ombudsman RI sejumlah 6 *Policy Brief*, Ombudsman RI dapat melaksanakan 7 *Policy Brief* di tingkat pusat dan 32 kajian di perwakilan. Sehingga capaian kinerja pada indikator ini $7/6 \times 100\% = 116,7\%$.

Kendala yang dihadapi selama pelaksanaan perbaikan kebijakan pelayanan publik adalah waktu pelaksanaan kajian/*policy brief* dan anggaran yang dialokasikan masih kurang mengingat skala kajian/*policy brief* yang berskala nasional dan provinsi.

Untuk Periode mendatang penambahan anggaran pada indikator ini sangat diperlukan untuk memperdalam kajian serta penambahan sumber daya manusia untuk mengatasi kendala waktu kajian yang dilaksanakan.

Untuk mendukung tercapainya sasaran strategis ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp5,55M, dengan realisasi sebesar Rp4,66M atau 83,20% dari pagu anggaran.

3.3. Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengamanatkan kepada Ombudsman RI untuk lebih berperan sebagai Lembaga pengawas eksternal pelayanan publik baik yang dilakukan oleh Pemerintah termasuk BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya atau sebagian dananya berasal dari APBN atau APBD. Berdasarkan wewenang, tugas, fungsi, dan peran Ombudsman RI, maka Ombudsman RI berkomitmen untuk bekerja secara maksimal mendorong Pemerintah agar selalu hadir dalam membangun tata kelola Pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja Pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan sebagai hak yang harus dipenuhi kepada masyarakat.

Dalam rangka melaksanakan fungsi pengawasan tersebut, sejak 2013 Ombudsman RI melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di K/L/Pemda terhadap standar pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini bertujuan untuk mempercepat penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Peraturan Presiden tersebut salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN.

Pendekatan penilaian kepatuhan terhadap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Kabupaten pada tahun 2017 menggunakan skema tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau di tahun sebelumnya (2016). Dengan demikian, secara signifikan jumlah penyelenggara di tingkat Pusat (Kementerian dan Lembaga) yang dinilai berkurang drastis dibandingkan di tingkat Daerah (Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota). Hal ini juga untuk mengatasi banyaknya jumlah Pemerintah Daerah yang belum dijadikan sampel penilaian.

❖ Kepatuhan Kementerian

Pada tahun 2016, 11 kementerian sudah masuk dalam zona hijau, yaitu:

1. Kementerian Kesehatan	7. Kementerian Hukum dan HAM
2. Kementerian Perhubungan	8. Kementerian Komunikasi dan Informatika
3. Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi	9. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
4. Kementerian Dalam Negeri	10. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
5. Kementerian Pertanian	11. Kementerian Perindustrian
6. Kementerian Perdagangan	

Pada tahun 2017 jumlah kementerian yang di survei adalah 14 kementerian yang mempunyai kegiatan pelayanan publik dan belum masuk pada zona hijau pada tahun 2016. Adapun kementerian yang menerima zona hijau pada tahun 2017 berjumlah 5 kementerian, yaitu:

1. Kementerian Ketenagakerjaan
2. Kementerian Sekretariat Negara
3. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
4. Kementerian Kelautan dan Perikanan
5. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

Sedangkan yang memperoleh predikat zona kuning berjumlah 8 Kementerian, yaitu:

1. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi
2. Kementerian Luar Negeri
3. Kementerian Keuangan
4. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah
5. Kementerian Agama
6. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN
7. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
8. Kementerian Sosial

Sedangkan satu Kementerian masuk Zona Merah yaitu Kementerian Pertahanan.

❖ **Kepatuhan Lembaga**

Pada tahun 2016, 10 Lembaga sudah masuk dalam zona hijau, yaitu:

- | | |
|--|---|
| 1. Badan Pusat Statistik | 6. Badan Kordinasi Penanaman Modal |
| 2. Badan Standarisasi nasional | 7. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia |
| 3. Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia | 8. Kepolisian Negara Republik Indonesia |
| 4. Konsili Kedokteran Indonesia | 9. Badan Pengawas Obat dan Makanan |
| 5. Badan Tenaga Nuklir Nasional | 10. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia |

Pada tahun 2017 jumlah lembaga yang di survei adalah 6 lembaga yang mempunyai kegiatan pelayanan publik dan belum masuk pada zona hijau pada tahun 2016. Adapun lembaga yang menerima zona hijau pada tahun 2017 berjumlah 2 Lembaga, yaitu:

1. Badan Narkotika Nasional
2. Badan Pengawas Tenaga Nuklir

Sedangkan yang memperoleh predikat zona kuning berjumlah 2 Lembaga, yaitu:

1. Kepolisian Negara republik Indonesia
2. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi

Sedangkan 2 lembaga masuk Zona Merah, yaitu :

1. Badan Nasional Sertifikasi Profesi
2. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

❖ Kepatuhan Pemerintah Provinsi

Pada tahun 2016, 12 Provinsi sudah masuk dalam zona hijau, yaitu:

1. Jawa Timur	7. Bali
2. Kalimantan Timur	8. Jawa Tengah
3. Lampung	9. Bengkulu
4. Sumatera Barat	10. Kepulauan Bangka Belitung
5. Riau	11. Sumatera Selatan
6. Kalimantan Selatan	12. Kalimantan Tengah

Pada tahun 2017 jumlah Provinsi yang di survei adalah 22 Provinsi yang mempunyai kegiatan pelayanan publik dan belum masuk pada zona hijau pada tahun 2016. Adapun Provinsi yang menerima zona hijau pada tahun 2017 berjumlah 6 Provinsi, yaitu:

1. Nusa Tenggara Barat
2. Sulawesi Selatan
3. Nusa Tenggara Timur
4. Sumatera Utara
5. DKI Jakarta
6. Jawa Barat

Sedangkan yang memperoleh predikat zona kuning pada tahun 2017 berjumlah 10 Provinsi, yaitu:

1. Kepulauan Riau
2. Sulawesi Tenggara
3. Banten
4. Daerah Istimewa Yogyakarta
5. Jambi
6. Kalimantan Barat
7. Sulawesi tengah
8. Aceh
9. Sulawesi Barat
10. Gorontalo

Sedangkan 6 Provinsi masuk Zona Merah, yaitu :

1. Papua
2. Sulawesi Utara
3. Papua Barat
4. Maluku Utara
5. Kalimantan Utara
6. Maluku

❖ Kepatuhan Pemerintah Kabupaten

Pada tahun 2016, 15 Kabupaten sudah masuk dalam zona hijau, yaitu:

1. Badung	6. Agam	11. Gianyar
2. Pinrang	7. Aceh Tengah	12. Dairi
3. Karangasem	8. Sumbawa	13. Bangka Tengah
4. Timor Tengah Selatan	9. Tanah Laut	14. Kapuas
5. Kubu Raya	10. Pasuruan	15. Tanggamus

Pada tahun 2017 jumlah Kabupaten yang di survei adalah 107 Kabupaten yang mempunyai kegiatan pelayanan publik dan belum masuk pada zona hijau pada tahun 2016. Adapun Provinsi yang menerima zona hijau pada tahun 2017 berjumlah 13 Kabupaten, yaitu:

1. Bangka	6. Kutai Kartanegara	10. Deli Serdang
2. Belitung Timur	7. Siak	11. Pinrang
3. Bengkulu Utara	8. Garut	12. Bantaeng
4. Muaro Jambi	9. Polewali Mandar	13. Pidie
5. Tanah Datar		

Sedangkan yang memperoleh predikat zona kuning berjumlah 46 Kabupaten yaitu:

1. Pasaman Barat	17. Bantul	32. Tangerang
2. Batang	18. Ogan Komering Ilir	33. Lampung Selatan
3. Sambas	19. Timor Tengah Utara	34. Kerinci
4. Langkat	20. Jembrana	35. Kotawaringin Timur
5. Banjar	21. Padang Pariaman	36. Bojonegoro
6. Kulonprogo	22. Bone	37. Hulu Sungai Tengah
7. Mempawah	23. Banyumas	38. Majalengka
8. Indragiri Hilir	24. Bandung	39. Temanggung
9. Berau	25. Mamuju Utara	40. Tanjung Jabung Timur
10. Kotabaru	26. Lebong	41. Bangli
11. Tabanan	27. Buleleng	42. Konawe Selatan
12. Gunung Kidul	28. Belitung	43. Maluku Tenggara
13. Kudus	29. Konawe	44. Pulau Pisau
14. Serdang Bedagai	30. Tabalong	45. Minahasa Tenggara
15. Bangka Barat	31. Lahat	46. Halmahera Utara
16. Sleman		

Sedangkan 48 Kabupaten masuk Zona Merah yaitu :

1. Kediri	17. Lampung Timur	33. Parigi Moutong
2. Pelalawan	18. Sekadau	34. Lampung Tengah
3. Bogor	19. Sintang	35. Biak Numfor
4. Lombok Utara	20. Kupang	36. Sanggau
5. Lombok Tengah	21. Bulungan	37. Barito Selatan
6. Buru	22. Bombana	38. Gorontalo
7. Bintan	23. Jayapura	39. Lumajang
8. Majene	24. Donggala	40. Pesawaran
9. Karimun	25. Maluku Tengah	41. Hakmahera Tengah
10. Klungkung	26. Tapin	42. Ogan Komering Ulu
11. Ciamis	27. Bekasi	43. Keerom
12. Aceh Barat	28. Gunung Mas	44. Sigi
13. Penajam Paser Utara	29. Lombok Timur	45. Pringsewu
14. Belu	30. Bone Bolango	46. Manokwari
15. Tulungagung	31. Bengkulu Selatan	47. Kepulauan Yapen
16. Mamuju	32. Mukomu	48. Boalemo

❖ Kepatuhan di Pemerintah Kota

Pada tahun 2016, 16 Kota sudah masuk dalam zona hijau, Kota-kota tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pontianak	7. Bima	12. D. I. Yogyakarta
2. Banjarmasin	8. Semarang	13. Depok
3. Surabaya	9. Denpasar	14. Medan
4. Bandar Lampung	10. Bandung	15. Metro
5. Padang Panjang	11. Singkawang	16. Bekasi
6. Padang		

Pada tahun 2017 jumlah Kota yang di survei adalah 45 Kota yang mempunyai kegiatan pelayanan publik dan belum masuk pada zona hijau pada tahun 2016. Adapun Provinsi yang menerima zona hijau pada tahun 2017 berjumlah 15 Kota yaitu:

1. Manado	6. Lubuklinggau	11. Sukabumi
2. Mataram	7. Pekanbaru	12. Pangkalpinang
3. Payakumbuh	8. Jambi	13. Palopo
4. Banda Aceh	9. Dumai	14. Palembang
5. Bengkulu	10. Balikpapan	15. Blitar

Sedangkan yang memperoleh predikat zona kuning berjumlah 22 Kota yaitu:

1. Ternate	9. Kotamobago	16. Malang
2. Tanjung Pinang	10. Makassar	17. Salatiga
3. Bogor	11. Kupang	18. Jayapura
4. Samarinda	12. Bitung	19. Ambon
5. Banjarbaru	13. Surakarta	20. Tidore Kepulauan
6. Sawahlunto	14. Cilegon	21. Prabumulih
7. Lhokseumawe	15. Tangerang	22. Tangerang Selatan
8. Batam		

Sedangkan 8 Kota masuk Zona Merah yaitu :

1. Palu	5. Binjai
2. Kendari	6. Gorontalo
3. Palangka Raya	7. Pematangsiantar
4. Serang	8. Sorong

Untuk mendukung tercapainya sasaran strategis ini, pada tahun 2017 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp7,6M. dengan realisasi anggaran sebesar Rp5,9M atau 78,59% dari pagu anggaran.

Sasaran Strategis ini mempunyai 3 (tiga) indikator yang terkait Survey kepatuhan sebagai berikut:

3.3.1. Persentase Pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Survei Kepatuhan K/L/D Pemda adalah kegiatan survei yang dilakukan Ombudsman RI kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah baik pada tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Kegiatan survei ini dilakukan terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh K/L/Pemda yang berjumlah 481 produk layanan pada Kementerian, 318 produk layanan pada Lembaga, 2984 produk layanan pada pemerintah Provinsi, 6147 produk layanan yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten dan 2520 produk layanan pada Pemerintah Kota. Sehingga secara keseluruhan, Ombudsman RI pada tahun 2017 telah mensurvei 12.499 produk layanan.

Survei dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Agustus 2017. Dari target yang diberikan kepada Ombudsman RI sebanyak 1 kali survei, Ombudsman RI dapat melaksanakan 1kali survei, sehingga capaian kinerja pada indikator ini 100%.

Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja ini, pada tahun 2017 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp4,72M, dengan realisasi sebesar Rp4,13M atau 87,5% dari pagu anggaran.

Untuk periode selanjutnya diupayakan untuk survei ditingkatkan/diperluas dilakukan kepada kabupaten-kabupaten dan kota-kota yang belum terjangkau oleh survei kepatuhan.

3.3.2. Persentase Pemantauan dan Verifikasi atas Tindaklanjut Hasil Survei Ombudsman RI melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan

Setelah melakukan survei lapangan, tahap selanjutnya dari survei kepatuhan adalah Pemantauan dan Verifikasi atas tindak lanjut hasil survei. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk layanan untuk sesuai atau paling tidak mendekati dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Ombudsman RI tidak hanya melakukan survei tetapi juga melakukan upaya dalam perbaikan produk layanan yang di survei. Hal ini juga bergantung dari Penyelenggara produk layanan untuk menindaklanjuti hasil survei yang nantinya akan dilakukan verifikasi dan pemantauan terhadapnya.

Secara capaian Pemantauan dan Verifikasi atas Tindaklanjut Hasil Survei Ombudsman RI melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan sudah mencapai 100% karena kegiatan ini sudah dilakukan pada bulan April sampai dengan November 2017.

Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp1,14M, dengan realisasi sebesar Rp1,07M atau 93,85% dari pagu anggaran.

3.3.3. Persentase Penyampaian Hasil Survei Kepatuhan k/L/Pemda



Acara Penganugerahan Hasil Survei Kepatuhan K/L/Pemda

Penyampaian hasil survei merupakan bagian terakhir dari pelaksanaan survei kepatuhan. Dalam penyampaian hasil survei mengundang K/L/Pemda yang disurvei untuk secara resmi menerima hasil survei kepatuhan. Kegiatan ini dapat memotivasi K/L/Pemda untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang mereka

miliki. Penyampaian hasil survei telah dilakukan pada bulan Desember 2017 dengan demikian secara capaian telah berhasil sesuai target yaitu 100%.

Kendala yang dihadapi ialah terjadinya penyesuaian anggaran yang berakibat pada penyesuaian format acara/kegiatan pada indikator ini.

Untuk periode selanjutnya diharapkan agar anggaran dapat disesuaikan dengan kegiatan pada indikator ini.

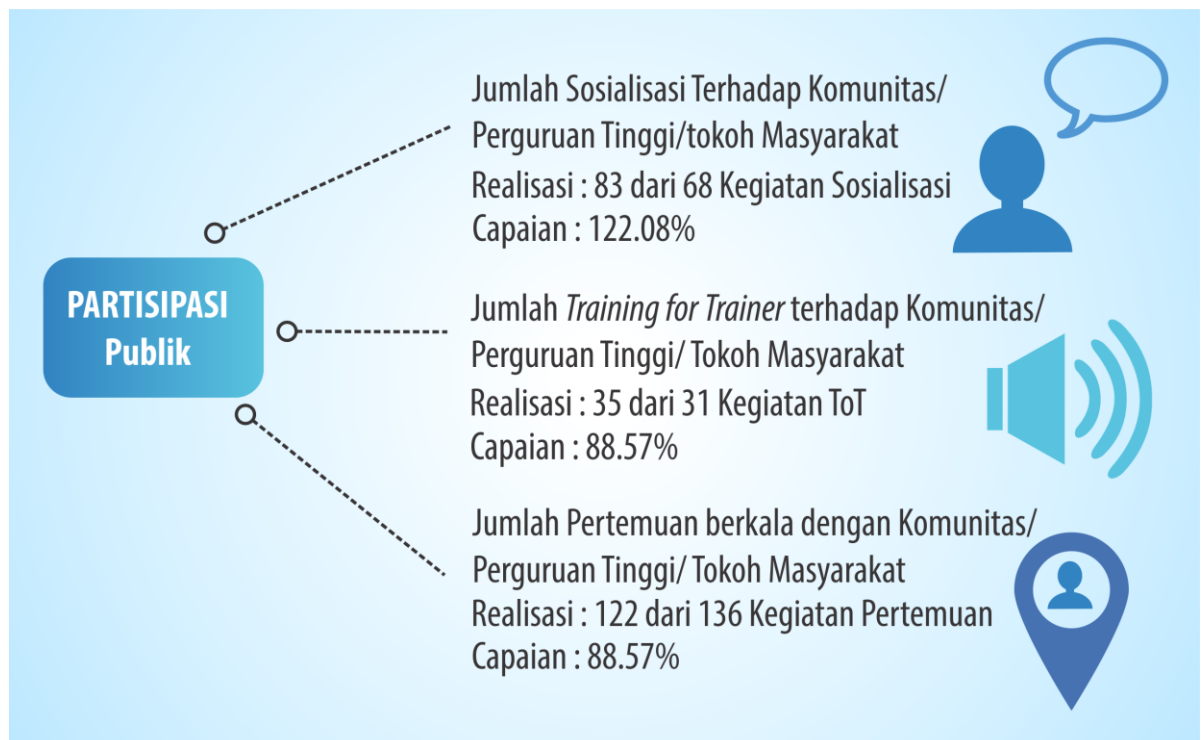
Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran 973 juta, dengan realisasi sebesar Rp889 juta atau 91,36% dari pagu anggaran.

3.4. Meningkatnya Partisipasi Publik

Edukasi terhadap masyarakat dan penyelenggara layanan tentang pentingnya partisipasi publik menjadi fokus Ombudsman RI dalam program ini. Partisipasi masyarakat sangat penting karena pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak masyarakat yang wajib disediakan pemerintah. Diharapkan makin tinggi kesadaran masyarakat dapat mempercepat tercapainya kualitas pelayanan publik yang baik.

Untuk mendukung tercapainya sasaran strategis ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp12,4M. dengan realisasi anggaran sebesar Rp10,8M atau 86,77% dari pagu anggaran.

Sasaran Strategis ini mempunyai 3 (tiga) indikator yang terkait partisipasi publik sebagai berikut:



3.4.1. Jumlah Sosialisasi Terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/tokoh Masyarakat

Sosialisasi merupakan tahap pertama dari kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam rangka mengenalkan masyarakat/publik kepada peran Ombudsman RI. Kegiatan ini juga mendidik masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara. Pada tahun 2017, Ombudsman RI berhasil melaksanakan 83 kegiatan sosialisasi dari target menggelar 68 kegiatan sosialisasi. Secara capaian, dapat mencapai 122,08% dari target yang ditentukan.

Kendala yang dihadapi selama tahun 2017 pada indikator ini sebagai berikut:

- SDM yang terbatas dalam melakukan koordinasi kegiatan dengan Perwakilan Ombudsman RI, antar Tim di Ombudsman RI (pusat) dan dengan pihak ketiga yang mendukung kegiatan;
- Belum ada PO Parmas dan SOP atau Petunjuk Teknis kegiatan Tim Komstrat ;
- Belum ada Petunjuk Teknis Kegiatan Komstrat kepada seluruh Perwakilan;
- Perencanaan dan persiapan yang masih belum matang, terkadang kegiatan yang dilakukan kurang cukup waktu;
- Bagi Perwakilan Ombudsman RI khususnya, mengutamakan penyelesaian laporan dibanding kegiatan bidang Pencegahan. Padahal baik kegiatan Bidang Pencegahan maupun Bidang Penyelesaian Laporan sama-sama kegiatan inti Ombudsman RI dan masuk dalam target RPJMN dan RKP Ombudsman RI Tahun 2017. Selain itu Perwakilan Ombudsman RI belum menyadari pentingnya publikasi kegiatan komunikasi kelembagaan, pengelolaan kerja sama dengan media serta diseminasi informasi kepada publik baik melalui media maupun media sosial.

Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp6,64M, dengan realisasi sebesar Rp6,22M atau 93,67% dari pagu anggaran.

3.4.2. Jumlah *Training for Trainer* terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/ Tokoh Masyarakat

Setelah dilakukan sosialisasi, langkah Ombudsman RI dalam mengenalkan hak dan kewajiban masyarakat/publik dalam pelayanan publik adalah melakukan kegiatan *Training for Trainer*. Kegiatan ini bertujuan mengenalkan lebih jauh tentang fungsi Ombudsman RI serta memberdayakan peran serta masyarakat/publik dalam pencegahan serta pengaduan maladministrasi. Pada tahun 2017, Ombudsman RI melaksanakan 35 kegiatan ToT dari yang ditargetkan menggelar 31 kegiatan ToT. Secara capaian Ombudsman RI mencapai 88,57% dari target yang ditentukan.

Kendala yang dihadapi selama tahun 2017 pada indikator ini adalah perencanaan dan persiapan yang masih belum matang, terkadang kegiatan yang dilakukan kurang cukup;

Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp2,36M, dengan realisasi sebesar Rp2,08M atau 88,13% dari pagu anggaran.

3.4.3. Jumlah Pertemuan berkala dengan Komunitas/Perguruan Tinggi/ Tokoh Masyarakat

Setelah dilakukan ToT oleh Ombudsman RI, diharapkan muncul kesadaran masyarakat/publik terhadap hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik dan setelah itu diharapkan membentuk jejaring-jejaring/komunitas yang dapat membantu Ombudsman RI dalam mencegah dan melaporkan maladministrasi yang terjadi di wilayahnya. Dalam rangka membina komunikasi serta melakukan koordinasi antara Ombudsman RI dengan jejaring-jejaring/komunitas maka dilaksanakan kegiatan pertemuan berkala yang diharapkan menjadi media membina dan mengembangkan jejaring-jejaring/komunitas dalam mencegah dan melaporkan maladministrasi. Pada tahun 2017, Ombudsman RI melaksanakan 122 kegiatan pertemuan berkala dari yang ditargetkan 136 kegiatan pertemuan berkala. Secara capaian Ombudsman RI dapat mencapai 89,7% dari target yang ditentukan.

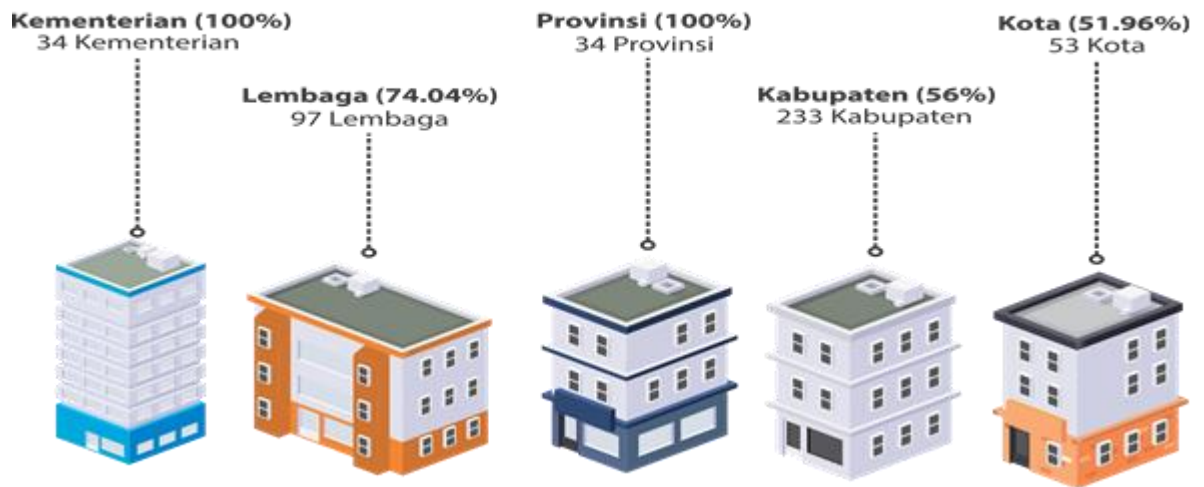
Kendala yang dihadapi selama tahun 2017 pada indikator ini adalah perencanaan dan persiapan yang masih belum matang, terkadang kegiatan yang dilakukan kurang cukup.

Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp3,47M, dengan realisasi sebesar Rp2,79M atau 80,40% dari pagu anggaran.

3.5. Terwujudnya Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional

Ombudsman RI melakukan kegiatan reviu yang merupakan indikator dalam sasaran strategis ini. Reviu dilakukan Ombudsman RI dimulai dengan survei lapangan yang dilakukan pada bulan Maret sampai dengan November 2017. Hasil survei tersebut disampaikan pada pertemuan di bulan Desember dengan menghadirkan para stakeholder SP4N diantaranya Kementerian PAN & RB, BAPPENAS, serta Kantor Staf Kepresidenan. Adapun persentase integrasi SP4N menurut laporan yang dipublikasikan Kantor Staf Kepresidenan adalah sebagai berikut:

SP4N-LAPOR!



Secara capaian telah melakukan kegiatan Reviu pada tahun 2017 sehingga capaian dari indikator ini adalah 100%.

Kendala yang dihadapi dalam kegiatan reviu ini ketika melakukan survei lapangan seringkali tumpang tindih dengan acara sosialisasi SP4N baik oleh Kementerian PAN&RB dan Kantor Staf kepresidenan sehingga survei tidak terlaksana sesuai rencana.

Pada periode selanjutnya, survei dalam rangka reviu lebih fokus agar hasil survei maksimal.

Untuk mendukung tercapainya sasaran strategis ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp1,6M, dengan realisasi anggaran sebesar Rp1,4M atau 85,29% dari pagu anggaran.

3.6. Tindak Lanjut atas Dugaan Pelanggaran Kode Etik.

Selama tahun 2017, aduan internal terdiri atas 2 bagian, yaitu aduan terhadap kinerja dan dugaan pelanggaran kode etik. Aduan internal pada tahun 2017 sebanyak 93 aduan masyarakat. Untuk menindaklanjuti dugaan pelanggaran kode etik pada tahun 2017, 1 (satu) kali dibentuk Majelis Kehormatan Ombudsman (MKO). Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 140/ORI-SK/IX/2017 tanggal 13 September 2017 tentang Pembentukan Majelis Kehormatan Ombudsman. Hasil sidang MKO dituangkan dalam Berita Acara Sidang Etik Majelis Kehormatan Ombudsman Nomor: 001/MK-ORI/X/2017. Secara capaian sasaran strategis ini telah mencapai 100% karena telah menindaklanjuti aduan dengan membentuk Majelis Kehormatan Ombudsman (MKO).

Untuk mendukung tercapainya sasaran strategis ini, pada tahun 2017 mendapatkan pagu anggaran Rp1,4M, dengan realisasi anggaran sebesar Rp1,2M atau 88,75% dari pagu anggaran.

BAB IV Penutup

Membebaskan Indonesia dari maladministrasi merupakan tugas penting yang mustahil mampu dilakukan Ombudsman RI sendiri. Peran serta masyarakat secara aktif yang didukung kesungguhan jajaran penyelenggara negara dan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, merupakan syarat mutlak untuk mewujudkan harapan tersebut. Ombudsman RI menyadari bahwa perbaikan pelayanan publik adalah pekerjaan besar yang harus dilakukan secara berkelanjutan dan butuh waktu jangka menengah (5 tahun) dan jangka panjang (25 tahun).

Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2017 ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang berbagai capaian kinerja pada berbagai perspektif, sasaran strategis, dan indikator keberhasilan. Laporan ini merupakan wujud transparansi dan akuntabilitas Ombudsman RI dalam melaksanakan berbagai kewajiban yang diembannya dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia.

Sangat disadari bahwa laporan ini belum sempurna, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dapat memperoleh gambaran kinerja yang telah dicapai Ombudsman RI selama tahun 2017. Di masa mendatang, Ombudsman RI akan melakukan berbagai langkah untuk lebih mempercepat peningkatan kualitas kinerja dan pelaporannya agar terwujud pelayanan publik yang makin berkualitas sebagai bagian peningkatan kesejahteraan masyarakat.



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT JENDERAL**

Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19, Kuningan, Jakarta Selatan 12920
Telepon : (021) 52960894-95 , Faks : (021) 52960907-08
website: www.ombudsman.go.id

**PERNYATAAN TELAH DIREVIU
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN ANGGARAN 2017**

Kami telah mereviu Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Ombudsman Republik Indonesia untuk tahun anggaran 2017 sesuai Pedoman Reviu atas Laporan Kinerja. Substansi informasi yang dimuat dalam Laporan Kinerja menjadi tanggung jawab manajemen Ombudsman Republik Indonesia. Reviu bertujuan untuk memberikan keyakinan terbatas laporan kinerja telah disajikan secara akurat, andal, dan valid.

Berdasarkan reviu kami, tidak terdapat kondisi atau hal-hal yang menimbulkan perbedaan dalam meyakini keandalan informasi yang disajikan di dalam laporan kinerja ini.

Jakarta, 21 Maret 2018
Kepala Bagian Pengawasan Internal

Timotius Tarigan

NIP. 19650526 198603 1 001

PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2017

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

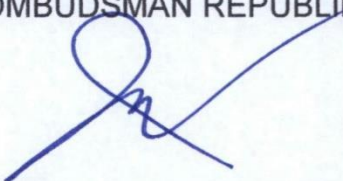
Nama : Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D
Jabatan : Ketua Ombudsman Republik Indonesia

berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan.

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

Jakarta, 2 Januari 2017

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2017
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
	Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik		
1.	Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	% Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Diselesaikan (periode Oktober 2016-September 2017)	90%
		% Efektivitas Sistem Monitoring dan Evaluasi dalam SIMPeL	100%
		% Aktivitas Online Tracking System secara Efektif	100%
2.	Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik untuk Mengatasi Permasalahan Pelayanan Publik yang Bersifat Sistemik	6 Policy Brief
3.	Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	% Pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	100%
		% Pemantauan dan Verifikasi atas Tindakan lanjut Hasil Survei Ombudsman RI melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan	100%
		% Penyampaian Hasil Survei Kepatuhan K/L/Pemda	100%
4.	Meningkatnya partisipasi publik	Jumlah Sosialisasi terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/Tokoh Masyarakat	68 Sosialisasi (2 x 33 kantor perwakilan) + 2 pusat
		Jumlah ToT terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/Tokoh Masyarakat	35 ToT (1 Rakor Persiapan + 33 ToT Perwakilan dan 1 ToT Pusat)
		Jumlah Pertemuan Berkala dengan Komunitas/Perguruan Tinggi/Tokoh Masyarakat	4 kali pertemuan dalam setahun di masing-masing kantor perwakilan dan kantor pusat

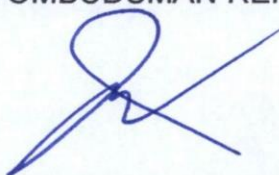
No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
5.	Terwujudnya Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	% Pelaksanaan Reviu atas Pelaksanaan SP4N	100%
6.	Tindak Lanjut atas Dugaan Pelanggaran Kode Etik	% Dugaan Pelanggaran Kode Etik yang Ditindaklanjuti	100%

Program
1. Program Pengawasan Pelayanan Publik

Anggaran
Rp 46.444.931.000,00

Jakarta, 2 Januari 2017

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D.



OmbudsmanRI137 0821.3737.3737

Jl. HR.Rasuna Said Kav. C19, Kuningan, Jakarta Selatan 12940
Telp. +62 21 22513737 Fax : +62 21-5296 09 04/05
Email : humas@ombudsman.go.id