



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

# RENCANA STRATEGIS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016 - 2021

KEPUTUSAN KETUA  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR : 026.1/ORI-SK/IV/2016

JAKARTA  
2016

## KATA PENGANTAR

Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman RI merupakan dokumen negara yang berisi upaya pembangunan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh para penyelenggara negara. Renstra ini dijabarkan dalam bentuk program/ kegiatan, indikator, target, sampai dengan kerangka pendanaan dan kerangka regulasinya. Renstra ini menjadi dasar dalam pengembangan dan pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Renstra Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016-2021 ("Renstra ORI 2016-2021") merupakan penjabaran operasional dari Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden yang telah diinformikan melalui Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015-2019 ("RPJMN 2015-2019"). Lebih lanjut Renstra ORI 2016-2021 disusun untuk menjabarkan visi misi Keanggotaan Ombudsman RI masa jabatan 2016-2021, mewujudkan visi: "Mewujudkan Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif, dan Adil", dengan memperhatikan hasil evaluasi terhadap Renstra tahun 2015-2019.

Renstra Ombudsman RI Tahun 2016-2021 ini merupakan penyempurnaan Renstra Tahun 2015-2019, digunakan sebagai acuan dalam perencanaan dan pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam waktu 2016-2021, serta dilaksanakan oleh seluruh *stakeholders* jajaran Ombudsman RI, baik di Pusat maupun Daerah, termasuk dukungan lintas sektor. Selanjutnya Renstra Ombudsman RI Tahun 2016-2021 dijabarkan dalam bentuk Rencana Aksi Program (RAP) dan Rencana Aksi Kegiatan (RAK) di tingkat pusat dan daerah.

Saya mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkonstribusi dalam penyusunan Renstra Ombudsman RI Tahun 2016-2021. Pada kesempatan ini pula saya mengajak kepada semua pihak untuk saling bersinergi dalam melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, guna tercapainya sasaran kesejahteraan masyarakat.

Semoga penyusunan dan penerbitan Renstra Ombudsman RI Tahun 2016-2021 ini tidak berhenti menjadi dokumen saja, tetapi menjadi *guidence* bagi seluruh insan Ombudsman RI dan *stakeholders* dalam melaksanakan dan mengembangkan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik lima tahun kedepan, sehingga masyarakat benar-benar dapat menikmati pemenuhan hak publiknya. Terima kasih.

Jakarta, April 2016  
Ketua Ombudsman RI,

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

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 026.1/ORI-SK/IV/2016 TENTANG RENCANA STRATEGIS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016-2021	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. KONDISI UMUM, POTENSI DAN PERMASALAHAN	2
C. LINGKUNGAN STRATEGIS	12
BAB II VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN STRATEGIS, SERTA INDIKATOR KINERJA	14
A. VISI DAN MISI	15
B. TUJUAN	15
C. SASARAN STRATEGIS	15
D. INDIKATOR KINERJA	16
BAB III ARAH KEBIJAKAN, STRATEGI, KERANGKA REGULASI DAN KERANGKA KELEMBAGAAN	19
A. ARAH KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL	19
B. ARAH KEBIJAKAN DAN STRATEGI OMBUDSMAN RI	20
C. KERANGKA REGULASI	22
D. KERANGKA KELEMBAGAAN	22
BAB IV TARGET KINERJA DAN KERANGKA PENDANAAN	25
A. TARGET KINERJA	25
B. KERANGKA PENDANAAN	27
BAB V PENUTUP	28

## LAMPIRAN

- I. Matriks Kinerja
- II. Matriks Pendanaan
- III. Matriks Kerangka Regulasi

# KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN RI



## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

### KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR: 026.1/ORI-SK/IV/2016

TENTANG

### RENCANA STRATEGIS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016-2021

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2015-2019 dan pencapaian visi misi Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Bakti Tahun 2016-2021, perlu menetapkan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016-2021;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);  
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4700);  
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);  
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4663);
6. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia;
7. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015-2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 3);
8. Peraturan Ombudsman Nomor 18 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia;

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN TENTANG RENCANA STRATEGIS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016-2021.
- KESATU : Menetapkan Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016-2021, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Rencana Strategis sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu sebagai pedoman penyusunan Rencana Kerja Tahunan Ombudsman Republik Indonesia.
- KETIGA : Renstra sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu, dapat diubah dan disesuaikan dengan perkembangan dan dinamika lingkungan strategis.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal April 2016

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D. 0.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pada era reformasi, tuntutan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemerintahan makin meningkat. Demikian pula, harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang makin berkualitas. Sebagai perwujudan tuntutan tersebut, pada tahun 2000 pemerintah membentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Sesuai tuntutan perkembangan kebutuhan, Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) menjadi lembaga negara berdasarkan Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009, dibentuk dengan tujuan:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik dan dalam rangka melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman RI makin kompleks dan luas dengan diundangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI senantiasa tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar masyarakat dalam memperoleh layanan yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Selain itu Ombudsman RI berupaya meningkatkan menuju tataran layanan publik yang lebih baik lagi. Keberhasilan pengawasan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kesinambungan antar upaya program

dan sektor, serta kesinambungan dengan upaya-upaya yang telah dilaksanakan pada periode sebelumnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) mengamanatkan bahwa setiap kementerian perlu menyusun Rencana Strategis (Renstra) yang mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Dengan telah ditetapkannya RPJMN 2015-2019, maka Ombudsman RI menyusun Renstra Ombudsman RI Tahun 2016-2021 ini, yang merupakan penyempurnaan Renstra Tahun 2015-2019. Renstra Ombudsman RI merupakan dokumen perencanaan yang bersifat indikatif, memuat program-program pengawasan pelayanan publik yang akan dilaksanakan oleh Ombudsman RI dan menjadi acuan dalam penyusunan perencanaan tahunan. Penyusunan Renstra Ombudsman RI dilaksanakan melalui pendekatan: teknokratik, partisipatif, atas-bawah (*top-down*), dan bawah-atas (*bottom-up*).

Sebagai bagian integral pemerintahan, Ombudsman RI turut mendukung pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) tahun 2005-2025. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2015-2019 merupakan tahap ketiga dalam kerangka RPJPN 2005-2025, diarahkan untuk lebih memantapkan pembangunan dengan menekankan pada pencapaian daya saing kompetitif perekonomian berlandaskan keunggulan sumber daya alam dan sumber daya manusia berkualitas serta kemampuan ilmu dan teknologi. Ombudsman RI, sebagai lembaga pengawas eksternal melakukan penajaman pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenangnya.

## **B. KONDISI UMUM, POTENSI DAN PERMASALAHAN**

Gambaran kondisi umum, potensi dan permasalahan pelaksanaan tugas dan wewenang dipaparkan berdasarkan hasil pencapaian program pengawasan pelayanan publik, kondisi lingkungan strategis, kependudukan, pendidikan, kemiskinan dan perkembangan baru lainnya. Potensi dan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik akan menjadi input dalam menentukan arah kebijakan dan strategi Ombudsman RI.

### **1. Kondisi Umum**

Ombudsman RI dalam RPJMN tahun 2015-2019, mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di bidang pelayanan publik sehingga diharapkan berkontribusi positif terhadap pencegahan maladministrasi dan perilaku koruptif serta menciptakan iklim investasi yang kondusif. Setelah 5 (lima) tahun Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diundangkan, beberapa survei dan penelitian,

buruk pelayanan publik Indonesia. Berikut data indeks/nilai dan posisi Indonesia di antara negara-negara Asia Tenggara, Asia, maupun internasional.

Transparency International Indonesia (TII) meluncurkan *Corruption Perception Index* (CPI) atau Indeks Persepsi Korupsi 2015. Hasilnya, Indonesia belum maksimal memberantas korupsi. Survei CPI tahun 2015 ini dilakukan terhadap 168 negara di dunia. Indonesia memiliki skor CPI 36 dengan peringkat 88 (Skor 0 berarti negara dipersepsikan sangat korup, sementara skor 100 berarti dipersepsikan sangat bersih). Secara peringkat, terjadi kenaikan 19 peringkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, disamping secara indeks terdapat peningkatan sejumlah 2 poin. Tren perubahan data digambarkan sebagai berikut:

Grafik 1.1.  
Indeks Persepsi Korupsi Periode 2013-2015

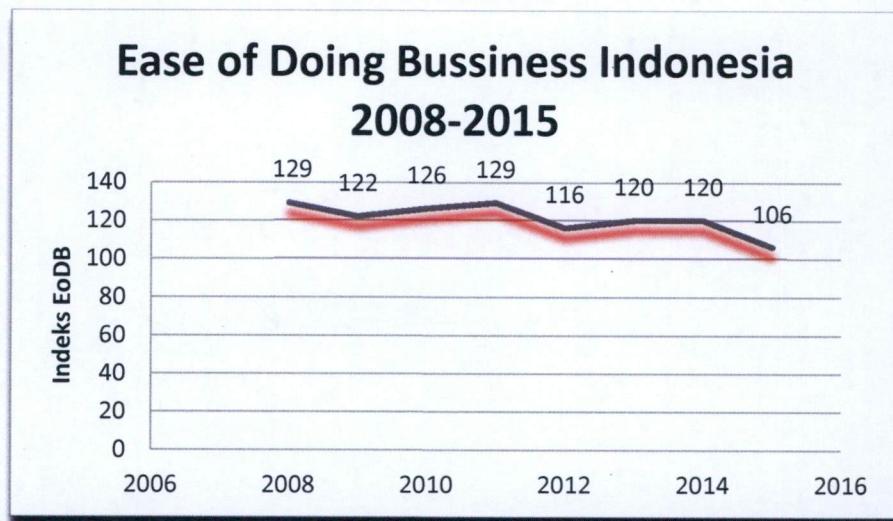


**Sumber : Transparency International**

Pelayanan Publik menjadi salah satu parameter dalam index *Ease of Doing Business* yang diriset oleh Bank Dunia. Index ini dapat berpengaruh kepada iklim investasi di Indonesia karena beberapa indikator terkait dengan pelayanan publik seperti perizinan, kemudahan pendaftaran properti, kemudahan pembayaran perpajakan, kemudahan perdagangan lintas negara, perlindungan terhadap investor, kemudahan mendapatkan listrik, kemudahan akses perkreditan, kemudahan penegakan kontrak dan kemudahan penyelesaian perkara peradilan.

Publikasi World Bank tentang *Ease of Doing Business* Tahun 2015 yang dilansir *International Finance Corporation* (IFC), menempatkan Indonesia pada peringkat ke-106, atau meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya (peringkat 120), terkait dengan kemudahan memulai usaha (prosedur, waktu, biaya, dan pembayaran kebutuhan modal nominal).

Grafik 1.2.  
Perkembangan Peringkat Kemudahan Berusaha Indonesia  
Tahun 2008-2015



Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat yang ditandai kondisi yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, korup dan sebagainya. Kondisi ini tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah paradigma tentang pelayanan publik, rendahnya partisipasi masyarakat, dan belum dipenuhinya standarisasi pelayanan.

Ombudsman RI mendapatkan mandat untuk percepatan pembangunan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dengan tugas mengawasi pelayanan publik kementerian, lembaga dan pemerintahan daerah. Ombudsman RI tidak hanya menyelesaikan pengaduan masyarakat tentang maladministrasi tetapi juga dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Mandat tersebut diimplementasikan dalam kegiatan untuk memastikan Undang-Undang Pelayanan Publik diterapkan dan dipatuhi seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah. Salah satu program tersebut adalah penilaian kepatuhan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya kewajiban penyelenggara negara memenuhi komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 15 dan Bab V. Hasil survei Ombudsman RI terhadap tingkat kepatuhan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada tahun 2015, menunjukkan

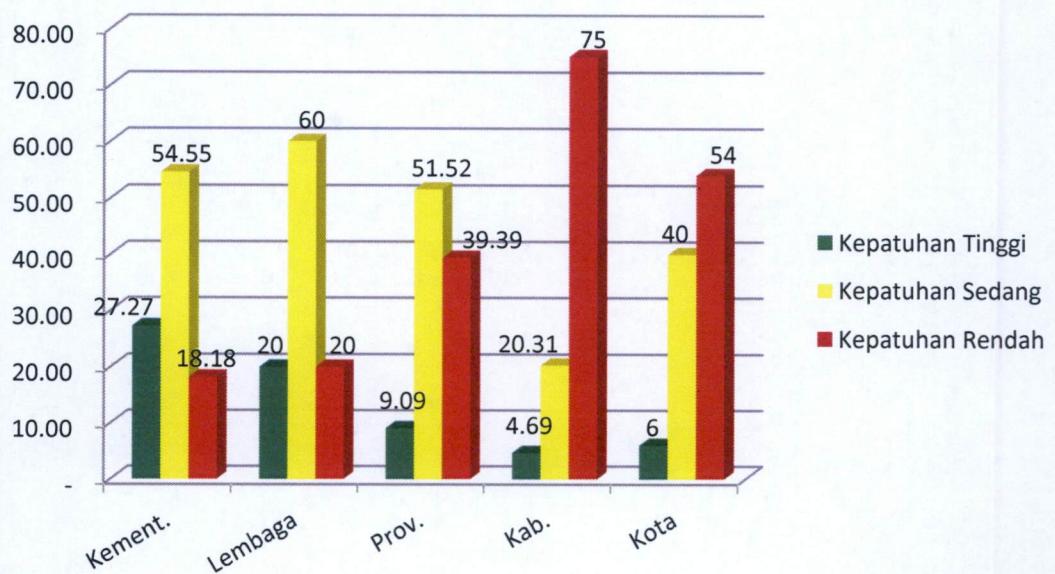
kepatuhan pemerintah pusat (Kementerian dan Lembaga) lebih tinggi dibandingkan pemerintah daerah (Pemerintah Provinsi, Kabupaten, Kota).

Pada tahun 2015, penyelenggara layanan yang telah memenuhi komponen standar pelayanan pada Zona Hijau masing-masing sebagai berikut:

- Kementerian: 27,27%
- Lembaga: 20%;
- Pemerintah Provinsi: 9,09%;
- Pemerintah Kabupaten: 4,69%;
- Pemerintah Kota: 6%.

Grafik 1.3.

Percentase Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2015

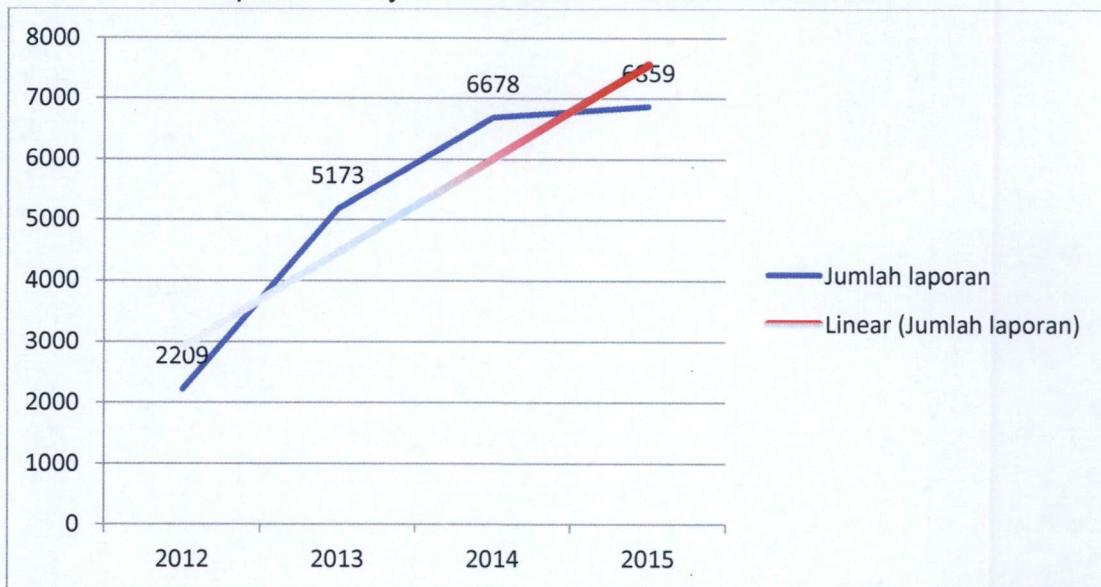


\*) Sumber data: hasil observasi Ombudsman Tahun 2015

Berbagai upaya dilaksanakan Ombudsman RI untuk peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi: penguatan kelembagaan, sosialisasi, tindak lanjut laporan, kerja sama, forum internasional, dan penelitian.

Program sosialisasi telah meningkatkan kepengenalan terhadap Ombudsman RI. Hal ini ditandai dengan jumlah laporan masyarakat periode 2012-2015 terus meningkat, sebagaimana ditunjukkan pada grafik berikut:

Grafik 1.4.  
Laporan Masyarakat Periode Tahun 2012-2015



Sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat, dilaksanakan permintaan klarifikasi, investigasi/pemeriksaan lapangan, monitoring, mediasi, konsiliasi dan pemberian rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik. Selain investigasi atas laporan masyarakat, juga dilaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain tindak lanjut atas laporan masyarakat, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan utama sebagai berikut:

- a. Penyebarluasan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik, masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik. Bentuk penyebarluasan informasi antara lain: sosialisasi, klinik pengaduan, diskusi, seminar, *talk show*, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum, ceramah dan lainnya, dengan tujuan:

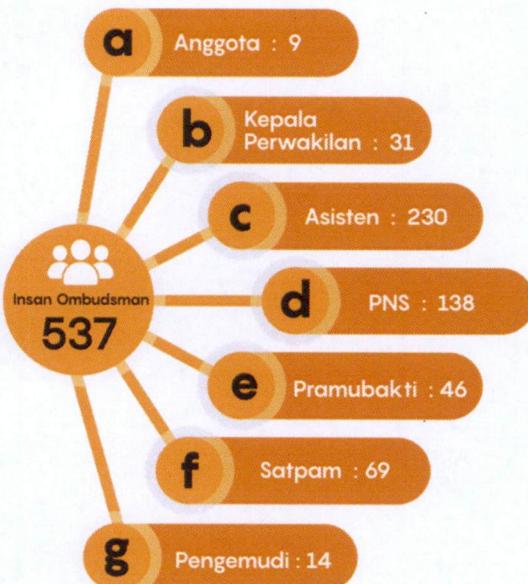
- ✓ Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI.
  - ✓ Memberikan kesadaran kepada masyarakat atas hak mendapatkan layanan publik dengan baik.
  - ✓ Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan kesadaran memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
- b. Pemberian predikat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik diberikan kepada Kementerian/ Lembaga/ Pemda Provinsi/Pemerintah Kota/Kabupaten berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Perbaikan kebijakan melalui sistemik reviu.
- d. Pengawasan terhadap pelaksanaan kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- e. Koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Ombudsman RI menjalin kerja sama (MoU) antara lain dengan KPK, Komisi Yudisial, Kepolisian, Kemenkumham RI, dan sebagainya. Kerja sama dengan luar negeri: membangun jaringan kerja luar negeri dengan *Commonwealth Ombudsman Australia*, Ombudsman Belanda, Van Vollen Hoven Institute, dan lain-lain.
- f. Dalam forum internasional, Ombudsman RI aktif dalam *International Ombudsman Institutes* (IOI), *Asian Ombudsman Association* (AOA), *Australasian and Pacific Ombudsman Region* (APOR).

Pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI dilakukan melalui satuan organisasi Ombudsman RI, terdiri atas:

1. Ombudsman RI;
2. Sekretariat Jenderal;
3. Asisten Ombudsman; dan
4. Perwakilan Ombudsman RI.

Secara kelembagaan, Ombudsman RI telah membentuk 32 perwakilan di provinsi, dengan sumber daya manusia keseluruhan berjumlah 537 orang.

Grafik 1.5.  
Komposisi Sumber Daya Manusia Ombudsman RI  
(Data per Maret 2016)



Dalam perkembangannya pelaksanaan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang tersebut, pengawasan pelayanan publik tidak hanya mengenai maladministrasi, melainkan diperluas ruang lingkup, yakni:

1. pelayanan barang publik;
2. pelayanan jasa publik; dan
3. pelayanan administratif.

Selain perluasan ruang lingkup tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengamanatkan penyelesaian laporan pelayanan publik antara para pihak melalui ajudikasi khusus. Uraian tersebut, menunjukkan bahwa Ombudsman RI memiliki peran penting dan strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Tugas dan fungsi Ombudsman RI makin luas dengan disahkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 351 memberi penguatan kepada Ombudsman sehingga Kepala Daerah diberikan pembinaan khusus.

Berdasarkan latar belakang tersebut, menetapkan tujuan dan sasaran 5 (lima) tahun ke depan dalam Rencana Strategis yang memuat: visi, misi, arah kebijakan, dan strategi.

## 2. Potensi dan Permasalahan

Agar memperoleh rumusan rencana strategis yang komprehensif dan berdasarkan pertimbangan yang rasional, penyusunan rencana strategis menggunakan analisis SWOT yaitu kekuatan dan kelemahan (internal) serta peluang dan hambatan (eksternal), sebagai berikut.

### 1) Kekuatan

- a. Ombudsman merupakan kanal/saluran partisipasi publik (pengaduan) resmi milik negara yang mempunyai kewenangan sangat kuat. Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI sebagai pelaksanaan Ketetapan MPR RI Nomor VIII/MPR/2001. Ombudsman RI mempunyai wewenang 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau ABPD. Ombudsman RI juga berwenang: (1) menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik; dan (2) 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 Maladiministrasi.
  - b. Ombudsman RI merupakan bagian Ombudsman internasional, sehingga memiliki standar dan nilai yang secara internasional diakui dan berlaku.
  - c. Tugas, fungsi, dan kewenangan Ombudsman RI sangat luas. Kewenangan Ombudsman makin luas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
  - d. Perwakilan di Provinsi.
- Perwakilan merupakan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pembentukan perwakilan dimaksudkan untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan Ombudsman RI kepada seluruh masyarakat.

Rencananya jumlah perwakilan akan dilengkapi menjadi 33 provinsi dengan dibentuknya perwakilan Kalimantan Utara pada akhir tahun 2016.

e. Sumber Daya Manusia.

Formasi sumber daya manusia Ombudsman RI secara bertahap dipenuhi, antara lain pengisian Kepala Perwakilan, penambahan Asisten di pusat, dan pengisian jabatan Asisten menjadi 10 orang di tiap Perwakilan.

2) Kelemahan

- a. Belum lengkapnya norma, standar, prosedur, dan kriteria dalam penyelenggaraan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI.
- b. Pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI yang meningkat di Pusat dan 32 Perwakilan belum didukung oleh kapasitas kelembagaan yang memadai. Kapasitas kelembagaan juga mencakup kualitas dan kuantitas SDM.
- c. Dukungan sarana dan prasarana belum memadai.
- d. Belum adanya Grand Design Pengembangan dan Pelatihan SDM Ombudsman RI.
- e. Belum optimalnya kehadiran Ombudsman RI melayani masyarakat.

3) Peluang

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dengan diundangkannya Undang-Undang Pemerintah Daerah tersebut, memberi penguatan kewenangan bagi Ombudsman RI dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Daerah. Dalam Undang-Undang tersebut, diatur mengenai Kewajiban bagi pimpinan/kepala daerah untuk melaksanakan Rekomendasi Ombudsman RI dan ada sanksi apabila kepala daerah tidak patuh.
- b. Hasil survei (indeks perilaku anti korupsi, indeks persepsi korupsi, kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan, dll) yang menunjukkan kualitas pelayanan publik yang masih rendah merupakan peluang bagi Ombudsman RI untuk meningkatkan peran dalam peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik.
- c. Penerapan standar pelayanan minimum (SPM) di beberapa instansi mendorong Ombudsman RI untuk melakukan monitoring dan memfasilitasi agar pelaksanaan SPM secara terus menerus dan konsisten dipatuhi penyelenggara pelayanan publik.
- d. Harapan/ekspektasi masyarakat terhadap peran Ombudsman RI sangat tinggi.

- e. Dorongan Komisi II DPR-RI kepada Ombudsman RI untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan peraturan pelaksanaannya secara konsekuensi.
- f. Keinginan beberapa lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan kerja sama, meningkat seiring dengan belum maksimalnya peran pengawasan internal.
- g. Dukungan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) untuk terus meningkatkan kerja sama terkait dengan pelayanan publik ke Ombudsman Republik Indonesia.

#### 4) Ancaman

Seiring dengan adanya kekuatan dan peluang Ombudsman RI, beberapa ancaman yang perlu diantisipasi adalah:

- a. Rendahnya pemahaman masyarakat atas hak dalam pelayanan publik.
- b. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan cepat, tepat, dan memuaskan.
- c. Penyelenggara pelayanan publik yang masih resisten terhadap keberadaan Ombudsman RI.
- d. Tindak lanjut terlapor terhadap rekomendasi atau mediasi pelayanan publik belum optimal.
- e. Rendahnya pelaksanaan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik.

Grafik 1.6.  
Proyeksi Pengaduan Masyarakat Periode 2014-2020



## C. LINGKUNGAN STRATEGIS

Pertumbuhan penduduk Indonesia ditandai dengan adanya *window opportunity* di mana rasio jumlah penduduk usia produktif lebih banyak dari pada yang usia non-produktif, yang puncaknya terjadi sekitar tahun 2030. Jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2015 adalah 256.461.700 orang. Dengan laju pertumbuhan sebesar 1,19% pertahun, maka jumlah penduduk pada tahun 2019 naik menjadi 268.074.600 orang.

Masalah penduduk miskin masih menjadi masalah penting. Secara kuantitas jumlah penduduk miskin yang makin bertambah dapat menghambat peningkatan kesejahteraan rakyat Indonesia.

Faktor pendidikan; tingkat pendidikan penduduk merupakan salah satu indikator yang menentukan Indeks Pembangunan Manusia. Selain faktor kesehatan, pendidikan memegang porsi yang besar bagi terwujudnya kualitas SDM Indonesia. Namun demikian, rata-rata lama sekolah dari tahun ke tahun semakin meningkat, tetapi angka ini belum memenuhi tujuan program wajib belajar 9 tahun. Menurut perhitungan Susenas Triwulan I tahun 2013, rata-rata lama sekolah penduduk usia 15 tahun ke atas di Indonesia adalah 8,14 tahun. Keadaan tersebut erat kaitannya dengan Angka Partisipasi Sekolah (APS), yakni persentase jumlah murid sekolah di berbagai jenjang pendidikan terhadap penduduk kelompok usia sekolah yang sesuai.

Faktor kesehatan; menurut peta jalan menuju Jaminan Kesehatan Nasional ditargetkan pada tahun 2019 semua penduduk Indonesia telah tercakup dalam JKN/UHC (*Universal Health Coverage*). Diberlakukannya JKN ini jelas menuntut dilakukannya peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan, baik pada fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, serta perbaikan sistem rujukan pelayanan kesehatan. Untuk mengendalikan beban anggaran negara yang diperlukan dalam JKN memerlukan dukungan dari upaya kesehatan masyarakat yang bersifat promotif dan preventif agar masyarakat tetap sehat dan tidak mudah jatuh sakit. Perkembangan kepesertaan JKN ternyata cukup baik. Sampai awal September 2014, jumlah peserta telah mencapai 127.763.851 orang (105,1% dari target). Penambahan peserta yang cepat ini tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah fasilitas kesehatan, sehingga terjadi antrian panjang yang bila tidak segera diatasi, kualitas pelayanan bisa turun.

Pengelolaan dana desa; dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, maka setiap desa dari 77.548 desa akan mendapat dana alokasi yang cukup besar setiap tahun. Dengan simulasi APBN 2015 misalnya, ke desa akan mengalir rata-rata 1 miliar rupiah. Dana ini

sangat besar artinya bagi pemberdayaan masyarakat desa. Pemberian dana dimaksud, untuk upaya pembangunan yang menunjang peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini membutuhkan pengawalan yang serius dari pemerintah.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Provinsi selain berstatus sebagai daerah juga merupakan wilayah administratif yang menjadi wilayah kerja bagi Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat memberikan peran yang cukup kuat bagi Provinsi untuk mengendalikan daerah-daerah kabupaten dan kota di wilayahnya. Sebagai contoh, Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan yang diatur Menteri Kesehatan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 maka pengawasan pelaksanaan SPM bidang Kesehatan dapat diserahkan sepenuhnya kepada provinsi oleh Kementerian Kesehatan, karena provinsi telah diberi kewenangan untuk memberikan sanksi bagi Kabupaten/ Kota berkaitan dengan pelaksanaan SPM.

## **BAB II**

### **VISI, MISI, TUJUAN, SASARAN STRATEGIS, DAN INDIKATOR KINERJA**

Pemerintah telah menetapkan visi, yaitu "Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong-Royong". Upaya mewujudkan visi ditempuh melalui 7 misi pembangunan yaitu:

1. Terwujudnya keamanan nasional yang mampu menjaga kedaulatan wilayah, menopang kemandirian ekonomi dengan mengamankan sumber daya maritim dan mencerminkan kepribadian Indonesia sebagai negara kepulauan;
2. Mewujudkan masyarakat maju, berkesinambungan, dan demokratis berlandaskan negara hukum;
3. Mewujudkan politik luar negeri bebas dan aktif serta memperkuat jati diri sebagai negara maritim;
4. Mewujudkan kualitas hidup manusia Indonesia yang tinggi, maju, dan sejahtera;
5. Mewujudkan bangsa yang berdaya saing;
6. Mewujudkan Indonesia menjadi negara maritim yang mandiri, maju, kuat, dan berbasiskan kepentingan nasional; dan
7. Mewujudkan masyarakat yang berkepribadian dalam kebudayaan.

Selanjutnya terdapat 9 agenda prioritas yang dikenal dengan NAWA CITA yang ingin diwujudkan pada Kabinet Kerja, yaitu:

1. Menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga Negara.
2. Membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya.
3. Membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan.
4. Menolak negara lemah dengan melakukan reformasi sistem dan penegakan hukum yang bebas korupsi, bermartabat dan terpercaya.
5. Meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia.
6. Meningkatkan produktifitas rakyat dan daya saing di pasar Internasional.
7. Mewujudkan kemandirian ekonomi dengan menggerakkan sektor-sektor strategis ekonomi domestik.
8. Melakukan revolusi karakter bangsa.
9. Memperteguh ke-Bhinneka-an dan memperkuat restorasi sosial Indonesia.

Ombudsman RI mempunyai peran dan berkonstribusi dalam pencapaian Nawa Cita terutama Nawacita ke-2, membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya.

## **A. VISI DAN MISI**

Visi dan Misi Keanggotaan Ombudsman RI masa jabatan 2016-2021, yaitu “Ombudsman RI yang Berwibawa, Efektif, dan Adil”.

Untuk meuwujudkan visi dimaksud, ditempuh melalui 5 (lima) Misi, yaitu:

1. Memperkuat kelembagaan;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI;
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat;
4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
5. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

## **B. TUJUAN**

Dalam rangka mencapai visi dan misi Ombudsman RI periode tahun 2016-2021, Ombudsman RI menetapkan 5 (lima) tujuan, yaitu:

1. Terwujudnya kelembagaan Ombudsman RI yang kuat;
2. Terwujudnya kepuasan masyarakat atas pelayanan Ombudsman RI;
3. Meningkatnya Partisipasi Masyarakat terhadap Hak-Hak Dasar melalui Pelayanan Publik;
4. Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik oleh Penyelenggara Layanan Publik;
5. Menguatnya Peran Ombudsman dalam Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi;

## **C. SASARAN STRATEGIS**

Untuk mencapai tujuan di atas, maka sasaran yang akan dicapai masing-masing tujuan sebagai berikut.

1. Terwujudnya kelembagaan Ombudsman RI yang kuat, mempunyai sasaran, yaitu:
  - a. Terwujudnya reviu implementasi UU Nomor 37 tahun 2008.
  - b. Terbangunnya jaringan dan sinergi dengan pemangku kepentingan.
  - c. Meningkatnya kapasitas SDM, manajemen, dan infrastruktur.
  - d. Meningkatnya integritas Ombudsman RI.
  - e. Terbentuknya perwakilan di tingkat kabupaten/kota secara bertahap.
  - f. Terbangunnya sistem pengendalian internal yang efektif
2. Terwujudnya kepuasan masyarakat atas pelayanan Ombudsman RI, mempunyai sasaran, yaitu:
  - a. Meningkatnya kualitas pelayanan Ombudsman RI.
  - b. Meningkatnya layanan yang profesional.
  - c. Terwujudnya sistem pengawasan proaktif.

3. Meningkatnya Partisipasi Masyarakat terhadap Hak-Hak Dasar melalui Pelayanan Publik, mempunyai sasaran, yaitu:
  - a. Meningkatnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang hak-hak dasar dalam pelayanan publik dan peran Ombudsman RI.
  - b. Meningkatnya masyarakat “berani lapor”.
  - c. Terbangunnya sistem pengaduan berbasis komunitas.
4. Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik oleh Penyelenggara Layanan Publik, mempunyai sasaran, yaitu:
  - a. Meningkatnya kepatuhan penyelenggara pelayanan publik.
  - b. Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik.
  - c. Terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan nasional yang efektif dan terintegrasi.
5. Menguatnya Peran Ombudsman dalam Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi, mempunyai sasaran, yaitu:
  - a. Terwujudnya kesadaran masyarakat dan penyelenggara Negara dalam pencegahan maladministrasi dan korupsi melalui pendekatan *non judicial*.
  - b. Terwujudnya pelayanan publik yang bebas maladministrasi dan korupsi.

## D. INDIKATOR KINERJA

Tabel 2.1  
Tujuan dan Sasaran, Indikator, Baseline 2016, dan Target 2021

NO	TUJUAN & SASARAN	INDIKATOR	BASELINE 2016	TARGET 2021	KET.
I.	<b>Terwujudnya kelembagaan Ombudsman RI yang kuat</b>				
1.1	Terwujudnya reviu implementasi UU Nomor 37 Tahun 2008	% Reviu Implementasi UU Nomor 37 Tahun 2008	35%		
1.2	Terbangunnya jaringan dan sinergi dengan pemangku kepentingan	Jumlah koordinasi dan kerja sama dengan para stakeholder	10		
1.3	Meningkatnya kapasitas SDM, manajemen, dan infrastruktur	% kapasitas SDM dan infrastruktur pusat dan perwakilan	40%		
1.4	Meningkatnya integritas Ombudsman RI	% dugaan pelanggaran Kode Etik yang ditindaklanjuti	100%		

NO	TUJUAN & SASARAN	INDIKATOR	BASELINE 2016	TARGET 2021	KET.
1.5	Terbentuknya perwakilan di tingkat kabupaten/kota secara bertahap	% Pembentukan Perwakilan di Tingkat Kabupaten/Kota	-		
1.6	Terbangunnya sistem pengendalian internal yang efektif	% Pelaksanaan Sistem Pengendalian dan Sistem Evaluasi Internal	10%		
II.	<b>Terwujudnya kepuasan masyarakat atas pelayanan Ombudsman RI</b>				
2.1	Meningkatnya kualitas pelayanan Ombudsman RI	% pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang ditindaklanjuti	35%		
2.2	Meningkatnya layanan yang profesional	% <i>online tracking system</i>	10%		
2.3	Terwujudnya sistem pengawasan proaktif	Jumlah investigasi prakarsa sendiri	6		
III.	<b>Meningkatnya Partisipasi Masyarakat terhadap Hak-Hak Dasar melalui Pelayanan Publik</b>				
3.1	Meningkatnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang hak-hak dasar dalam pelayanan publik dan peran Ombudsman RI	Jumlah sosialisasi	2 kali tiap perwakilan dan pusat		
3.2	Meningkatnya masyarakat "berani lapor"	Jumlah Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	6.000		
3.3	Terbangunnya sistem pengaduan berbasis komunitas	% Sahabat Ombudsman di Perwakilan	10%		
IV.	<b>Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik oleh Penyelenggara Layanan Publik</b>				
4.1	Meningkatnya kepatuhan penyelenggara pelayanan publik	% K/L/Pemda dengan tingkat kepatuhan tinggi atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik			
		% Kementerian	80%		
		% Lembaga	35%		

NO	TUJUAN & SASARAN	INDIKATOR	BASELINE 2016	TARGET 2021	KET.
		% Pemerintah Provinsi	70%		
		% Pemerintah Kab/Kota	20%		
4.2	Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	6		
4.3	Terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan nasional yang efektif dan terintegrasi	% Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	25%		
V.	<b>Menguatnya Peran Ombudsman dalam Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi</b>				
4.1	Terwujudnya kesadaran masyarakat dan penyelenggara Negara dalam pencegahan maladministrasi dan korupsi melalui pendekatan <i>non judicial</i>	Jumlah <i>Legal Assistance</i> dengan Lembaga Penegak Hukum	1		
4.2	Terwujudnya pelayanan publik yang bebas maladministrasi dan korupsi	Jumlah hasil kajian cepat	4		

### BAB III

## ARAH KEBIJAKAN, STRATEGI, KERANGKA REGULASI, DAN KERANGKA KELEMBAGAAN

#### A. ARAH KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL

Dalam kerangka pencapaian visi jangka panjang sebagaimana diamanatkan RPJPN 2005-2025, yakni "Indonesia yang mandiri, maju, adil dan makmur", bahwa RPJMN ke-3 periode 2015-2019 diarahkan untuk lebih memantapkan pembangunan secara menyeluruh dengan menekankan pembangunan keunggulan kompetitif perekonomian yang berbasis sumber daya alam yang tersedia, sumber daya manusia yang berkualitas serta kemampuan IPTEK. Kementerian/Lembaga mendapatkan porsi mendukung pencapaian jangka menengah sesuai tugas, fungsi, dan wewenang masing-masing.

Tabel 3.1  
RPJMN 2015-2019 dalam Kerangka RPJPN 2005-2025

RPJM 1 (2005-2009)	RPJM 2 (2010-2014)	RPJM 3 (2015-2019)	RPJM 4 (2020-2024)
Menata kembali NKRI, membangun Indonesia yang aman dan damai, yang adil dan demokratis, dengan tingkat kesejahteraan yang lebih baik.	Memantapkan penataan kembali NKRI, meningkatkan kualitas SDM, membangun kemampuan iptek, memperkuat daya saing perekonomian.	Memantapkan pembangunan secara menyeluruh dengan menekankan pembangunan keunggulan kompetitif perekonomian yang berbasis SDA yang tersedia, SDM yang berkualitas, serta kemampuan iptek.	Mewujudkan masyarakat Indonesia yang mandiri, maju, adil dan makmur melalui percepatan pembangunan di segala bidang dengan struktur perekonomian yang kokoh berlandaskan keunggulan kompetitif.
RPJP (2005-2024)			

**Tabel 3.2**  
**RPJMN 2015-2019 Ombudsman RI**

PROGRAM	SASARAN	INDIKATOR	TARGET				
			2015	2016	2017	2018	2019
A. Program Pengawasan Pelayanan Publik	1. Meningkatnya Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	1. % Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	15%	30%	40%	50%	60%
	2. Terwujudnya Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	2. % Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	12%	25%	40%	50%	60%
	3. Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	3. % Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang selesai ditindaklanjuti	20%	35%	45%	55%	65%
	4. Meningkatnya kepatuhan K/L Pemda dengan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	4. % K/L Pemda dengan Tingkat Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik					
		Kementerian	70%	80%	90%	100%	100%
		Lembaga	25%	35%	60%	80%	100%
		Provinsi	60%	70%	85%	90%	100%
		Kabupaten/Kota	10%	20%	35%	50%	60%
	5. Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	5. Jumlah Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	22	50	70	95	106
	6. Meningkatnya partisipasi publik	6. Jumlah partisipasi publik = 170 (lembaga swadaya masyarakat dan atau perguruan tinggi dan atau individu)	22	50	70	95	106
B. Program Dukungan Manajemen	1. Meningkatkan kapasitas SDM dan infrastruktur pusat dan perwakilan Ombudsman RI.	1. % Kapasitas SDM dan Infrastruktur Pusat dan Perwakilan Ombudsman RI.	30%	40%	50%	60%	70%
	2. Meningkatkan dukungan teknis dan administrasi kepada Ombudsman RI.	2. % Dukungan Teknis dan Administrasi kepada Ombudsman RI.	30%	40%	50%	60%	70%

## B. ARAH KEBIJAKAN DAN STRATEGI OMBUDSMAN RI

Kebijakan dan strategi Ombudsman RI diarahkan mendukung pencapaian tujuan RPJMN 2015-2019 di bidang reformasi birokrasi pada aspek penguatan implementasi standar pelayanan publik dan kapasitas SDM pelayanan. Kebijakan tersebut disinergikan dengan visi-misi Pemerintah yang memprioritaskan jalan perubahan menuju Indonesia yang berdaulat secara politik, mandiri dalam bidang ekonomi, dan berkepribadian dalam kebudayaan.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, menegaskan Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan

publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Berdasarkan mandat tersebut, tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI mendukung agenda Nawa Cita ke-2, yaitu “membuat pemerintah selalu hadir dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya”.

Peran tersebut sangat penting dalam rangka memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik sebagai hak yang harus dipenuhi penyelenggara layanan kepada masyarakat. Hal ini juga menjadi salah satu syarat mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga masyarakat merasakan kehadiran Ombudsman RI sebagai institusi negara melayani masyarakat.

## C. KERANGKA REGULASI

Agar pelaksanaan program dan kegiatan dapat berjalan dengan baik maka perlu didukung dengan regulasi yang memadai. Perubahan dan penyusunan regulasi disesuaikan dengan tantangan global, regional dan nasional.

Kerangka regulasi diarahkan untuk:

1. Penyediaan regulasi sebagai amanat Undang-Undang yang terkait dengan fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman RI.
2. Meningkatkan pemerataan dan kesejahteraan sumber daya manusia Ombudsman RI.
3. Pengendalian kode etik dan disiplin sumber daya manusia di lingkungan Ombudsman RI.
4. Penguatan peran Ombudsman RI untuk melayani masyarakat.

Dalam pelaksanaan pembangunan bidang reformasi birokrasi pada aspek penguatan implementasi standar pelayanan publik dan kapasitas SDM pelayanan, langkah-langkah penataan regulasi Ombudsman RI yang akan dilakukan meliputi:

1. Reviu implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dalam rangka menindaklanjuti Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 62/PUU-VIII/2010 tanggal 12 Agustus 2011.
2. Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah. Perubahan dilakukan dalam rangka memperkuat struktur kelembagaan perwakilan Ombudsman RI di daerah yang saat ini belum optimal mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Ombudsman RI.

3. Mendorong penetapan Peraturan Presiden tentang Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi. Pembayaran ganti rugi merupakan putusan ajudikasi oleh Ombudsman RI sebagai pelaksanaan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang harus dilaksanakan paling lambat 5 tahun sejak diundangkan, sehingga seharusnya ajudikasi dilaksanakan mulai tanggal 18 Juli 2014. Terhadap amanat tersebut, Ombudsman RI telah menyiapkan sarana prasarana persidangan sejak tahun 2013.
4. Mendorong penetapan Instruksi Presiden mengenai penguatan pelaksanaan rekomendasi Ombudsman RI.

#### **D. KERANGKA KELEMBAGAAN**

Desain organisasi yang dibentuk memperhatikan mandat konstitusi dan berbagai peraturan perundang-undangan, perkembangan dan tantangan lingkungan strategis di bidang pelayanan publik, sistem penyelenggaraan pelayanan publik secara nasional, pergeseran paradigma pengelolaan kepemerintahan (*governance issues*), kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, dan prinsip reformasi birokrasi (penataan kelembagaan yang efektif dan efisien).

Fungsi pemerintahan yang paling mendasar adalah melayani kepentingan rakyat. Ombudsman RI akan membentuk pemerintahan yang efektif melalui desain organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (*right sizing*), menghilangkan tumpang tindih tugas dan fungsi dengan kejelasan peran, tanggung jawab dan mekanisme koordinasi (secara horizontal dan vertikal) dalam menjalankan program-program Renstra 2016-2021.

Ruang lingkup kelembagaan merujuk pada organisasi, pengaturan hubungan inter dan antar organisasi, dan sumber daya manusia aparatur. Organisasi mencakup rumusan tugas, fungsi, kewenangan, peran, dan struktur. Pengaturan hubungan inter dan antar-organisasi mencakup aturan dan/atau tata hubungan kerja inter dan antar-organisasi/lembaga pemerintah, sedangkan sumber daya manusia aparatur negara mencakup keseluruhan Insan Ombudsman.

Penguatan kerangka kelembagaan dilakukan dengan mempertimbangkan:

1. Kebijakan pembangunan; yang meliputi sasaran, arah kebijakan, strategi, program dan kegiatan pembangunan, untuk memastikan bahwa kelembagaan pemerintah yang diperkuat dan/atau dibentuk sejalan dan mendukung pelaksanaan pembangunan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

2. Peraturan perundang-undangan; untuk memastikan keserasian antara tugas, fungsi, dan kewenangan setiap lembaga dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan nasional.
3. Transparansi, efektivitas, dan efisiensi; untuk memastikan bahwa hasil penataan kelembagaan akan memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang akan dikeluarkan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan, diperlukan penguatan kerangka kelembagaan Ombudsman RI. Bentuk penguatan kelembagaan yang dibutuhkan, sebagai berikut.

1. Pengembangan struktur kelembagaan.

Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Ombudsman RI di tingkat pusat saat ini hanya didukung oleh Sekretariat Jenderal tanpa adanya kedeputian teknis. Padahal tugas pokok dan kewenangan Ombudsman RI sangat strategis dalam rangka mendukung tercapainya sasaran reformasi birokrasi yang menjadi agenda prioritas pemerintah. Penguatan struktur kelembagaan Ombudsman RI di pusat yang diperlukan adalah struktur kedeputian:

- ✓ Deputi Bidang Pencegahan.
- ✓ Deputi Bidang Penyelesaian Laporan.
- ✓ Satuan Penjaminan Mutu.

Penguatan struktur kelembagaan ini sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenang yang diemban oleh Ombudsman RI. Sedangkan struktur di Perwakilan perlu dibentuk Satuan Kerja agar rentang kendali intern dan antar Pusat dan Perwakilan dapat dikelola lebih efektif.

2. Penguatan sarana dan prasarana Ombudsman RI dan sumber daya manusia aparatur sipil negara yang berkualitas.

Kondisi saat ini, sarana dan prasarana pendukung operasional Ombudsman RI kurang representatif: Ombudsman Pusat dan Perwakilan belum memiliki gedung sendiri. Ombudsman RI Pusat menempati gedung yang dalam penguasaan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, sedangkan gedung Perwakilan dengan status sewa. Karena itu, dibutuhkan pengadaan gedung Perwakilan Ombudsman RI yang memadai serta dukungan sarana dan prasarana. Secara kuantitas dan kualitas, SDM belum memadai untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI.

3. Penguatan fungsi koordinasi Ombudsman RI dengan instansi terkait dalam rangka melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik.

Hal ini penting untuk meningkatkan responsivitas dan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap pelaksanaan Undang-Undang

Nomor 37 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, ketentuan-ketentuan pelaksanaan, serta rekomendasi Ombudsman RI. Diperlukan mekanisme koordinasi lintas K/L dan daerah dalam rangka penguatan pengawasan pelayanan publik dan menjamin transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik yang berkualitas. Koordinasi tersebut juga diarahkan untuk meningkatkan peran Inspektorat dalam pengawasan pelayanan publik.

#### 4. Pengembangan SDM.

Penyusunan grand desain pengembangan dan pelatihan SDM Ombudsman RI sangat penting untuk meningkatkan kompetensi sebagai komponen utama penunjang produktivitas, kualitas, dan kemampuan SDM Ombudsman RI.

## BAB IV

### TARGET KINERJA DAN PENDANAAN

Memperhatikan RPJMN 2015-2019, visi dan misi, tujuan, strategi dan sasaran strategis sebagaimana diuraikan sebelumnya, maka disusun target kinerja dan kerangka pendanaan Tahun 2016-2021. Ombudsman RI memiliki 2 (dua) program, yaitu Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya serta Program Pengawasan Pelayanan Publik.

#### A. TARGET KINERJA

Target kinerja merupakan penilaian terhadap pencapaian program yang diukur secara berkala dan dievaluasi pada akhir tahun periode yang ditetapkan. Sasaran kinerja dihitung secara kumulatif selama lima tahun dan berakhir pada tahun 2021.

##### 1. Program Pengawasan Pelayanan Publik.

Sasaran Program Pengawasan Pelayanan Publik yang akan dicapai pada Tahun 2016-2021 meliputi :

- a. Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik.
- b. Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Meningkatnya Partisipasi Publik.
- d. Terwujudnya Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik.
- e. Terwujudnya Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional.
- f. Tindak Lanjut atas Dugaan Pelanggaran Kode Etik.

Indikator pencapaian sasaran program ini adalah:

- a. Persentase Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Selesai Ditindaklanjuti.
- b. Persentase K/L/Pemda dengan Tingkat Kepatuhan Tinggi atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Jumlah Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik.
- d. Jumlah Partisipasi Publik.
- e. Persentase Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional.
- f. Persentase Dugaan Pelanggaran Kode Etik yang Ditindaklanjuti.

Untuk mencapai sasaran hasil tersebut, maka kegiatan yang akan dilaksanakan adalah:

**Tabel 4.1.**  
**Sasaran dan Kegiatan Program Pengawasan Pelayanan Publik**

No.	Sasaran Program	Kegiatan
1.	Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat
2.	Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3.	Terwujudnya Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Kajian Kebijakan Pelayanan Publik
4.	Meningkatnya Partisipasi Publik	Sosialisasi terhadap Komunitas/Perguruan Tinggi/Tokoh Masyarakat
5.	Terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan nasional yang efektif dan terintegrasi	Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional
6.	Tindak Lanjut atas Dugaan Pelanggaran Kode Etik	Pengawasan Pelanggaran Kode Etik

2. Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya. Sasaran Program Dukungan Manajemen dan Tugas Teknis Lainnya adalah meningkatnya dukungan manajemen terhadap Ombudsman RI. Indikator pencapaian sasaran program ini adalah:
- Persentase kapasitas SDM dan infrastruktur pusat dan perwakilan Ombudsman RI;
  - Persentase dukungan teknis dan administrasi kepada Ombudsman RI. Untuk mencapai sasaran hasil tersebut, maka kegiatan yang akan dilakukan adalah:
    - Perencanaan, Pengawasan, Organisasi, dan Kerja Sama;
    - Pengelolaan Administrasi Laporan, Kehumasan, dan Sistem Informasi;
    - Pengelolaan Administrasi Kepegawaian, Keuangan, dan Kerumahtanggaan.

## B. KERANGKA PENDANAAN

Keberhasilan suatu lembaga, dipengaruhi oleh dukungan unsur manajemen, khususnya dukungan anggaran. Untuk merealisasikan visi misi dan seluruh target yang telah ditetapkan, diperlukan kerangka pendanaan.

Kerangka pendanaan yang direncanakan meliputi peningkatan pendanaan dan efektifitas pendanaan. Peningkatan pendanaan peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui peningkatan proporsi anggaran Ombudsman RI secara signifikan dalam APBN. Peningkatan pendanaan Ombudsman RI, juga diupayakan melalui dukungan bantuan kerja sama dengan *stakeholder*. Untuk itu, perlu meningkatkan peran dan sinergitas Pusat-Perwakilan.

Tabel 4.2.  
Konsep Kerangka Pendanaan Tahun 2016-2021

Kode		Program	Sumber Pendanaan	Baseline 2016	Perkiraan Maju (Rp. Juta)				
K/L	Prog				2017	2018	2019	2020	2021
110	01	Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI	Rupiah Murni	113.010,84	120.000	130.000	150.000	170.000	200.000
			PNBP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			BLU	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			PLN	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			HLN	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			PDN	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			SBSN	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	06	Program Pengawasan Pelayanan Publik	Total	113.010,84	120.000	130.000	150.000	170.000	200.000
			Rupiah Murni	33.321,73	50.000	70.000	80.000	95.000	105.000
			PNBP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			BLU	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			PLN	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			HLN	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			PDN	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			SBSN	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			Total	33.321,73	50.000	70.000	80.000	95.000	105.000

## BAB V PENUTUP

Demikian Rencana Strategis Ombudsman RI ini disusun sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian upaya Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan pelayanan publik dalam waktu lima tahun ke depan. Rencana Strategis ini, merupakan dokumen yang dinamis sehingga perlu disesuaikan dengan tuntutan dan perkembangan yang terjadi sesuai peraturan perundang-undangan. Dengan mengimplementasikan berbagai kebijakan dan strategi ini, diharapkan Ombudsman RI dapat memberikan kontribusi positif dan signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian visi Ombudsman RI yang dirumuskan dalam program dan kegiatan dengan target dan indikator capaian yang jelas, terukur, dan terjangkau.

Dalam rangka mengakselerasi pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan program utama, antara lain: Percepatan penyelesaian laporan, Penilaian kepatuhan penyelenggara layanan (Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah) atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peningkatan peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, Perbaikan kebijakan pelayanan publik, dan Peningkatan kualitas pelayanan Ombudsman RI.

Rencana Strategis Ombudsman RI juga merupakan instrumen evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan berdasarkan target kerja Ombudsman RI yang telah ditetapkan. Selain itu, indikator kinerja masing-masing unit kerja yang ditetapkan dalam perjanjian kerja juga sebagai tolok ukur penilaian keberhasilan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI.

Semoga kinerja Ombudsman RI mampu mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian pemenuhan kesejahteraan warga negara.