

Laporan Kinerja **OMBUDSMAN RI**

WUJUD TRANSPARASI DAN
AKUNTABILITAS KINERJA

2019

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.



Puji syukur kami munajatkan kepada Allah Subhannahu Wata'ala, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya Ombudsman Republik Indonesia telah menyelesaikan Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) tahun 2019. Laporan ini merupakan laporan akhir tahun periode RENSTRA 2015-2019 yang menekankan penjabaran pada visi Ombudsman Republik Indonesia "Mewujudkan Ombudsman Republik Indonesia yang berwibawa, efektif, dan adil". Laporan ini merupakan wujud transparansi dan akuntabilitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 yang mengemban tugas sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Laporan ini merupakan salah satu media komunikasi kepada publik dan pemangku kepentingan lainnya terkait informasi kinerja Ombudsman RI. Sebagai Lembaga negara, Ombudsman Republik Indonesia turut mendukung pencapaian Nawa Cita. Khususnya Cita ke-2 yaitu "Membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya".

Capaian kinerja Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa sebagian besar target sasaran kinerja yang ditetapkan berhasil dicapai. Hambatan, masalah, dan kendala selalu terjadi dalam pelaksanaan program/kegiatan Ombudsman Republik Indonesia, namun dengan berbagai upaya antara lain melalui terobosan dan koordinasi, serta konsultasi dengan pemangku kepentingan & 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 Republik Indonesia di masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, Februari 2020
Ketua Ombudsman Republik Indonesia

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Amzulian Rifai".

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

Ringkasan Eksekutif

Sesuai tugas, wewenang, dan fungsi yang diemban, Ombudsman Republik Indonesia 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 Republik Indonesia.

Capaian kinerja diukur dengan membandingkan realisasi indikator dengan target indikator yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja tahun 2019. Terdapat 10 indikator pada penetapan kinerja, yaitu Persentase Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Diselesaikan (periode Oktober 2018–September 2019), Jumlah Pelaksanaan Survei Kepatuhan Kementerian /Lembaga /Pemerintah Daerah atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, Jumlah Pelaksanaan Pendampingan Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), Jumlah Partisipasi Publik, Jumlah Pelaksanaan Koordinasi Pencegahan dan Pemberantasan Maladministrasi dan Korupsi, Jumlah Survei Indeks Persepsi Maladministrasi, Jumlah Penilaian Kepatuhan Hukum, Jumlah Pendampingan Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Marginal, dan Persentase Penegakan Kode Etik.

Capaian kinerja Tahun 2019 sebagai berikut: 2 (dua) indikator melampaui target yang telah ditetapkan yaitu Persentase Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Diselesaikan; Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik; sedangkan 8 (delapan) indikator sesuai dengan target.

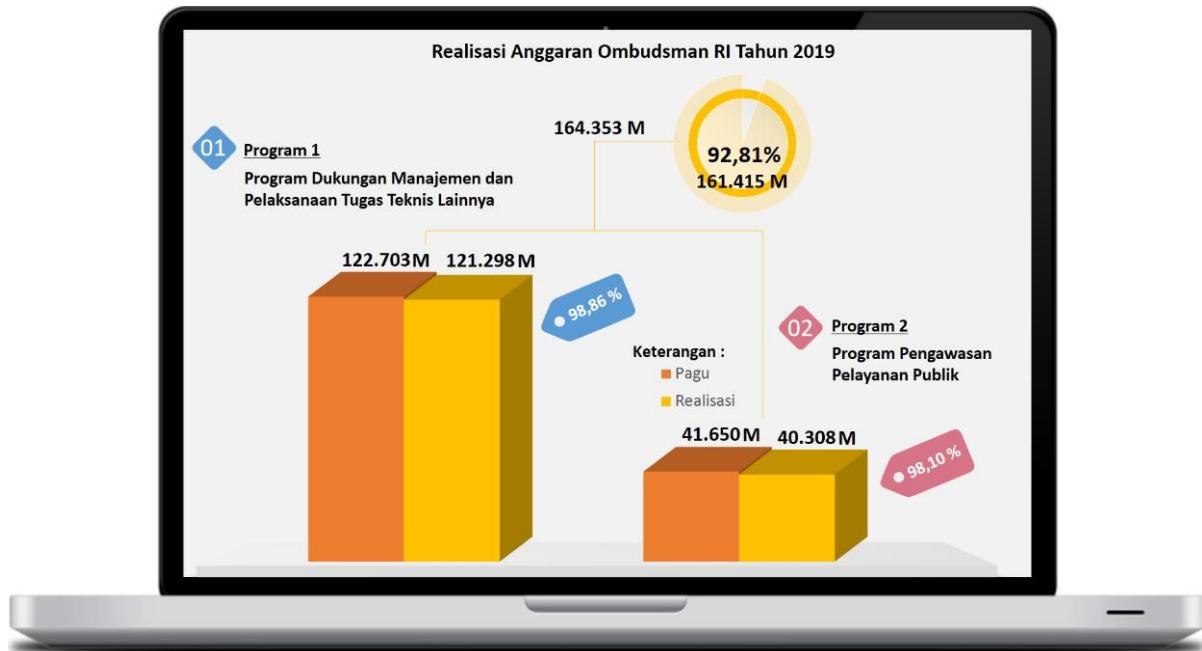
Capaian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2019



Alokasi anggaran Tahun 2019 Ombudsman Republik Indonesia sebesar Rp164,353M dengan realisasi netto *unaudited* sebesar Rp161,415M atau 98,21%. Dan didistribusikan dalam 2 program yaitu Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya sebesar Rp122.703M dan Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp 41,650M. Kegiatan dan indikator kinerja tersebut termasuk pada Program Pengawasan Pelayanan Publik. Realisasi netto *unaudited* anggaran Program Pengawasan Pelayanan

Publik sebesar Rp 40,308M atau 96,78%, sedangkan realisasi netto *unaudited* anggaran Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 121,106M atau 98,70%.

Realisasi Anggaran Ombudsman RI Tahun 2019





OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

PERNYATAAN REVIU ATAS LAPORAN KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN ANGGARAN 2019

Kami telah mereviu Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman Republik Indonesia untuk Tahun Anggaran 2019 sesuai Pedoman Reviu atas Laporan Kinerja.

Substansi informasi yang dimuat dalam Laporan Kinerja Tahun Anggaran 2019 menjadi tanggungjawab 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, 28 Februari 2020
Inspektur

Marsetiono
NIP. 19660324 199203 1 001

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	i
Ringkasan Eksekutif	ii
Pernyataan Reviu.....	iv
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Visi-Misi, Fungsi dan Tugas Ombudsman RI	2
1.2.1 Visi-Misi	2
1.2.2 Fungsi	2
1.2.3 Tugas	2
1.2.4 Wewenang	3
1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia	4
1.4 Sistematika Penyajian	7
BAB II PERJANJIAN KINERJA	8
2.1 Target RPJMN tahun 2019	8
2.2 Rencana Kerja Pemerintah (RKP).....	9
2.3 Rencana Kinerja Tahunan (RKT) 2019.....	9
2.4 Indikator Kinerja Utama.....	10
2.5 Perjanjian Kinerja	11
BAB III AKUNTABILITAS	13
3.1 Capaian Indikator Kinerja Utama.....	13
3.1.1 Meningkatnya efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat	13
3.1.2 Meningkatnya Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	13
3.1.3 Terwujudnya Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik.....	14
3.2 Capaian Kinerja	14
3.2.1 Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	15

3.2.2 Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	18
3.2.3 Terwujudnya Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik.....	26
3.2.4 Terwujudnya Sistem pengelolaan pengaduan Nasional yang Efektif dan Terintegrasi.	30
3.2.5 Meningkatnya Pemahaman Masyarakat tentang Hak-Hak Dasar dalam Pelayanan Publik.....	34
3.2.6 Terwujudnya Pelayanan Publik yang bebas Maladministrasi dan korupsi	35
3.2.7 Meningkatnya Integritas Insan Ombudsman RI	41
3.3 Evaluasi Keberhasilan Kinerja	43
BAB IV PENUTUP	45

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* (2019) yang dilansir International Finance Corporation (IFC), menempatkan Indonesia pada peringkat ke-73. Peringkat Indonesia menurun satu peringkat dari tahun 2018.

Grafik 1.1



- Transparency International meluncurkan Corruption Perception Index (CPI) atau Indeks Persepsi Korupsi (IPK) 2019 terhadap 180 negara. Indonesia mendapat skor IPK 40 pada peringkat 85. Skor ini naik dua poin dari tahun 2018.

Grafik 1.2



1.2 Visi-Misi, Fungsi dan Tugas Ombudsman RI

1.2.1 Visi-Misi

Ombudsman Republik Indonesia memiliki target jangka pendek dan target jangka panjang. Untuk mewujudkan gagasan dan tujuan utama Ombudsman Republik Indonesia dituangkan ke dalam Visi dan Misi Organisasi sebagai berikut:



1.2.2 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.

1.2.3 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 pemeriksaaan 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 maladminsirasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h) melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Seiring perkembangan kebutuhan dan kondisi, wewenang Ombudsman RI makin luas dan kuat, antara lain dengan diundangkannya:

- a) 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 ajudikasi khusus (Pasal 50).
- b) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015, 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 pendalamannya bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.

1.2.4 Wewenang

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

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

Sebagai pelaksanaan Pasal 8 ayat (2), Ombudsman RI berwenang:

- a) menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik; dan
- b) 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.

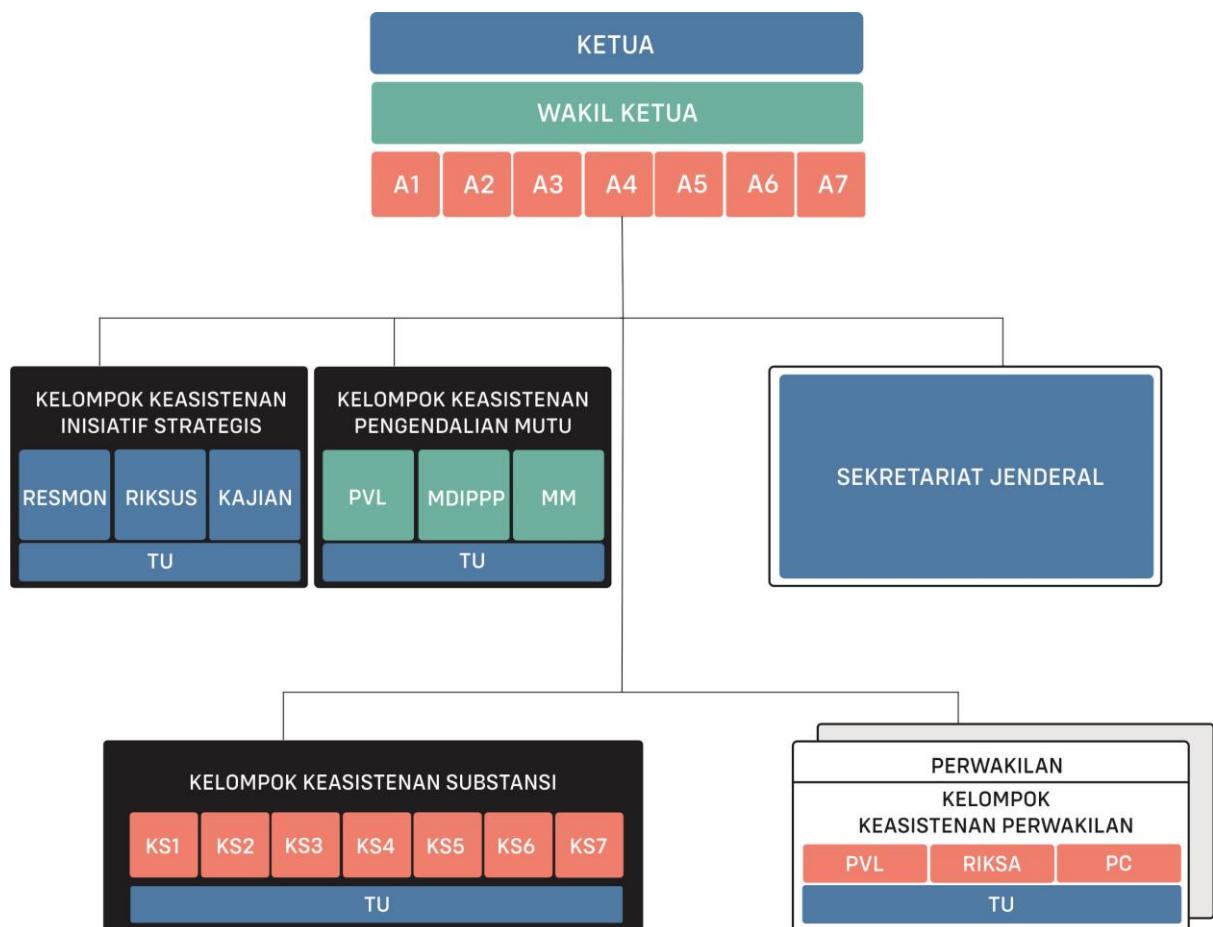
1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Dalam rangka melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenang, struktur organisasi OmbudsmanRI berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman RI. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Ombudsman RI dibantu oleh Kelompok Keasistennan yang terdiri atas:

- Kelompok Keasistennan Inisiatif Strategis adalah kumpulan Keasistennan yang melaksanakan fungsi dan tugas di bidang pemeriksaan khusus, kajian, dan resolusi dan monitoring;
- Kelompok Keasistennan Pengendalian Mutu adalah kumpulan Keasistennan yang melaksanakan fungsi dan tugas di bidang penerimaan dan verifikasi laporan, manajemen data dan informasi pengawasan pelayanan publik, dan manajemen mutu;
- Kelompok Keasistennan Substansi adalah kumpulan Keasistennan yang melaksanakan fungsi dan tugas di bidang penyelesaian laporan pada tahapan pemeriksaan dan pencegahan maladministrasi sesuai pembagian sektor; dan
- Kelompok Keasistennan Perwakilan adalah kumpulan Keasistennan yang melaksanakan fungsi dan tugas Ombudsman sesuai wilayah kerja Perwakilan.

Setiap Kelompok Keasistennan dipimpin seorang Kepala Keasistennan yang bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui pengampu.

Gambar 1.1
Struktur Organisasi Ombudsman RI



Sekretariat Jenderal Ombudsman berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Tindak lanjut Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2018 telah ditetapkan Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia yang secara operasional telah dilakukan pelantikan pejabat pada tanggal 11 Januari 2019.

Gambar 1.2
Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 1 Tahun 2018



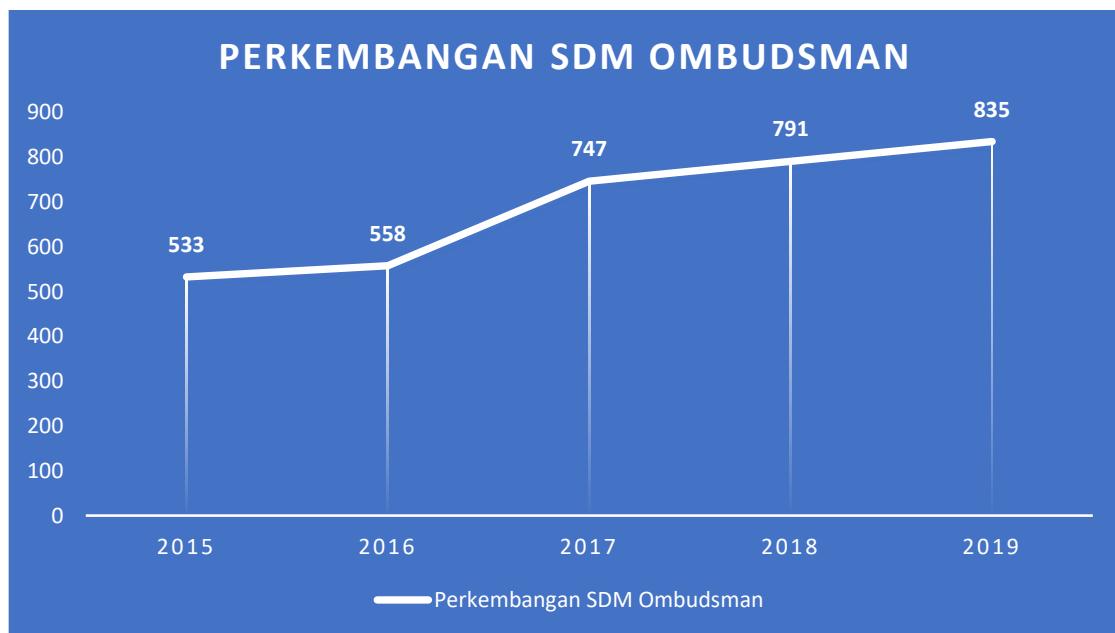
LKJ tahun 2019, struktur organisasi yang digunakan berdasarkan pada Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 1 Tahun 2018 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman RI, dengan susunan sebagai berikut:

- Biro Perencanaan dan Keuangan, mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyusunan perencana, pengelolaan keuangan pusat, fasilitasi keuangan perwakilan, akuntansi, dan pelaporan.
- Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi, mempunyai tugas melaksanakan dan mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan hukum, kerjasama, penguatan organisasi, dan fasilitasi reformasi birokrasi.
- Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis, mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan fasilitasi pelayanan teknis pengawasan pelayanan publik.
- Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi, mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengembangan hubungan masyarakat dan pengelolaan teknologi informasi.
- Biro Sumber Daya Manusia dan Umum, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia dan layanan umum.

- Inspektorat, mempunyai tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

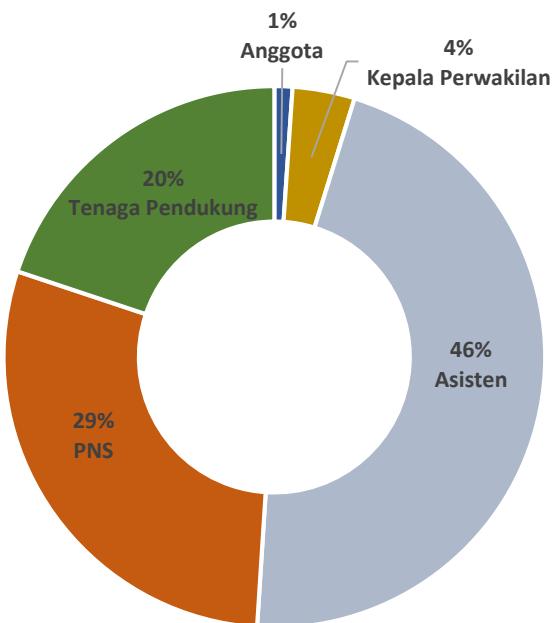
Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang, Ombudsman-RI didukung sumber daya manusia sejumlah 835 orang, terdiri atas Pimpinan Ombudsman, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kepala Perwakilan, Asisten, dan Tenaga Pendukung. Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI periode 2015-2019 disajikan pada grafik dan tabel berikut:

Grafik 1.3



Grafik 1.4

Komposisi SDM Ombudsman RI Tahun 2019



1.4 Sistematika Penyajian

Laporan kinerja ini disajikan dengan sistematika, sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan: berisikan latar belakang; visi-misi, fungsi, dan tugas Ombudsman RI; organisasi dan sumber daya manusia; dan sistematika penyajian.

BAB II. Perjanjian Kinerja: berisikan target RPJMN tahun 2019; Rencana Kerja Pemerintah (RKP); Rencana Kinerja Tahunan (RKT) 2019; Indikator Kinerja Utama; dan Perjanjian Kinerja.

BAB III. Akuntabilitas: berisikan capaian Indikator Kinerja Utama; capaian kinerja; dan evaluasi kenberhasilan kinerja.

BAB IV. Penutup.

BAB II

PERJANJIAN KINERJA

2.1 Target RPJMN tahun 2019

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 2019 sebagai berikut:

Tabel 2.1
Target RPJMN Tahun 2019

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	60%
Terwujudnya Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	% Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	60%
Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	% Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang selesai ditindaklanjuti	65%
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	100%
	Lembaga	100%
	Provinsi	100%
	Kab./Kota	60%
Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	106
Meningkatnya partisipasi publik	Jumlah partisipasi publik	106

Seiring dengan perkembangan, maka target RPJMN tersebut setiap tahun disesuaikan dalam perumusan Rencana Kerja Pemerintah sebagai berikut:

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 Perjanjian Kinerja. RKP Ombudsman RI tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel 2.2

Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2019

Kode	Sasaran Program/ Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Program/ Kegiatan	Target 2019
110.06	Program Pengawasan Pelayanan Publik		
5618	Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat		
	Meningkatnya persentase pengaduan masyarakat yang diselesaikan	Persentase pengaduan masyarakat yang diselesaikan	90%
5619	Pencegahan Mal-Administrasi		
	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
	Rekomendasi perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah rekomendasi perbaikan kebijakan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik yang bersifat sistemik	7 Policy Brief

2.3 Rencana Kinerja Tahunan (RKT) 2019

Untuk menjabarkan Rencana yang diamanatkan oleh pemerintah, Ombudsman RI menyusun Rencana Kerja Tahunan (RKT). Dalam dokumen ini berisi rencana kegiatan-kegiatan yang mendukung pencapaian indikator-indikator dalam RPJMN dan RKP. RKT Ombudsman RI tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel 2.3

Rencana Kinerja Tahunan Tahun 2019

Kode	Sasaran Strategis/ Indikator Kinerja Sasaran Strategis	Target 2019
01	Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik	
01.01	Persentase Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Selesai Ditindaklanjuti	90%
01.02	Jumlah Pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1 Survei
01.03	Jumlah Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	7 Policy Brief

Kode	Sasaran Strategis/ Indikator Kinerja Sasaran Strategis	Target 2019
01.04	Persentase Instansi Pemerintah yang Memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	60%
01.05	Persentase Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	60%
01.06	Jumlah Partisipasi Publik	106 Kegiatan
Kode	Sasaran Program/ Indikator Kinerja Program	Target 2019
01	Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik	
01.01	Persentase Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Diselesaikan (Periode Oktober-September)	90%
01.02	Persentase K/L/Pemda dengan Tingkat Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	100%
01.03	Jumlah Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	7 Policy Brief
01.04	Persentase Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	60%
01.05	Jumlah Partisipasi Publik	106 Kegiatan
01.06	Persentase Dugaan Pelanggaran Kode Etik yang Ditindaklanjuti	100%
01	Meningkatnya Kualitas Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI	
01.01	Persentase Pemenuhan Kapasitas SDM dan Infrastruktur Dasar Pusat dan Perwakilan	70%
01.02	Persentase Dukungan Teknis dan Administrasi kepada Ombudsman RI	70%

2.4 Indikator Kinerja Utama

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik atas kinerja pemerintah, maka diperlukan suatu pengukuran kinerja untuk menunjukkan apakah sasaran atau kegiatan telah berhasil dicapai, yang kemudian dituangkan dalam Indikator Kinerja. Agar sasaran kegiatan dan program berjalan efektif, efisien dan optimal maka ditetapkan suatu pengukuran Indikator Kinerja strategis yang menjadi prioritas di setiap Instansi pemerintah sebagai suatu bentuk penajaman sasaran sehingga diharapkan tujuan visi dan misi organisasi dapat tercapai sesuai dengan perencanaan yang tertuang dalam RPJMN, RENSTRA maupun RENJA, yang telah ditetapkan.

Melalui Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/09/M.PAN/2007 tentang pedoman umum Penetapan Indikator Kerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah. Pemilihan dan penetapan Indikator Kinerja utama melibatkan pemangku kepentingan dilingkungan lembaga/ Instansi pemerintah yang bersangkutan, maka Pimpinan Instansi Pemerintah diwajibkan menetapkan Indikator Kinerja Utama. Indikator Kinerja Utama Ombudsman RI tahun 2019, sebagai berikut:



	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
1	Meningkatnya Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat	Persentase pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diselesaikan (periode Oktober 2018-September 2019)	90%
2	Meningkatnya Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Kepatuhan K/L/D atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	K=100% L=100% Prov=100% Kab/Kota=60%
3	Terwujudnya Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	7 Policy Brief
4	Meningkatnya kapasitas SDM dan Infrastruktur Pusat dan Perwakilan Ombudsman RI	Persentase Kapasitas SDM Persentase Infrastruktur Pusat dan Perwakilan Ombudsman RI	70% 70%

Keterangan: untuk No 4 dibahas pada laporan kinerja Sekretariat Jenderal

2.5 Perjanjian Kinerja

Berpedoman kepada RKP tahun 2019, Ombudsman RI menyusun Perjanjian Kinerja yang merupakan acuan pencapaian keberhasilan kinerja berdasarkan pasal 3 Instruksi Presiden 2004 dan Peraturan Menteri Negara PAN & RB Nomor 29 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Penetapan kinerja tahun 2019, sebagai berikut:

Tabel 2.4
Penetapan Kinerja Tahun 2019

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 2018 – September 2019)	90%
2.	Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Jumlah pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1 kali
3.	Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik untuk mengatasi permasalahan Pelayanan Publik yang bersifat sistemik	7 Policy Brief
4.	Terwujudnya Sistem Pengelolaan Pengaduan	Jumlah Rekomendasi Penyempurnaan Implementasi Sistem	1 rekomendasi

NO.	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET
	Nasional yang Efektif dan Terintegrasi	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	
5.	Meningkatnya Pemahaman Masyarakat tentang Hak-Hak Dasar dalam Pelayanan Publik	Jumlah Partisipasi Publik	106 kali
6.	Terwujudnya Pelayanan Publik yang Bebas Maladministrasi dan Korupsi	Jumlah Pelaksanaan Koordinasi Pencegahan dan Pemberantasan Maladministrasi dan korupsi	8 kegiatan
		Jumlah Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	1 kegiatan
		Jumlah Penilaian Kepatuhan Hukum	1 kegiatan
		Jumlah Pendampingan Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Marginal	1 kegiatan
7	Meningkatnya Integritas Insan Ombudsman RI	Persentase Penegakan Kode Etik	100%

Dua sasaran strategis lainnya merupakan kinerja dari Sekretaris Jenderal Ombudsman RI dan akan dibahas dalam LKj Sekretaris Jenderal Ombudsman RI 2019.

BAB III

AKUNTABILITAS

3.1 Capaian Indikator Kinerja Utama

Sesuai dengan Indikator Kinerja Utama yang telah disusun, Ombudsman Republik Indonesia berupaya dengan sungguh-sungguh untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pada table berikut disajikan capaian indikator kinerja utama berdasarkan pada capaian sasaran strategis pada masing-masing indikator.

Tabel 3.1
Matriks Capaian Kinerja Utama Tahun2019

NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
1	Meningkatnya Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat	Percentase Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Diselesaikan (Periode Oktober 2018-September 2019)	90%	117,80%	130,89%
2	Meningkatnya Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Kepatuhan K/L/D atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	K= 100%	K= 92%	92%
			L= 100%	L= 81,25%	81,25%
			Prov= 100%	Prov= 88,23%	88,23%
			Kab/Kota= 60%	Kab/Kota= 57,03%	95,05%
3	Terwujudnya Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	7 Policy Brief	8 Policy Brief	114,28%

Untuk memberikan gambaran yang komprehensif, capaian kinerja secara rinci sebagai berikut:

3.1.1 Meningkatnya efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat

Peningkatan efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat terjadi sejalan dengan pencapaian dalam persentase pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diselesaikan (periode Oktober 2018 – September 2019). Selama tahun 2019 Ombudsman RI menerima laporan/ pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 8.084 laporan, dan Ombudsman RI telah menyelesaikan 9523 laporan yang masuk dan laporan pada periode sebelumnya. Dari target 90% laporan yang diselesaikan pada periode Oktober 2018 – September 2019 Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 117,80% dari laporan yang diterima. Maka secara capaian berhasil mencapai 130,89%.

3.1.2 Meningkatnya Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sasaran strategis meningkatnya kepatuhan penyelenggara pelayanan publik atas pelaksanaan UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat dicapai melalui indikator kinerja utama kepatuhan K/L/D atas pelaksanaan UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sampai dengan tahun 2019 Ombudsman RI telah mensurvei Kementerian sebanyak 25 Kementerian yang memeliki pelayanan publik, dan yang telah berada pada zona hijau ada sebanyak 23 Kementerian. Maka secara capaian berhasil mencapai 92%.

Untuk Lembaga sampai dengan tahun 2019 Ombudsman RI telah mensurvei Lembaga sebanyak 16 Lembaga yang memiliki pelayanan publik, dan yang telah berada pada zona hijau ada sebanyak 13 Lembaga. Maka secara capaian berhasil mencapai 81,25%.

Untuk Provinsi sampai dengan tahun 2019 Ombudsman RI mensurvei 34 provinsi dan yang telah berada pada zona hijau sebanyak 30 provinsi. Maka secara capaian berhasil mencapai 88,23%

Untuk Kab/Kota sampai dengan tahun 2019 Ombudsman RI telah mensurvei Kab/Kota sebanyak 306 Kabupaten dan 85 Kota. Dan yang telah berada pada zona hijau Kabupaten sebanyak 162, Kota sebanyak 61 Kota. Dari target 60% dan realisasi 57,03% maka secara capaian berhasil mencapai 95,05%.

3.1.3 Terwujudnya Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Sasaran strategis terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik terjadi sejalan dengan pencapaian dalam Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik. Dari target 7 *Policy Brief* pada tahun 2019 Ombudsman RI melaksanakan 8 *Policy Brief* yang bersifat sistemik. Sehingga capaian kinerja berhasil mencapai 114,28%.

3.2 Capaian Kinerja

Pada tahun 2019, perjanjian kinerja yang telah disusun sepenuhnya dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Sasaran-sasaran strategis yang berada dalam perjanjian kinerja yang telah disusun kemudian dijabarkan dalam indikator-indikator kinerja dengan target tertentu sehingga kinerja Ombudsman RI pada tahun 2019 dapat diukur atau dinilai berdasarkan target yang sudah ditentukan. Capaian kinerja sebagaimana matriks berikut:

Tabel 3.2
Matriks Capaian Kinerja Tahun 2019

NO.	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN	PAGU	REALISASI ANGGARAN
Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik							
1.	Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik	% Pengaduan masyarakat atas Pelayanan publik yang diselesaikan (periode Oktober 2018 - September 2019)	90%	117,80%	130,89%	15,78M	15,54M (98,51%)
2.	Meningkatnya Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Jumlah Pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1 Kali	1 Kali	100%	9,078M	9,00M (99,15%)

NO.	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN	PAGU	REALISASI ANGGARAN
3.	Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik untuk Mengatasi Permasalahan Pelayanan Publik yang Bersifat Sistemik	7 Policy Brief	8 Policy Brief	114,28%	4,152M	4,035M (97,18%)
4.	Terwujudnya Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional yang Efektif dan Terintegrasi	Jumlah Rekomendasi Penyempurnaan Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	1 Rekomendasi	1 Rekomendasi	100%	1,502M	1,345M (89,61%)
5.	Meningkatnya Pemahaman Masyarakat tentang Hak-Hak Dasar dalam Pelayanan Publik	Jumlah Partisipasi Publik	106 kegiatan	106 kegiatan	100%	7,353M	7,265M (98,8%)
6.	Terwujudnya Pelayanan Publik yang Bebas Maladministrasi dan Korupsi	Jumlah Pelaksanaan Koordinasi Pencegahan dan Pemberantasan Maladministrasi dan Korupsi	8 Kegiatan	8 kegiatan	100%	302 juta	292juta (96,69%)
		Jumlah Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%	744 juta	708juta (95,15%)
		Jumlah Penilaian Kepatuhan Hukum	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%	595 juta	545juta (91,72%)
		Jumlah Pendampingan Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Marginal	1 Kegiatan	1 Kegiatan	100%	700 juta	688juta (98,38%)
7	Meningkatnya Integritas Insan Ombudsman RI	Persentase Penegakan Kode Etik	100%	100%	100%	167 juta	166juta (99,7%)

Untuk memberikan gambaran yang komprehensif, capaian kinerja secara rinci sebagai berikut:

3.2.1 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, melakukan inovasi

mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat, maupun peningkatan pemanfaatan teknologi.

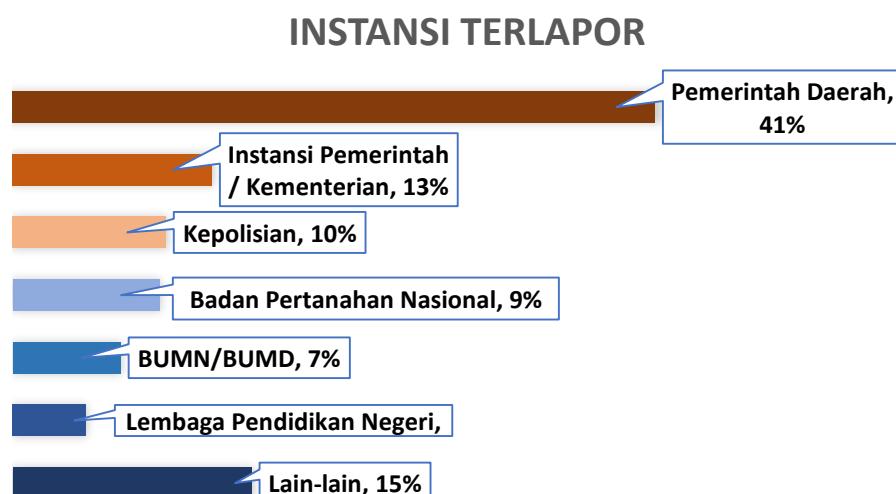
Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp15,78M, dengan realisasi anggaran sebesar Rp15,54M atau 98,51% dari pagu anggaran.

Persentase Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Diselesaikan

Penyelesaian Laporan dilaksanakan dengan berbagai bentuk dan tahapan, meliputi penerimaan, verifikasi, registrasi, klarifikasi, investigasi, monitoring, mediasi/konsultasi. Tindak lanjut laporan masyarakat dilaksanakan di Pusat dan 34 (tiga puluh empat) Perwakilan.

Selama periode Oktober 2018 – September 2019, Ombudsman RI telah menerima 8084 pengaduan dengan rincian instansi terlapor sebagai berikut:

Grafik 3.1



Dari laporan pengaduan yang diterima Ombudsman RI selama periode Oktober 2018 sampai September 2019 sejumlah 8084 laporan, Ombudsman RI telah menyelesaikan 5102 laporan pengaduan. Ombudsman RI juga memeriksa pengaduan-pengaduan yang dilaporkan pada periode sebelumnya, terdapat 4421 laporan periode sebelumnya yang diselesaikan. Hal ini tentunya menambah kinerja Ombudsman RI. Maka jumlah laporan yang diselesaikan menjadi 9523 Laporan.

Dari target 90% laporan yang diselesaikan pada periode Oktober 2018 – September 2019 Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 117,80% dari laporan yang diterima. Maka secara capaian berhasil mencapai 130,89%.

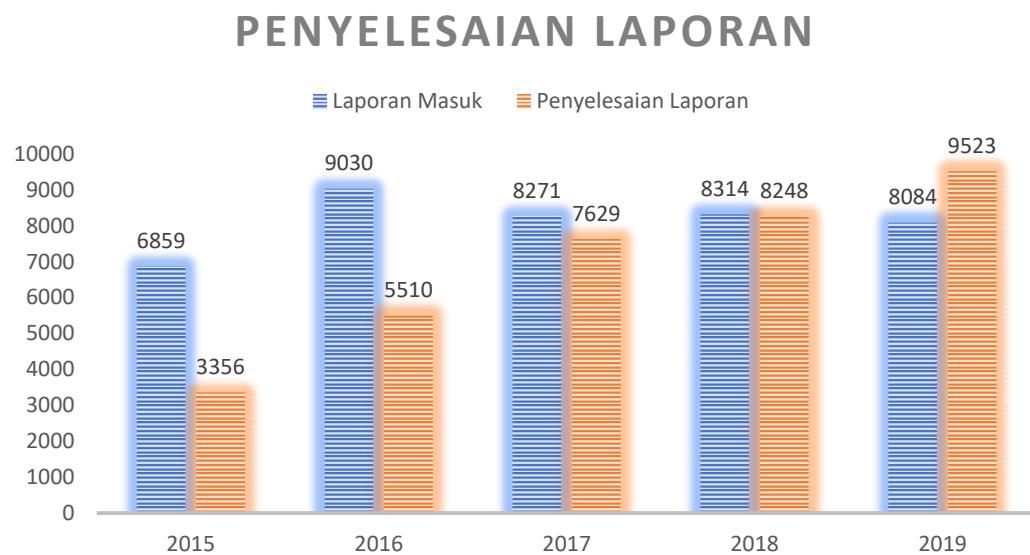
Tabel 3.3
Capaian Penyelesaian Laporan 2015-2019

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Target	20%	35%	90%	90%	90%
Pelaksanaan	48,93%	61,01%	92,23%	99,2%	117,8%
Capaian	244,6%	174,31%	102,47%	110,22%	130,89%

Grafik 3.2



Grafik 3.3



Dari grafik diatas terlihat laporan/pengaduan masyarakat yang diterima tahun 2019 menurun dari tahun 2018 dikarenakan efektivitas kinerja penerimaan dan verifikasi laporan dalam menyaring keluhan masyarakat yang bukan merupakan kewenangan Ombudsman sebelum diregistrasi.

Proses penerimaan dan verifikasi laporan/pengaduan masyarakat yang lebih terstandar. Setiap pelapor yang ingin melapor ke Ombudsman harus terlebih dahulu melaporkan dugaan maladministrasi ke Instansi terlapornya terlebih dahulu dan bila tidak ditindaklanjuti baru bisa melapor ke Ombudsman dengan melampirkan data-data dugaan maladministrasi yang dialaminya. Pada tahun 2019 Ombudsman melakukan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat lebih banyak dari laporan yang masuk, karena Ombudsman RI juga harus menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan tahun-tahun sebelumnya. Dan tahun 2019 Ombudsman juga melakukan ujicoba

klasifikasi laporan/pengaduan masyarakat sejak bulan September 2019, kedalam 3 (tiga) klasifikasi yaitu: 1) Laporan Sederhana; 2) Laporan Sedang; 3) Laporan Berat. Jadi dengan adanya klasifikasi laporan/pengaduan masyarakat, penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat bisa dapat diukur baku mutu waktunya.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan Penyelesaian Laporan antara lain:

1. Kurangnya pemahaman pelapor terkait kelengkapan data yang memenuhi syarat formil sehingga memperlambat pada tahap verifikasi laporan.
2. Cakupan wilayah yang luas pada perwakilan juga menjadi kendala selama penyelesaian laporan, dikarenakan di beberapa perwakilan perlu anggaran lebih guna menjangkau pelapor yang berada di kawasan luar ibukota provinsi.
3. Sistem Informasi Pelaporan saat ini yang masih terpisah (SIMPel 1 & 2), sehingga dalam pengambilan keputusan dalam penyelesaian laporan membutuhkan konfirmasi lebihlanjut terkait data.
4. Pada tahun 2019 dilakukan ujicoba pengklasifikasian laporan, dimana pada saat penyelesaian laporan masih membutuhkan penyesuaian ritme kerja sehingga penentuan klasifikasi laporan yang masih belum tepat.

Solusi untuk periode mendatang dari beberapa kendala diatas antara lain:

1. Meningkatkan penyebaran informasi terkait standar operasional tata cara melapor ke Ombudsman RI ke masyarakat.
2. Diperlukan penambahan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan penyelesaian laporan dari masing-masing perwakilan.
3. Pengembangan sistem informasi yang terintegrasi agar efektif dan efisian.
4. Pendalaman analisa laporan yang tepat pada proses penentuan klasifikasi laporan.

Catatan: Dalam rangka penyelesaian laporan, Ombudsman RI mempunyai kewenangan Ajudikasi Khusus, namun sampai saat ini penyelesaian pengaduan melalui ajudikasi khusus belum dapat dilaksanakan karena belum ditetapkan Peraturan Pemeritah tentang Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi sebagai pelaksanaaan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sebagai persiapan pelaksanaan ajudikasi khusus, telah dibangun ruang Ajudikasi Khusus dan dilakukan diseminasi pelaksanaan ajudikasi khusus.

3.2.2 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.

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Strategis ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp9,078M, dengan realisasi anggaran sebesar Rp9,00M atau 99,15% dari pagu anggaran. Yang meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitu: 1) Survei Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2) Pemantauan dan verifikasi hasil tindak lanjut Survei Kepatuhan, 3) Penyampaian hasil Survei Kepatuhan K/L/Pemda.

Gambar 3.1



Ketua dan Anggota Ombudsman, narasumber beserta para Menteri penerima penghargaan kepatuhan tinggi kepada Kementerian yang berada di zona hijau

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

Indikator target survei kepatuhan adalah jumlah pelaksanaan Survei Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah atas Pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Survei dimaksud merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi tahapan sebagai berikut:

- Pendampingan terhadap hasil survei Kepatuhan 2018 yang dilakukan di bulan April - Mei 2019 pada 7 (tujuh) wilayah yaitu Bukittinggi, Bandarlampung, Samarinda, Surabaya, Palu, Kupang dan Jayapura;
- Workshop awal survei dimulai pada bulan Maret 2019;
- Survei diadakan di seluruh Indonesia dimulai pada bulan April sampai dengan Oktober 2019;
- Penyerahan predikat Kepatuhan pada bulan November 2019 di Jakarta.

Berdasarkan tahapan tersebut, maka **survei Kepatuhan telah dilaksanakan (100%)**.

Pendekatan penilaian kepatuhan terhadap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota dan Kabupaten pada tahun 2019 menggunakan skema tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau di tahun sebelumnya (2016, 2017, dan 2018). Dengan demikian, secara signifikan jumlah penyelenggara di tingkat Pusat (Kementerian dan Lembaga) yang dinilai berkurang drastis dibandingkan di tingkat Daerah (Pemerintah Provinsi, Kab. dan Kota). Hal ini juga untuk mengatasi banyaknya jumlah Pemerintah Daerah yang belum dijadikan sampel penilaian. Sampai dengan tahun 2019 Ombudsman RI telah mensurvei sebanyak:

Tabel 3.4
K/L/Pemda yang telah disurvei

	Telah disurvei	Total/ Keterangan
Kementrian*	25	25 *) yang memiliki Pelayanan publik
Lembaga*	16	16 *) yang memiliki pelayanan publik
Provinsi	34	34
Kota	85	98
Kabupaten	306	416

Kepatuhan Kementerian

Sebanyak 25 Kementerian menjadi sampel penilaian dari tahun 2015. Hingga tahun 2018, terdapat kencenderungan positif dan tidak ada lagi entitas Kementerian yang masuk dalam Zona Merah atau predikat kepatuhan rendah. Pada tahun 2019, walaupun tidak ada yang masuk dalam zona merah, jumlah penerima predikat tinggi belum dapat dikatakan mengalami peningkatan dibanding tahun sebelumnya.

Grafis 3.4



Capaian Kementerian yang berada pada zona hijau yaitu 92% dikarenakan 23 Kementerian sudah berada pada zona hijau Survei Kepatuhan dari 25 Kementerian yang memiliki Pelayanan Publik.

Kepatuhan Lembaga

Setiap tahunnya kategori Lembaga mengalami penurunan kuantitas, karena sejak tahun 2017 Lembaga yang telah masuk dalam Zona Hijau tidak lagi diambil sebagai objek penilaian. Tahun 2018, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah telah berada pada Zona Hijau. Pada Tahun 2019, Lembaga yang masih dijadikan sampel penilaian berjumlah 3 (tiga) Lembaga, yakni Badan Nasional Sertifikasi Profesi, Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi, dan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi, dan Kepolisian Negara Republik Indonesia mengalami stagnasi Zona sejak tahun 2018 hingga tahun 2019. Sedangkan Badan Nasional Sertifikasi Profesi mengalami peningkatan zona, dari sebelumnya di tahun 2018 masuk ke dalam Zona Merah kemudian pada tahun 2019 masuk dalam Zona Kuning.

Grafis 3.6
Kepatuhan Lembaga

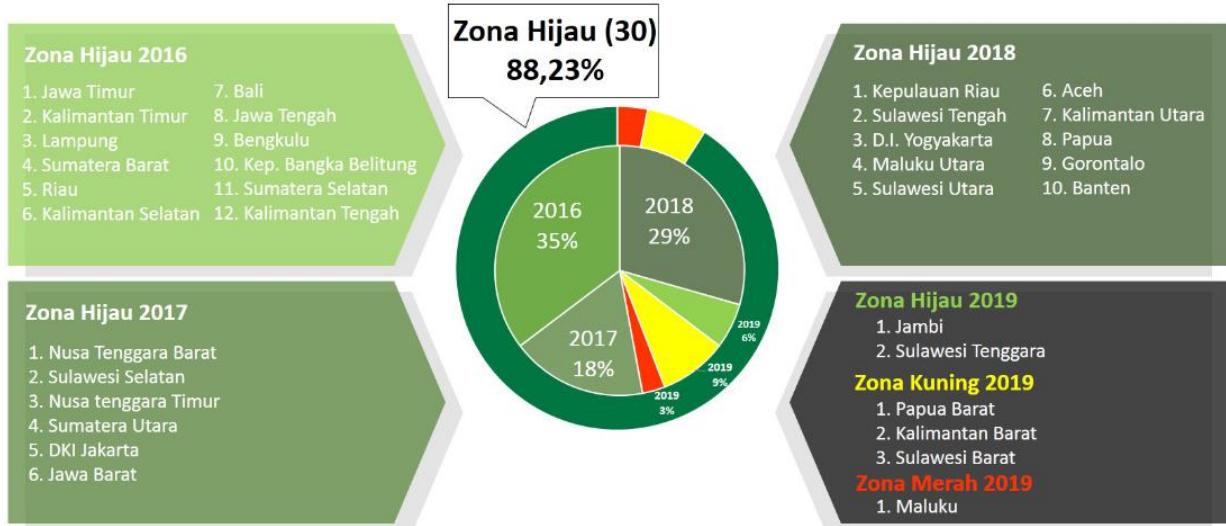


Secara capaian dari 16 Lembaga yang telah di lakukan Survei Kepatuhan, 13 Lembaga sudah berada pada Zona Hijau. Secara presentasi capaian untuk kepatuhan Lembaga adalah 81,25%.

Kepatuhan Provinsi

Pada tahun 2019, Pemerintah Provinsi yang mendapatkan Zona Hijau kembali mengalami penurunan dan presentasenya hanya sebesar 33,33%. Pemerintah Provinsi yang berada Zona Hijau Tahun 2019 adalah Pemerintah Provinsi Jambi dan Provinsi Sulawesi Tenggara. Penurunan hasil penilaian kepatuhan terdapat pada Pemerintah Provinsi Maluku, di mana pada tahun 2018 Provinsi Maluku berada di Zona Kuning dan Pada Tahun 2019 berada pada Zona Merah. Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat relatif stagnan ditahun 2019 berada pada Zona Kuning. Kenaikan cukup signifikan ditunjukkan oleh Pemerintah Papua Barat yang berada pada Zona Kuning yang lebih baik dari tahun sebelumnya.

Grafis 3.7



Secara capaian sudah 30 Provinsi yang sudah mendapatkan Zona Hijau Kepatuhan dari 34 Provinsi. Secara persentase capaian dari Kegiatan Kepatuhan ini adalah 88,23%.

Kepatuhan Kabupaten

Penilaian kepatuhan untuk kategori Pemerintah Kabupaten setiap tahun selalu bertambah kuantitasnya. Pada Tahun 2019, jumlah Pemerintah Kabupaten yang dinilai adalah sebanyak 215. Dari jumlah tersebut, 63 Pemerintah Kabupaten tidak dinilai kembali karena telah berada pada Zona Hijau pada tahun 2018. Ombudsman RI menambahkan 82 Kabupaten baru yang dinilai pada tahun 2019. Pada tahun 2019, Zona Hijau lebih banyak dibandingkan dengan Zona Merah dengan rasio 33,02% berbanding 26,51%, sedangkan Zona Kuning masih mendominasi untuk perolehan terbanyak dengan persentase 40,47%.

Grafis 3.8



Zona Merah 2019

Kab. Minahasa Utara	Kab. Pulang Pisau	Kab. Buton Utara
Kab. Kep. Mentawai	Kab. Muna	Kab. Buru
Kab. Kep. Sula	Kab. Tolli-Toli	Kab. Wonosobo
Kab. Aceh Tenggara	Kab. Mimika	Kab. Kep. Anambas
Kab. Kaimana	Kab. Kupang	Kab. Mesuji
Kab. Sumba Tmr.	Kab. Purwakarta	Kab. Solok Slt.
Kab. Supiori	Kab. Sumba Barat Daya	Kab. Lingga
Kab. Kep. Tanimbar	Kab. Halmahera Slta.	Kab. Karo
Kab. Ende	Kab. Flores Tmr.	Kab. Seluma
Kab. Boaing Mongondow Tmr.	Kab. Jeneponto	Kab. Sumedang
Kab. Barito Tmr.	Kab. Donggala	Kab. Banjarnegara
Kab. Gayo Lues	Kab. Bireuen	Kab. Ketapang
Kab. Nias Sl.	Kab. Konawe	Kab. Manggarai
Kab. Nabire	Kab. Labuhan Batu	Kab. Rejang Lebong
Kab. Seram Bag. Tmr.	Kab. Minahasa Slk.	Kab. Halmahera Tengah
Kab. Sumba Barat	Kab. Sarmi	Kab. Halmahera Tmr.
Kab. Bone Digoel	Kab. Halmahera Barat	Kab. Kolaka
Kab. Kep. Aru	Kab. Biak Numfor	Kab. Solok
Kab. Simalungun	Kab. Pesisir Barat	Kab. Asahan



Zona Kuning 2019

Kab. Sarolangun	Kab. Keerom	Kab. Mahakam Ulu	Kab. Hulu Sungai Utara	Kab. Gresik	Kab. Bandung Barat	Kab. Toba Samosir	Kab. Sukamara
Kab. Kep. Meranti	Kab. Alor	Kab. Tulang Bawang Barat	Kab. Malinau	Kab. Bengkalis	Kab. Kep. Yapen	Kab. Bima	Kab. Banyuasin
Kab. Tapin	Kab. Pulau Morotai	Kab. Rokan Hilir	Kab. Kebumen	Kab. Bulukumba	Kab. Kendal	Kab. Pasangkayu	Kab. Kerinci
Kab. Lampung Barat	Kab. Subang	Kab. Manokwari	Kab. Empat Lawang	Kab. Melawi	Kab. Cianjur	Kab. Bengkayang	Kab. Merangin
Kab. Kayong Utara	Kab. Bolaang Mongondow	Kab. Natuna	Kab. Klaiten	Kab. Merauke	Kab. Maluku Tenggara	Kab. Murung Raya	Kab. Dhamasraya
Kab. Bengkulu Tengah	Kab. Kokata Utara	Kab. Pekalongan	Kab. Pangandaran	Kab. Bengkulu Slt.	Kab. Bogor	Kab. Sumenep	Kab. Jaya pura
Kab. Bekasi	Kab. Tulang Bawang	Kab. Lebak	Kab. Landak	Kab. Belitung	Kab. Pati	Kab. Tapanuli Utara	Kab. Jember
Kab. Kuningan	Kab. Sukoharjo	Kab. Seram Bag. Barat	Kab. Boalemo	Kab. Barito Utara	Kab. Gorontalo	Kab. Aceh Jaya	Kab. Lamongan
Kab. Sikka	Kab. Lima Puluh Kota	Kab. Aceh Sl.	Kab. Majene	Kab. Pandeglang	Kab. Minahasa Tenggara	Kab. Maluku Tengah	Kab. Lampung Tengah
Kab. Nagan Raya	Kab. Karanganyar	Kab. Kaur	Kab. Lampung Utara	Kab. Fakfak	Kab. Manggarai Barat	Kab. Dompu	Kab. Sidoarjo
Kab. Rembang				Kab. Penajam Paser Utara	Kab. Bangka Barat	Kab. Timor Tengah Utara	Kab. Cicap

Zona Hijau 2019

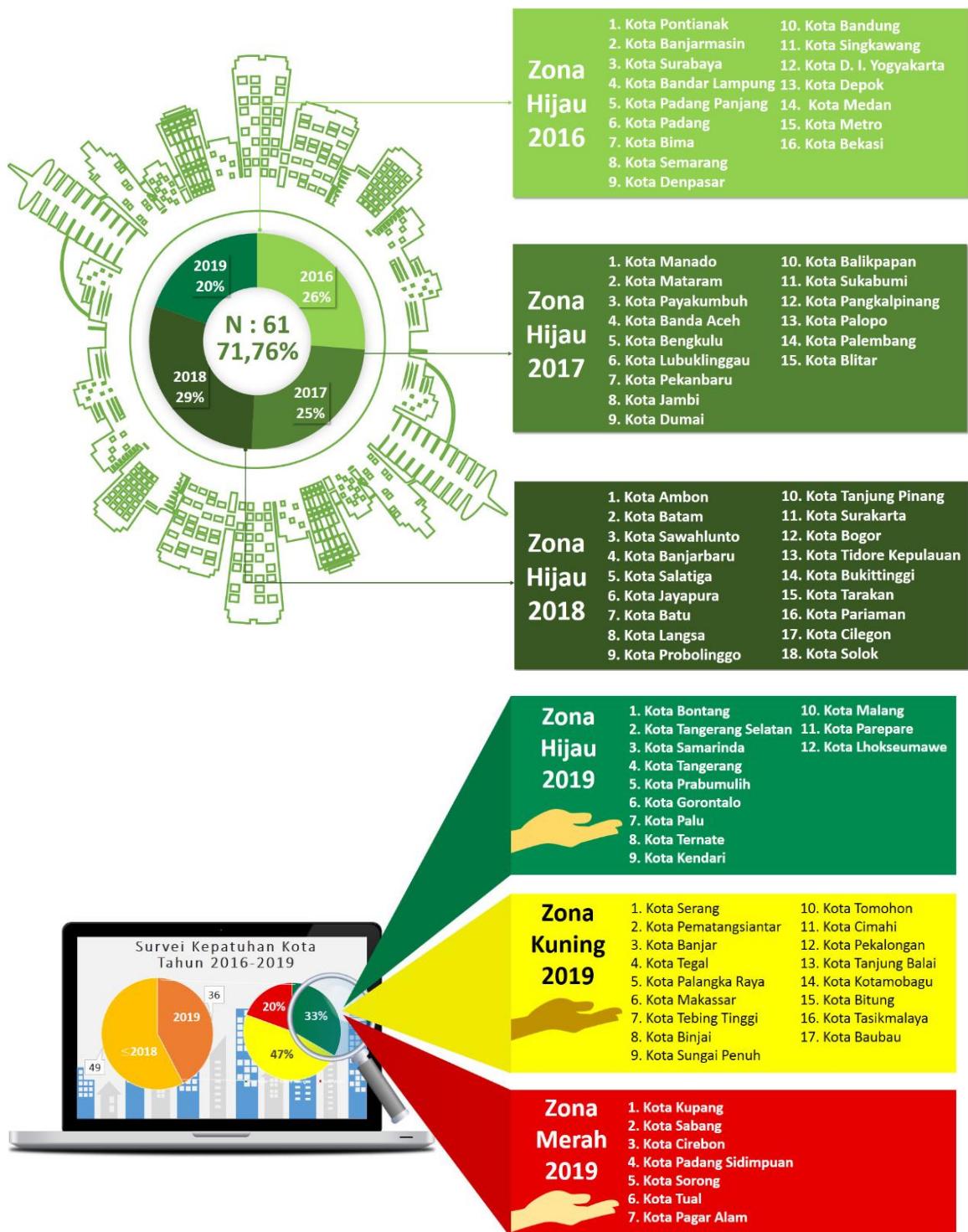
Kab. Mojokerto	Kab. Tanah Bumbu	Kab. Situbondo
Kab. Lamandau	Kab. Nunukan	Kab. Kutai Barat
Kab. Lombok Barat	Kab. Tabalong	Kab. Sekadau
Kab. Way Kanan	Kab. Way Kanan	Kab. Pamekasan
Kab. Musi Rawas	Kab. Kutai Tmr.	Kab. Sigi
Kab. Luwu Utara	Kab. Mama	Kab. Bandung
Kab. Lombok Tengah	Kab. Tjg. Jabung Tmr.	Kab. Konawe Slt.
Kab. Bombana	Kab. Banyuwangi	Kab. Katingan
Kab. Poso	Kab. Lampung Tmr.	Kab. Bondowoso
Kab. Lahat	Kab. Tangerang	Kab. Takalar
Kab. Aceh Tmr.	Kab. Barito Sl.	Kab. Bone
Kab. Kampar	Kab. Barito Kuala	Kab. Tojo Una Una
Kab. Ponorogo	Kab. Soppeng	Kab. Pangkajene dan Kep.
Kab. Aceh Tamis	Kab. Rokan Hulu	Kab. Barru
Kab. Ogan Komering Ulu	Kab. Paser	Kab. Sintang
Kab. Tabanan	Kab. Parigi Moutong	Kab. Mempawah
Kab. Muara Enim	Kab. Kepahiang	Kab. Sumbawa Barat
Kab. Mamuju	Kab. Belu	Kab. Tana Tidung
Kab. Karimun	Kab. Bintan	Kab. Balangan
Kab. Gowa	Kab. Tjg. Jabung Barat	Kab. Kapuas Hulu
Kab. Jayawijaya	Kab. Pakpak Bharat	Kab. Halmahera Utara
Kab. Lombok Tmr.	Kab. Tebo	Kab. Kotawaringin Barat
Kab. Tuban	Kab. Jombang	Kab. Mamuju Tengah
Kab. Lumajang	Kab. Musi Banyuasin	Kab. Madiun

Secara Capaian terdapat 162 Kabupaten yang sudah memasuki Zona Hijau dari 306 Kabupaten yang telah dilakukan survei. Capaian Kepatuhan pada tingkat Kabupaten adalah 52,94%.

Kepatuhan Kota

Hasil penilaian yang menunjukkan stagnasi Zona dari perbandingan tahun 2018 ke 2019 yang terdiri dari Zona Kuning sebanyak 38 Pemerintah Kabupaten dan Zona Merah sebanyak 15 Pemerintah Kabupaten. Namun terdapat peningkatan untuk 16 Pemerintah Kabupaten di mana pada tahun 2018 meraih Zona Merah dan tahun 2019 meraih Zona Hijau. Penurunan Zona terjadi untuk 7 Pemerintah Kabupaten yang pada tahun 2018 meraih Zona Kuning dan tahun 2019 meraih Zona Merah. Pada Tahun 2019, Penilaian Kepatuhan mengambil sampel pada 36 Pemerintah Kota yang terdiri dari 5 Pemerintah Kota yang baru dan lainnya merupakan sampel 2018 yang berada pada Zona Kuning dan Merah. Dibandingkan dengan tahun 2018, pada tahun 2019 terdapat 1 Pemerintah Kota yang baru dinilai dan langsung masuk Zona Hijau yaitu Pemerintah Kota Parepare. Secara umum 12 Pemerintah Kota berada pada Zona Hijau dan 11 di antaranya peningkatan dari Zona Kuning. Situasi yang perlu diperbaiki adalah masih terdapat 15 Pemerintah Kota berada pada Zona yang sama bahkan turun dari Zona Kuning ke Zona Merah.

Grafis 3.9



Secara capaian, terdapat 61 Kota yang masuk pada Zona Hijau dari 85 Kota yang telah di survei. Capaian secara persentase adalah 71,76%.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan survei kepatuhan antara lain:

1. Belum adanya narahubung dengan pihak Kementerian/Lembaga/Pemda, sehingga proses pendampingan, penilaian survei dan sosialisasi informasi menjadi faktor penghambat.

2. Dikarenakan keterbatasan anggaran maka survei dilakukan di beberapa K/L/D yang masih dalam zona kuning dan merah (bersifat *sampling*).
3. Waktu pelaksanaan survei kepatuhan bertepatan dengan beberapa kegiatan lain yang dimiliki oleh Ombudsman RI. Sehingga tak jarang ketika melakukan survei diikuti dengan melakukan kegiatan yang lain (Penyelesaian laporan, Diseminasi, dan lain-lain).

Solusi untuk periode mendatang dari beberapa kendala diatas antara lain:

1. Diperlukan adanya penghubung (*liaison officer*) di setiap Kementerian/Lembaga/Pemda.
2. Dibutuhkan penambahan anggaran agar survei dapat dilaksanakan secara menyeluruh di Indonesia.
3. Peningkatkan efisiensi pemanfaatan waktu dalam kerangka jadwal kegiatan yang padat. Diperlukan terobosan dalam bentuk kerjasama dengan BPS, LIPI, dan Perguruan Tinggi dalam melakukan survei kepatuhan.

3.2.3 Terwujudnya Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik

Berdasarkan kajian terhadap laporan/pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI, dapat disimpulkan bahwa beberapa laporan/ pengaduan masyarakat terdapat dugaan adanya ketidaksempurnaan pengaturan atau kelembagaan, sehingga perlu dilakukan kajian kebijakan. 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.

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Strategis ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp4,152M, dengan realisasi sebesar Rp4,035M atau 97,18% dari pagu anggaran.

Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik untuk Permasalahan Pelayanan Publik yang Bersifat Sistemik

Pada tahun 2019, Ombudsman RI melakukan upaya perbaikan kebijakan pelayanan publik dengan cara melakukan kajian pelayanan publik yang terbagi menjadi dua bentuk, yakni *Systemic Review* (SR) merupakan kajian yang dilakukan dengan jangka waktu tertentu berdasarkan tindakan, prilaku, dan kebijakan yang berpotensi maladministrasi atau maladministrasi berulang dengan faktor penyebab yang berbeda pada lingkungan eksternal satuan penyelenggara pelayanan. *Rapid Assessment* (RA) merupakan bentuk kajian yang dilakukan dengan jangka waktu singkat berdasarkan pada potensi maladministrasi dengan faktor penyebab yang berada pada satuan penyelenggara pelayanan. Adapun kajian-kajian yang sifatnya nasional dan bersifat sistemik yang dilakukan sebagai berikut:

1. Tata Kelola Administratif Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan pada Daerah Terkena Bencana Alam;
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Pemadam Kebakaran di Indonesia;
3. Pengawasan dan Pembinaan Pemerintah terhadap Pengelolaan Rumah Susun Milik;
4. Tata Kelola Pendidikan Tinggi dalam Pelaksanaan Integritas Administrasi dan Akademik Tahun 2019;
5. Implementasi Sinkronisasi Ketatalaksanaan Sistem Peradilan Pidana Terpadu dalam Mewujudkan Penegakan Hukum yang berkeadilan;
6. Pengawasan Terintegrasi dalam Rangka Pencegahan dan Penertiban Praktik Pertambangan Ilegal;
7. Kebijakan Penerapan B20;
8. Pengawasan Pengelolaan Administrasi dan Keselamatan Transportasi Peraiaran.

Kajian di Pusat tersebut sebagai hasil pengolahan data yang diperoleh oleh Tim Pusat didukung data yang dikumpulkan Perwakilan. Kajian di Perwakilan dilaksanakan untuk melakukan kajian permasalahan yang bersifat lokal dan spesifik daerah masing-masing. Adapun kajian yang dilakukan di daerah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Tema Kajian yang Dilaksanakan Perwakilan

PERWAKILAN	TEMA KAJIAN
1. Kepulauan Riau	Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah Pada Tingkat Desa dan Kelurahan di Kabupaten Karimun
2. Papua	Kajian Maladministrasi Dampak Ketidakhadiran ASN terhadap pelayanan publik di Kabupaten Supiori
3. Bengkulu	Kinerja Pemerintahan Desa Mandiri Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik di Provinsi Bengkulu
4. Banten	Akses Pelayanan Publik Dasar Bagi Kelompok Marjinal di Provinsi Banten
5. Bali	Kedudukan Desa Adat dan Desa Dinas dalam Perspektif Pelayanan Publik di Kota Denpasar (Studi Kasus: Pelayanan Publik Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tonja dan Desa Sanur Kaja)
6. Jawa Tengah	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Sengketa dan Surat Keterangan Penguasaan Tanah Oleh Kelurahan Di Kota Semarang
7. Jakarta Raya	Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pemasyarakatan di Lapas Kelas II A Bekasi dan Lapas Kelas III Cikarang
	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Bidang Pemasyarakatan pada Rutan Kelas II B Depok
	Potret Pelayanan Publik Dinas Penganggulangan Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Provinsi DKI Jakarta
8. Jawa Barat	Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum (Studi Kasus : Proyek Pembangunan Kereta Cepat Jakarta- Bandung)

PERWAKILAN	TEMA KAJIAN
9. Sulawesi Utara	Penyimpangan Prosedur Dalam Pencatatan Perkawinan Agama Kristen Lingkup Sinode Gereja Masehi Injili Di Minahasa (GMIM) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Beberapa Kabupaten/Kota Provinsi Sulawesi Utara
10. Kalimantan Utara	Implementasi SKB 3 Menteri tentang Pembiayaan Persiapan Pendaftaran Tanah Sistematis Tahun 2018 di Kota Tarakan dan Kabupaten Nunukan
11. Riau	Pelayanan Penyediaan Air Bersih oleh PDAM di Daerah Pesisir Provinsi Riau
12. Gorontalo	Rapid Assessment tentang Kesiapan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo dalam Memberikan Pelayanan Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Di Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo
13. Papua Barat	Efektifitas Tunjangan Khusus Guru Daerah Terpencil Tahun 2019 di Provinsi Papua Barat
14. Kalimantan Timur	Pengelolaan Obat Rusak dan Kadaluarsa oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Provinsi Kalimantan Timur
15. Sulawesi Tengah	Perlindungan Perempuan dan Anak dalam Konflik HUNTARA di Area Bencana 289 Pancasila
16. Nusa Tenggara Timur	Praktek Penggalangan Biaya Pendidikan oleh Komite Sekolah pada Sekolah Menengah Atas di Provinsi Nusa Tenggara Timur
17. Maluku Utara	Efektivitas Pengadaan Buku Teks Utama Melalui Dana Biaya Operasional Sekolah (BOS) Pada Satuan Pendidikan Dasar Di Kota Ternate Dan Kota Tidore Kepulauan
18. Nusa Tenggara Barat	Potensi Pungutan Liar di Destinasi Pariwisata Daerah (DPD) di Pulau Lombok
19. Maluku	Penerbitan Ijazah Secara Ilegal oleh Institut Agama dan Keagamaan Oikumene Ambon (Iako Intim Ambon)
20. Kalimantan Barat	Pengawasan Transportasi Sungai dan Danau di Kalimantan Barat
21. Sulawesi Selatan	Dugaan Maladministrasi dalam Bentuk Pengabaian Kewajiban Hukum oleh Perusahaan Daerah (PD) Parkir Terkait Pengelolaan Parkir di Kota Makassar dan Kota Pare-Pare
22. Sulawesi Tenggara	Potensi Maladministrasi pada Layanan Publik dalam Uji Berkala Kendaraan Bermotor di Sulawesi Tenggara
23. Aceh	Efektifitas Lembaga Wali Nanggroe (LWM) dalam Menjalankan Tugas dan Fungsinya
24. Sumatera Utara	Carut Marut Pelaksanaan Hak-Hak Terpidana dan Narapidana Pada Lembaga Pemasyarakatan
25. Sumatera Barat	Maladministrasi dalam Mitigasi Bencana di Sumatera Barat
26. Jambi	Pelayanan Operasional Kantor Desa di Kabupaten Muaro Jambi
27. Sumatera Selatan	Efektifitas Program Sekolah Gratis (PSG) Pemprov Sumsel dalam Menekan Pungutan Terhadap Orang Tua Siswa
28. Kepulauan Bangka Belitung	Optimalisasi "PATEN" dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Daerah Kepulauan
29. Lampung	Tata Kelola Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Di Kabupaten Lampung Timur dan Pesawaran

PERWAKILAN	TEMA KAJIAN
30. D.I. Yogyakarta	Kebijakan pengelolaan sampah di DI Yogyakarta
31. Jawa Timur	Review Tanggap Darurat Bencana di Provinsi Jawa Timur
32. Kalimantan Tengah	Pelayanan Publik Penanganan Sampah yang Berwawasan Lingkungan di Kota Palangka Raya
33. Kalimantan Selatan	Aset dan Fasilitas Publik Terbengkalai di Kalimantan Selatan
34. Sulawesi Barat	Dugaan Penyimpangan Prosedur Terkait Pengusulan Perubahan/Pembaharuan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Bantuan Sosial Beras Sejahtera (Bansos Ranstra) Tahun 2018 di Kabupaten Polewali Mandar

Dari target yang diberikan kepada Ombudsman RI sejumlah 7 *Policy Brief*, Ombudsman RI dapat melaksanakan 8 ***Policy Brief*** yang bersifat sistemik dan 36 kajian di perwakilan. Sehingga capaian kinerja pada indikator ini $8/7 \times 100\% = 114,28\%$.

Tabel 3.6
Capaian Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik 2016-2019

Tahun	2016	2017	2018	2019
Target	50 Perbaikan	6 Policy Brief	6 Policy Brief	7 Policy Brief
Pelaksanaan	36 Perbaikan	7 Policy Brief	7 Policy Brief	8 Policy Brief
Capaian	72%	116,7%	116,7%	114,28%

Untuk mendukung tercapainya Indikator Kinerja ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp3,52M, dengan realisasi sebesar Rp3,30M (93,88%).

Grafik 3.10



Adapun beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan perbaikan kebijakan pelayanan publik antara lain:

1. Beban kerja Asisten yang melakukan kajian masih terlalu banyak, sehingga tidak optimal dalam melakukan kajian.
2. Monitoring terhadap saran perbaikan kebijakan hasil kajian belum sepenuhnya dilakukan, sehingga perlu dilakukan monitoring lebih intensif.
3. Waktu pelaksanaan kajian/*policy brief* dan anggaran yang dialokasikan masih kurang mengingat skala kajian/*policy brief* yang berskala nasional dan provinsi

Solusi untuk periode mendatang dari beberapa kendala diatas antara lain:

1. Pada tahun 2019 dilakukan perubahan Peraturan Ombudsman Pencegahan yang lebih terstruktur
2. Demi memastikan bahwa hasil Kajian (*Policy brief*) dijalankan maka perlu dilakukan monitoring untuk perbaikan pelayanan publik yang lebih berkualitas.
3. Dan 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.

3.2.4 Terwujudnya Sistem pengelolaan pengaduan Nasional yang Efektif dan Terintegrasi.

Pencapaian Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), dalam implementasinya dilaksanakan bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI, dan Kantor Staf Kepresidenan. Integrasi tersebut dengan mengembangkan LAPOR! yang selama ini dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan. Peran Ombudsman RI adalah mendorong terwujudnya integrasi tersebut, sedangkan penyediaan sarana dan prasarana dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Strategis ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp1,502M, dengan realisasi sebesar Rp1,345M atau 89,61% dari pagu anggaran.

Jumlah Rekomendasi Penyempurnaan Implementasi SP4N (1 Rekomendasi)

Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara eksplisit mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk membentuk pengelolaan pengaduan meliputi sarana, petugas, mekanisme penyelesaian, dan sebagainya. Aturan tersebut selanjutnya diperjelas dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam Peraturan Presiden tersebut diatur mengenai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), yaitu integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Mengedepankan prinsip *No Wrong Door Policy*, sistem ini diharapkan menjadi saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan pelayanan publik kepada instansi terkait dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas.

Hasilnya, jumlah instansi yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! mengalami kenaikan yang signifikan. Namun pertanyaan yang lebih penting adalah apakah capaian keterhubungan tersebut berkorelasi dengan respons pengelola terhadap pengaduan masyarakat? Lebih jauh lagi, apakah respons tersebut menyelesaikan keluhan yang disampaikan secara proporsional?

Tabel 3.7
Data Status Keterhubungan Aplikasi SP4N-LAPOR! 2019

Instansi Publik	2017	2019	Total Instansi	Persentase (2019)
Kementerian	34	34	34	100%
Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) atau Lembaga Non Struktural (LNS)	54	98	146	66%
Pemerintahan Provinsi	30	34	34	100%
Pemerintahan Kabupaten	131	384	416	92%
Pemerintahan Kota	39	89	98	90%
Perwakilan Luar Negeri	130	130	n/a	
Badan Usaha Milik Negara	116	119	n/a	
Instansi lainnya	125	1905		

Pada tahun 2019 Ombudsman melibatkan 7 (tujuh) Pemerintah Provinsi bersama dengan Pemerintah Kabupaten/kota di tiap Provinsi, serta 1 (satu) Kementerian sebagai *pilot project* pendampingan penguatan pengelolaan pengaduan dalam kerangka SP4N. Ketujuh provinsi dimaksud adalah Riau, Kepulauan Bangka Belitung, Sumatera Barat, Kepulauan Riau, Lampung, Bali, dan Sulawesi Tengah. Sedangkan untuk Kementerian pendampingan dilakukan terhadap Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN).

Kegiatan pendampingan dimulai dengan melakukan sosialisasi dan penandatanganan komitmen bersama oleh kepala daerah baik tingkat kabupaten/kota maupun provinsi. Secara khusus, untuk pelaksanaan penandatanganan komitmen bersama di provinsi Riau dan Kepulauan Belitung Ombudsman mendapat dukungan dari *Office of Commonwealth Ombudsman Australia* dimana perwakilannya ikut menyaksikan acara tersebut. Selain dokumen/piagam komitmen, *output* lain yang dihasilkan adalah Rencana Tindak Lanjut (RTL) berisi target selama beberapa waktu ke depan.

Selanjutnya, kantor perwakilan Ombudsman melalui fasilitasi pemerintah provinsi melakukan monitoring menggunakan RTL sebagai bahan untuk mengetahui perkembangan di tiap pemerintah daerah. Aspek penguatan pengelolaan pengaduan yang menjadi perhatian Ombudsman meliputi penguatan payung hukum pengelolaan pengaduan, mekanisme penyelesaian pengaduan dan pengawasan internal, peningkatan kapasitas SDM, kelengkapan sarana prasarana, alokasi anggaran, sosialisasi internal dan eksternal, serta pemanfaatan data guna peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan konsep *peer-to-peer learning* diharapkan pemerintah daerah dapat saling belajar bagaimana memperkuat dan memahami pentingnya mengelola pengaduan

masyarakat dengan benar melalui pengalaman masing-masing tanpa harus bergantung kepada pemerintah pusat.

Berdasarkan pengetahuan empiris di beberapa provinsi tersebut, Ombudsman kembali menyusun *review* tentang Percepatan Keterhubungan dan Efektivitas SP4N yang berisi saran-saran kepada pemangku kepentingan terkait. Sebelum dipublikasikan, rancangan hasil *review* telah didiskusikan bersama pemangku kepentingan dalam bentuk *focus group discussion* guna penajaman saran dimaksud.

Secara umum, dalam hasil *review* tersebut Ombudsman merekomendasikan perubahan kerangka kebijakan yang mengatur pembagian peran pemangku kepentingan dalam SP4N. Peran dimaksud meliputi pembinaan, pengawasan, penyediaan sarana berupa jaringan komunikasi, sosialisasi, dan sebagainya. Dengan demikian pemangku kepentingan utama tidak hanya KemenPANRB, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman RI, tetapi juga melibatkan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Pemerintah Provinsi, dan Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan.

Hasil *review* lainnya yang menjadi penekanan adalah penyediaan panduan teknis sebagai acuan standar pengelolaan pengaduan oleh instansi penyelenggara, peningkatan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia pengelola SP4N-LAPOR! baik tingkat nasional maupun instansi, mekanisme pengawasan internal dan eksternal, serta peningkatan kualitas SP4N-LAPOR! menjadi Aplikasi Umum dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Tabel 3.8
Capaian 2015-2019

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Target	12% (%) Integrasi SP4N)	25% (%) Integrasi SP4N)	100% (pelaksanaan Reviu Pelaksanaan SP4N)	16 Kegiatan pendampingan	1 Rekomendasi
Pelaksanaan	15% (%) Integrasi SP4N)	22,43% (%) Integrasi SP4N)	100% (pelaksanaan Reviu Pelaksanaan SP4N)	16 Kegiatan pendampingan	1 Rekomendasi
Capaian	128,41%	89,72%	100%	100%	100%

Capaian indikator untuk kegiatan ini adalah $1/1 \times 100\% = 100\%$. Untuk mendukung tercapainya Indikator Kinerja ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp1,502M, dengan realisasi sebesar Rp1,345M (89,61%).

Grafik 3.11



Kendala yang dihadapi pada indikator ini antara lain: keterbatasan sumber daya manusia, terbatasnya sarana dan prasarana, belum adanya persetujuan resmi dari pimpinan kementerian/lembaga/pemerintah daerah, belum terinformasi mengenai SP4N, dan sudah memiliki aplikasi sendiri. Akibatnya, banyak pengaduan masyarakat yang tidak dapat ditindaklanjuti. Penyebabnya adalah syarat utama berjalannya SP4N yaitu pengelolaan pengaduan yang efektif dan berkelanjutan, serta keterhubungan dengan SP4N-LAPOR! belum tercapai.

Guna mencari konsep perbaikan atas permasalahan dari hasil review tersebut, Ombudsman melakukan kegiatan asistensi pada beberapa lokasi dengan melibatkan peran kantor-kantor perwakilan di daerah. Praktik baik ini perlu terus dilakukan sebagai mekanisme akuntabilitas dari SP4N-LAPOR!. Pengawasan eksternal ini akan berfungsi saling melengkapi dengan pengawasan berjenjang yang dilakukan dan dikoordinasikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sehingga diharapkan dapat mendorong percepatan keterhubungan dan efektivitas SP4N-LAPOR!.

Selain melakukan pemantauan di lapangan, data tentang respons pengaduan juga merupakan indikasi yang menunjukkan efektif atau tidaknya pengelolaan pengaduan pada Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah. Sistem SP4N-LAPOR! merupakan instrumen paling efektif untuk melakukan pengawasan di tingkat nasional. Dengan keterbatasan anggaran, maka mekanisme pengawasan melalui sistem merupakan cara yang perlu ditempuh.

Dalam praktiknya selama ini Ombudsman telah turut serta melakukan proses pendampingan, asistensi dan bimbingan teknis pengelolaan pengaduan. Sesuai kewenangan yang dimiliki Ombudsman RI berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik sebagai salah satu pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik (selain masyarakat, dan DPR/DPRD), jika diperlukan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dapat mengambil inisiatif meminta *sharing expertise* dari Ombudsman RI untuk melakukan proses pendampingan. Dengan model demikian diharapkan *ownership* dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terhadap SP4N-LAPOR! juga semakin terbangun.

3.2.5 Meningkatnya Pemahaman Masyarakat tentang Hak-Hak Dasar dalam Pelayanan 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 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp7,353M, dengan realisasi sebesar Rp7,265M atau 98,8% dari pagu anggaran.

Jumlah Partisipasi Publik

Dalam rangka meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak-hak dasar dalam pelayanan publik, Ombudsman RI melakukan kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan baik di pusat maupun di provinsi di seluruh Indonesia.

Pada tahun 2019, target jumlah partisipasi publik yang ditetapkan adalah 106 kegiatan dengan realisasi **106 kegiatan** yang terdiri atas kegiatan sosialisasi, edukasi dan pekan layanan publik tanpa maladministrasi oleh pusat sebanyak 4 kegiatan dan Perwakilan sebanyak 34 kegiatan. Kegiatan *training of trainer* (ToT) kepada masyarakat oleh kantor Perwakilan sebanyak 34 kegiatan. Kegiatan pertemuan berkala dengan sahabat Ombudsman di 34 Provinsi sebanyak 34 kegiatan. Dengan begitu capaian untuk indikator ini adalah $106/106 \times 100\% = 100\%$.

Tabel 3.9
Capaian Partisipasi Publik 2015-2019

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Target	22	50	68	71	106
	Kegiatan sosialisasi				
Pelaksanaan	8	36	83	59	106
	Kegiatan sosialisasi				
Capaian	36,36%	72%	122,6%	83,10%	100%

Kendala yang dihadapi pada indikator ini adalah alat pendukung sosialisasi belum memadai, sehingga kurang optimal dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Dan sosialisasi belum menyentuh ke wilayah selain perkotaan hal ini dikarenakan minimnya anggaran.

Untuk Periode mendatang penambahan anggaran serta sumber daya manusia pada indikator ini sangat diperlukan untuk menambah ketersediaan alat pendukung dan memperluas serta menambah intensitas Sosialisasi.

Grafik 3.12



Untuk mendukung tercapainya Indikator Kinerja ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp7,353M, dengan realisasi sebesar Rp7,265M atau 98,8% dari pagu anggaran.

3.2.6 Terwujudnya Pelayanan Publik yang bebas Maladministrasi dan korupsi

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. Pengawasan Pelayanan Publik yang menjadi tugas utama Ombudsman RI memiliki tujuan yang salah satunya menjadikan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh negara bebas dari maladministrasi dan korupsi.

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Strategis ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp2,34M, dengan realisasi sebesar Rp2,23M atau 95,3% dari pagu anggaran.

Jumlah Pelaksanaan Koordinasi Pencegahan dan Pemberantasan Maladministrasi dan Korupsi

Dalam rangka mencegah dan memberantas Maladministrasi dan korupsi, Ombudsman RI mengajak berbagai pihak khususnya dengan pemerintah baik di pusat maupun di daerah untuk berkordinasi mencegah dan memberantas maladministrasi dan korupsi. Koordinasi dapat dalam bentuk kunjungan kerja, menjadi Pembicara di seminar dan kunjungan bersama Komisi II DPR RI.

Pada tahun 2019, Ombudsman RI mendapat target 8 kegiatan kordinasi, dengan **realisasi 8 kegiatan**. Dengan begitu capaian pada indikator ini adalah 100%.

Tabel 3.10

Capaian Koordinasi Pencegahan & Pemberantasan Maladministrasi dan Korupsi

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Target	-	-	-	8 Kegiatan Koordinasi	8 Kegiatan Koordinasi
Pelaksanaan	-	-	-	8 Kegiatan Koordinasi	8 Kegiatan Koordinasi
Capaian				100%	100%

Kendala yang muncul dari kegiatan ini adalah kurangnya anggaran yang tersedia sehingga belum semua instansi dapat dijangkau untuk berkoordinasi. Untuk Periode mendatang penambahan anggaran pada indikator ini sangat diperlukan untuk memperluas jangkauan koordinasi .

Untuk mendukung tercapainya Indikator Kinerja ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp302juta, dengan realisasi sebesar Rp292juta atau 96,69% dari pagu anggaran.

Jumlah Survei Indeks Persepsi Maladministrasi

Survei Indeks Persepsi Maladministrasi merupakan kelanjutan dari survei Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang diselenggarakan Ombudsman RI. Survei ini melihat kualitas pelayanaan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan melalui pengalaman pengguna layanan/masyarakat. Survei ini masih merupakan *pilot project/ proyek rintisan* dan tahun 2019 merupakan tahun ketiga proyek ini berjalan.

Penilaian didasarkan pada penerapan Etika Administrasi yang ada pada Pelayanan Publik dilihat dari persepsi pengguna layanan. Penerapan Etika Administrasi dilakukan untuk mencegah Maladministrasi serta memperbaiki layanan baik dari segi perbaikan dari penyimpangan standar pelayanan maupun penyimpangan perilaku yang terjadi pada Pelayanan Publik. Metode penilaian dilakukan dengan membuat indeks yang mencerminkan seberapa tingkat maladministrasi sebuah layanan, adapun kategorisasinya sebagai berikut:

- Hijau $0 \leq 4,50$ maladministrasi Rendah;
- Kuning $4,51 - 5,50$ maladministrasi Sedang menuju Rendah;
- Coklat $5,51 - 6,50$ maladministrasi Sedang menuju Tinggi;
- Merah $6,51 \leq 10$ Maladministrasi Tinggi

Objek yang dipilih untuk ikut dalam penilaian indeks ini adalah Provinsi yang telah mendapatkan nilai Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) pada periode sebelumnya. Pada penilaian tahun 2017 mengambil sampel 11 Provinsi yang telah mendapatkan Nilai Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau). Penilaian pada tahun 2017, 2018, dan 2019 sebagai berikut:

Tabel 3.11
Hasil Penilaian Survei Inperma 2017

No.	Provinsi	Nilai	Kategori
1	Bali	4,46	Maladministrasi Rendah
2	Kep. Bangka Belitung	4,68	Maladministrasi Rendah
3	Jawa Tengah	4,82	Maladministrasi Rendah
4	Kalimantan Selatan	4,91	Maladministrasi Rendah
5	Sumatera Selatan	4,96	Maladministrasi Rendah
6	Sumatera Barat	5,02	Maladministrasi Rendah
7	Jawa Timur	5,17	Maladministrasi Rendah
8	Bengkulu	5,19	Maladministrasi Rendah
9	Lampung	5,19	Maladministrasi Rendah
10	Kalimantan Tengah	5,23	Maladministrasi Rendah
11	Riau	5,38	Maladministrasi Rendah

Pada Tahun 2018, dilakukan penilaian terhadap 10 Provinsi yang telah masuk pada Zona Hijau Kepatuhan. Penilaian di tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.12
Hasil Penilaian Survei Inperma 2018

No.	Provinsi	Nilai	Kategori
1	Nusa Tenggara Timur	4,87	Maladministrasi Rendah
2	Jawa Barat	4,98	Maladministrasi Rendah
3	Jakarta	5,11	Maladministrasi Rendah
4	Sumatera Utara	5,28	Maladministrasi Rendah
5	Sulawesi Selatan	5,30	Maladministrasi Rendah
6	Jambi	5,44	Maladministrasi Rendah
7	Kepulauan Riau	5,45	Maladministrasi Rendah
8	Kalimantan Timur	5,46	Maladministrasi Rendah
9	Sulawesi Tenggara	5,47	Maladministrasi Rendah
10	Banten	5,48	Maladministrasi Rendah

Survei Inperma tahun 2019 untuk penentuan wilayah provinsi diambil provinsi yang belum pernah dilakukan Survei Inperma di tahun sebelumnya. Pemilihan lokasi daerah perkotaan dan pedesaan. Kabupaten yang dipilih menjadi lokasi penelitian adalah kabupaten dengan jumlah kecamatan tertinggi dengan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2015 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintah.

Tabel 3.13
Hasil Penilaian Survei Inperma 2019

No.	Provinsi	Indeks	Kategori Maladministrasi
1.	DI. Yogyakarta	3,50	Maladministrasi Rendah
2.	Gorontalo	4,05	Maladministrasi Rendah
3.	Sulawesi Tengah	4,15	Maladministrasi Rendah
4.	Sulawesi Utara	4,19	Maladministrasi Rendah
5.	Papua	4,42	Maladministrasi Rendah

6.	Nusa Tenggara Barat	4,53	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
7.	Kalimantan Utara	4,55	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
8.	Maluku Utara	4,81	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
9.	Aceh	4,89	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah
10.	Maluku	5,02	Maladministrasi Sedang Menuju Rendah

Dari hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi tahun 2019 di 10 (sepuluh) provinsi yaitu Aceh, DI. Yogyakarta, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Gorontalo, Sulawesi Tengah, Nusa Tenggara Barat, Maluku Utara, Maluku, dan Papua pada empat layanan dasar untuk peringkat tertinggi yang maladministrasi rendah adalah Provinsi DI. Yogyakarta. Hal ini dikarenakan tingkat kesadaran dari pemberi layanan yang menjalankan tugasnya sesuai standar operasional prosedur sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas atas kinerja pemberi layanan.

Target yang diamanatkan pada indikator ini ialah 1 kali survei, dimana realisasi yang dicapai di tahun 2019 ialah **1 (satu) kali**. Capaian dari indikator ini adalah 100%.

Tabel 3.14
Capaian Survei Inperma 2015-2019

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Target	-	-	1 kali	1 kali	1 kali
Pelaksanaan	-	-	1 kali	1 kali	1 kali
Capaian			100%	100%	100%

Kendala yang muncul dari kegiatan ini antara lain:

1. Masyarakat (responden) yang resisten ketika diambil datanya (identitas tidak diberikan dengan jelas/lengkap)
2. Jumlah sampling yang tidak dapat diprediksi pada suatu layanan, sehingga butuh waktu proses yang lebih lama.

Solusi untuk periode mendatang atas kendala tersebut yang perlu dilakukan antara lain:

1. Kualitas pengambilan data yang perlu ditingkatkan sehingga masyarakat tertarik atau tidak resisten ketika masyarakat diambil datanya.
2. Pengambilan data survei dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan lain yang melibatkan masyarakat luas.

Untuk mendukung tercapainya sasaran strategis ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp 744 juta, dengan realisasi sebesar Rp 708 juta atau 95,15% dari pagu anggaran.

Penilaian Kepatuhan Hukum

Survei Kepatuhan Hukum dilakukan untuk melihat sejauh mana tertib administrasi dokumen dalam penyelesaian perkara pidana umum diterapkan oleh instansi penegak hukum sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.Tak terkecuali, menumbuhkan, mempertahankan, dan mendorong

kepatuhan aparat penegak hukum terhadap standar pelayanan publik, khususnya di bidang hukum dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lembaga-lembaga penegak hukum. Survei dimaksud merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi tahapan sebagai berikut:

- Bimbingan Teknis Survei kepada Penanggungjawab Enumerator Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang diselenggarakan pada bulan September 2019;
- Pengambilan data survei dilakukan pada 11 Provinsi dengan pertimbangan banyaknya laporan bidang hukum di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dalam kurun waktu 2013-2017 pada bulan Oktober-Desember 2019;
- Penyerahan hasil survei dilakukan pada tahun 2020.

Pengambilan data pada penelitian Survei Kepatuhan Hukum 2019 dilakukan dengan melakukan pemeriksaan berkas perkara tindak pidana umum yang telah berkekuatan hukum tetap pada tingkat pertama. Sebelas Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia masing-masing akan mengambil 4 (empat) berkas perkara pidana umum yang telah berkekuatan hukum tetap pada tingkat pertama di Lembaga Pemasyarakatan, Pengadilan Negeri, Kejaksaan Negeri, dan Kepolisian. Dari berkas perkara tersebut, akan dilakukan pemeriksaan atas indikator, yaitu mengenai ketersediaan dokumen dan pemenuhan unsur dokumen.

Target pada tahun 2019 pada indikator ini adalah 1 kali penilaian Kepatuhan Hukum, realisasi dari kegiatan ini adalah **1 (satu) kali**. Maka capaian untuk tahun 2019 adalah 100%.

Tabel 3.15
Capaian Survei Kepatuhan Hukum 2015-2019

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Target	-	-	1 kali	1 kali	1 kali
Pelaksanaan	-	-	1 kali	1 kali	1 kali
Capaian			100%	100%	100%

Kendala yang muncul dari kegiatan ini adalah kurangnya sumber daya manusia dalam pengolahan data hasil survei sehingga progres dari survei ini lambat dan instansi yang disurvei kurang partisipatif sehingga hasil dari survei kurang mewakili subjek survei. Untuk Periode mendatang penambahan sumber daya manusia pada indikator ini sangat diperlukan untuk mengakselerasi progres survey dan perlu dibuatnya peraturan pendukung untuk lebih mengikat instansi yang disurvei.

Untuk mendukung tercapainya Indikator Kinerja ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp595juta, dengan realisasi sebesar Rp545juta atau 91,72% dari pagu anggaran.

Pendampingan Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Marginal

Gambar 3.2



Program pengawasan pelayanan publik kepada kelompok dan daerah marginal telah berjalan sejak tahun 2017 hingga saat ini. Adapun yang dimaksud dari kata marginal adalah untuk menunjuk daerah dan kelompok yang selama ini kurang mendapatkan akses pembangunan secara memadai atau di bawah garis atau margin rata-rata pembangunan, baik disebabkan karena *spatial* maupun *societal*. Dari sisi *spatial* dan *societal*, marginal di sini menunjuk bukan hanya yang secara geografis jauh dari pusat dan sulit terjangkau melainkan juga kelompok dengan alasan tertentu. Selanjutnya program ini merupakan bentuk pengawasan Ombudsman RI terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan di daerah marginal seperti daerah 3T (terluar, terdepan, tertinggal) dan daerah terpencil serta pengawasan terhadap yang kita sebut kelompok marginal seperti kelompok adat, kelompok disabilitas, kelompok penghayat kepercayaan dan kelompok minoritas lainnya. Dan fokus pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI pada tahun 2019 adalah pada kelompok dengan alasan tertentu. Ombudsman RI melihat dari sisi aspek ketersediaan dan aksesibilitas dari pelayanan dasar, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan dan ketersediaan infrastruktur utama (listrik, air minum, jalan/jembatan, transportasi dan sebagainya).

Ombudsman RI berhasil merangkai kegiatan pengumpulan observasi dan advokasi lapangan yang dilakukan pada daerah dan kepada kelompok marginal guna memotret kondisi pelayanan publik dasar yang ada disana. Jika tahun 2018, fokus pengumpulan data dilakukan adalah pada daerah marginal, maka di tahun 2019 pengumpulan data dilakukan kepada kebutuhan dasar kelompok marginal, salah satunya kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ).

Hasil kunjungan tim ke beberapa LKS yang aktif menangani ODGJ, diketahui bahwa ada LKS yang menerima penghargaan dari Presiden terdahulu pun ternyata belum memenuhi standar seperti yang ada pada ketentuan Peraturan Menteri Sosial Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Standar Nasional Lembaga

Kesejahteraan Sosial. Kementerian Sosial dianggap abai, padahal kenyataannya pengelolaan dan pengawasan LKS merupakan tanggungjawab pemerintah provinsi. Ada perubahan yang cukup mencolok pada urusan sosial sub-bidang rehabilitasi sosial pasca penerapan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Selama ini pemerintah pusat melalui LKS dapat secara langsung melakukan proses rehabilitasi sosial, namun berdasarkan pembagian tugas konkuren, yang melaksanakan proses rehabilitasi sosial adalah pemerintah Provinsi.

Pasca adanya distribusi kewenangan, nasib LKS terkatung-katung. Bahkan, beberapa LKS beralih fungsi menjadi gelanggang olahraga, kantor dinas hingga rumah sakit. Pemerintah daerah dinilai belum siap untuk menyelenggarakan layanan rehabilitasi sosial disebabkan kurangnya dukungan pendanaan, dan pemerintah daerah juga tidak mempunyai SDM yang cukup dan kompeten.

Dari target 1 (satu) kegiatan yang direncanakan di tahun 2019, Ombudsman RI berhasil melaksanakan **1 (satu) kegiatan** maka secara capaian Ombudsman RI untuk indikator ini adalah 100%.

Tabel 3.16
Capaian Pendampingan Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Marginal
2015-2019

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Target	-	-	-	5 Pendampingan	1 Kegiatan
Pelaksanaan	-	-	-	10 Pendampingan	1 Kegiatan
Capaian				200%	100%

Kendala yang muncul dari kegiatan ini adalah belum adanya nomenklatur tentang daerah dan kelompok marginal yang bersifat seragam dan nasional yang secara konsisten menjadi ukuran perencanaan dan capaian pembangunan untuk daerah dan kelompok marginal, serta belum tersusunnya Standar Pelayanan Minimum (SPM) pelayanan publik sebagai indikator utama atas praktik *good governance* secara menyeluruh.

Untuk periode mendatang perlu menetapkan nomenklatur yang bersifat seragam dan nasional yang merujuk kepada suatu kondisi dan kriteria daerah dan kelompok marginal dan perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), sehingga terbangun standar minimal pelayanan publik untuk daerah dan kelompok.

Untuk mendukung tercapainya Indikator Kinerja ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp700juta, dengan realisasi sebesar Rp688juta atau 98,38% dari pagu anggaran.

3.2.7 Meningkatnya Integritas Insan Ombudsman RI

Visi Periode Ombudsman 2016-2021 adalah menjadikan Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif dan Adil. Untuk mewujudkan visi tersebut, melalui Unit Keasistensi Manajemen Mutu melakukan kegiatan penjaminan mutu pada Perwakilan Ombudsman RI di daerah dan unit kerja Keasistensi Substansi Ombudsman RI. Kegiatan tersebut dilakukan dalam rangka

mengevaluasi dan memberikan saran perbaikan terkait regulasi dan standar mutu prosedur.

Untuk mendukung tercapainya sasaran strategis ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp690juta, dengan realisasi sebesar Rp668juta atau 99,85% dari pagu anggaran.

Persentase Penegakan Kode Etik

Penegakan integritas secara formal dilakukan melalui pembentukan Majelis Kehormatan Ombudsman (MKO) terhadap dugaan pelanggaran kode etik. Pembentukan MKO diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 7 Tahun 2011 tentang Kode Etik Insan Ombudsman. Dalam pelaksanaan tugasnya MKO dibantu oleh pendukung utama teknis dan administratif, yaitu Inspektorat dan Keasistennan Manajemen Mutu.

Pada Tahun 2019 terdapat 12 aduan internal terkait tindak pelanggaran kode etik serta 12 telah diproses atau ditindak lanjuti oleh Inspektorat. Oleh sebab itu capaian untuk indikator ini adalah **100%**.

Tabel 3.17
Capaian Penegakan Kode Etik 2016-2019

Tahun	2016	2017	2018	2019
Target	100%	100%	100%	100%
Pelaksanaan	100%	100%	100%	100%
Capaian	100%	100%	100%	100%

Grafik 3.14



Adapun beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan penegakan kode etik antara lain:

1. Dalam hal pemeriksaan/investigasi, SDM masih belum memadai
2. Dalam hal menindaklanjuti pelanggaran kode etik belum terlaksana dengan baik yang mengakibatkan salah satu unit kerja meningkat beban kerjanya.
3. Alokasi anggaran untuk unit kerja Inspektorat belum memadai dalam menindaklanjuti pelanggaran kode etik.

Solusi untuk periode mendatang dari beberapa kendala diatas antara lain:

1. Perlu dilakukannya bimbingan teknis / pelatihan untuk peningkatan kapasitas sdm di inspektorat. Dan telah disahkannya Peraturan Ombudsman Nomor 40 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Prilaku Insan Ombudsman dapat memperkuat dan memperbarui peraturan yang mendukung dengan kondisi saat ini.
2. Penambahan alokasi anggaran untuk kegiatan penegakan kode etik dikarenakan beberapa aduan memerlukan penanganan yang komprehensif dan teliti untuk penyelesaian sehingga perlu tambahan baik secara kuantitas dan kualitas untuk sumber daya yang memadai.

Untuk mendukung tercapainya Indikator Kinerja ini, pada tahun 2019 mendapatkan pagu anggaran Rp167juta, dengan realisasi sebesar Rp166juta atau 99,7% dari pagu anggaran.

3.3 Evaluasi Keberhasilan Kinerja

Untuk melakukan evaluasi kinerja Ombudsman RI dilakukan pembobotan dan pemberian skala untuk capaian masing-masing indikator kinerja. Evaluasi ini diharapkan menjadi refleksi bagi kinerja yang akan datang. Pembobotan diberikan pada setiap indikator untuk mengetahui dampak indikator terhadap keberhasilan kinerja Lembaga. Setiap indikator memiliki bobot yang sama dengan jumlah 1 (satu). Dengan demikian setiap indikator mempunyai bobot 0,10. Skala diberikan guna menilai tingkat keberhasilan tiap-tiap indikator.

Adapun pemberian skala terhadap sasaran yang telah ditetapkan sebagai berikut:

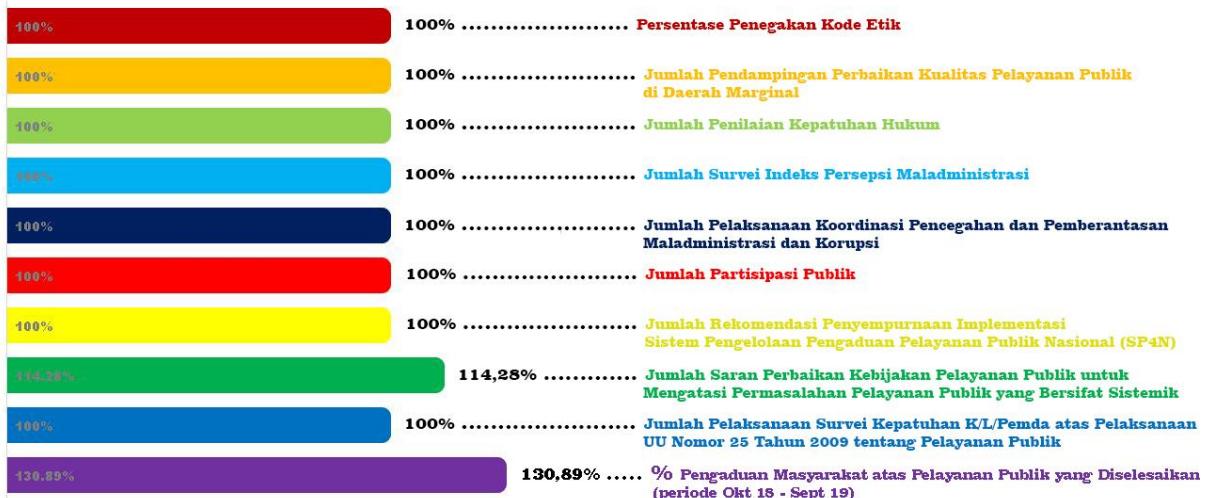
- Skala 4: sangat berhasil (capaian > 100%);
- Skala 3: berhasil (capaian 80-100%);
- Skala 2: cukup berhasil (capaian 60-79%); dan
- Skala 1: kurang berhasil (capaian <60%).

Berdasarkan skoring tersebut, maka penghitungan skor sebagai berikut:

- Indeks Indikator 1 (%Pengaduan masyarakat atas Pelayanan publik yang diselesaikan): capaian 130,89%: $0,1 \times 4 = 0,4$
- Indeks Indikator 2 (Jumlah Pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/Pemda atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik): capaian 100%: $0,1 \times 3 = 0,3$
- Indeks Indikator 3 (Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik untuk Mengatasi Permasalahan Pelayanan Publik yang Bersifat Sistemik): capaian 114,28%: $0,1 \times 4 = 0,4$
- Indeks Indikator 4 (:Jumlah Pelaksanaan pendampingan integrasi SP4N) capaian 100%: $0,1 \times 3 = 0,3$
- Indeks Indikator 5 (Jumlah Partisipasi Publik): capaian 100%: $0,1 \times 3= 0,3$
- Indeks Indikator 6 (Jumlah Pelaksanaan Koordinasi Pencegahan dan Pemberantasan Maladministrasi dan Korupsi): capaian 100%: $0,1 \times 3= 0,3$
- Indeks Indikator 7 (Jumlah Survei Indeks Persepsi Maladministrasi): capaian 100%: $0,1 \times 3= 0,3$

- Indeks Indikator 8 (Jumlah Penilaian Kepatuhan Hukum): capaian 100%: $0,1 \times 3 = 0,3$
- Indeks Indikator 9 (Jumlah Pendampingan Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Marginal): capaian 100%: $0,1 \times 3 = 0,3$
- Indeks Indikator 10 (Percentase Penegakan Kode Etik): capaian 100 %: $0,1 \times 3 = 0,3$

Grafik Capaian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2019



Indeks Keberhasilan Kinerja Lembaga = jumlah total Indeks Indikator = $0,4 + 0,3 + 0,4 + 0,3 + 0,3 + 0,3 + 0,3 + 0,3 + 0,3 = 3,2$ dari skala 4. Dengan demikian, keberhasilan Ombudsman RI berada pada skala **berhasil**

BAB IV

PENUTUP

Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2019 ini diharapkan dapat memberikan gambaran capaian kinerja pada berbagai perspektif, sasaran strategis, dan indikator keberhasilan. Laporan ini merupakan wujud transparansi dan akuntabilitas Ombudsman RI dalam melaksanakan kewajiban yang diembannya dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia.

Perbaikan dalam sektor pelayanan publik merupakan pekerjaan besar yang berkelanjutan dan memiliki tantangan yang semakin dinamis mengikuti perkembangan waktu. Oleh karena itu, Ombudsman RI tidak dapat melaksanakan kewajibannya tanpa dukungan mitra kerja baik Lembaga Negara maupun Kementerian. Selain itu Ombudsman RI membutuhkan peran serta aktif masyarakat membantu tugas Ombudsman dalam mengawasi Pelayanan Publik, sehingga dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya sesuai dengan Cita ke-2 Nawa Cita.

Sangat disadari bahwa laporan ini belum sempurna, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dapat memperoleh gambaran kinerja Ombudsman RI tahun 2019. 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.