



# Laporan Kinerja

Ombudsman  
Republik Indonesia

Sebagai  
Wujud Transparansi  
dan Akuntabilitas Kinerja

**2020**



## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

### PERNYATAAN REVIU ATAS LAPORAN KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN ANGGARAN 2020

Kami telah mereviu Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman Republik Indonesia untuk Tahun Anggaran 2020 sesuai Pedoman Reviu atas Laporan Kinerja.

Substansi informasi yang dimuat dalam Laporan Kinerja Tahun Anggaran 2020 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, Maret 2021

Inspektur

Marsetiono

## Kata Pengantar

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah Subhannahu Wata'ala, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya Ombudsman RI telah menyelesaikan Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2020. Laporan ini merupakan implementasi Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah dan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2020 juga sebagai bentuk pertanggungjawaban, akuntabilitas dan transparansi atas pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai lembaga berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Laporan Kinerja (LKj) merupakan salah satu media komunikasi kepada publik dan pemangku kepentingan lainnya untuk menyampaikan informasi kinerja Ombudsman RI.

Laporan Kinerja (LKj) disajikan untuk memberikan gambaran kinerja yang menyeluruh mengenai tiga aspek pembahasan yaitu capaian sasaran strategis, capaian indikator kinerja, dan akuntabilitas keuangan. Setiap aspek pembahasan diulas sesuai dengan kondisi yang sebenarnya agar dapat memberi gambaran capaian kinerja pada periode tertentu. Sebagai instrumen pengendalian, Laporan Kinerja (LKj) diharapkan dapat menjadi refleksi penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih di Ombudsman RI serta sebagai umpan balik dalam perencanaan, pelaksanaan kegiatan dan menjadi tolak ukur untuk peningkatan kinerja Ombudsman RI.

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Jakarta, Februari 2021  
Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia

Lely Peljesari Soebekty, S.P.,M.E

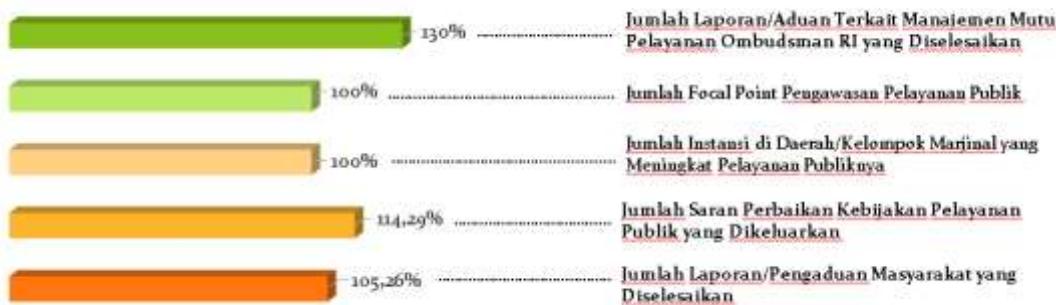
## Ringkasan Eksekutif

Sesuai tugas, wewenang, dan fungsi yang diemban, Ombudsman RI melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Hal ini tercantum dalam Rencana Strategis periode 2020-2024 yang memuat seluruh kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan Ombudsman RI.

Capaian kinerja diukur dengan membandingkan realisasi indikator dengan target indikator yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja tahun 2020. Terdapat 2 indikator pada penetapan kinerja, yaitu Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dan Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik diukur berdasarkan realisasi capaian kinerja output program pengawasan pelayanan publik pada kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat, Pencegahan Maladministrasi, dan Penjaminan Mutu.

Capaian kinerja Tahun 2020 sebagai berikut: 3 (tiga) Indikator melampaui target yang telah ditetapkan yaitu Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan, Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan, dan Jumlah Laporan/Aduan Terkait Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI yang Diselesaikan; sedangkan 2 (dua) indikator sesuai dengan target yaitu Jumlah Instansi di Daerah/Kelompok Marjinal yang Meningkat Pelayanannya dan Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik.

Grafik 0.1 Capaian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2020



Alokasi anggaran Tahun 2020 Ombudsman RI sebesar Rp137,839M didistribusikan dalam 2 program yaitu Program Dukungan Manajemen sebesar Rp125.655M dan Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp 12,184M. Kegiatan dan indikator kinerja tersebut termasuk pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Realisasi anggaran Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp 11,951M atau 98,09%, sedangkan realisasi anggaran Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 123,861M atau 98,57%.



Gambar 0.1 Realisasi Anggaran Ombudsman RI Tahun 2020



## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	i
Ringkasan Eksekutif .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	iv
Daftar Grafik .....	v
Daftar Gambar .....	vi
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Visi-Misi, Fungsi dan Tugas Ombudsman RI .....	2
1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia .....	4
1.4 Sistematika Penyajian .....	8
<b>Bab II Perjanjian Kinerja .....</b>	<b>9</b>
2.1 Target RPJMN tahun 2020 .....	9
2.2 Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2020 .....	9
2.3 Rencana Kinerja Tahunan (RKT) tahun 2020 .....	10
2.4 Perjanjian Kinerja tahun 2020 .....	10
<b>Bab III Akuntabilitas .....</b>	<b>12</b>
3.1 Pencapaian Sasaran .....	12
3.2 Evaluasi Keberhasilan Kinerja .....	25
3.3 Akuntabilitas Keuangan .....	27
<b>Bab IV Penutup .....</b>	<b>28</b>



## Daftar Tabel

Tabel 2.1 Tujuan, Sasaran, dan Indikator Sasaran Strategis 2020 .....	9
Tabel 2.2 Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2020 .....	9
Tabel 2.3 Rencana Kinerja Tahunan Tahun 2020 .....	10
Tabel 2.4 Penetapan Kinerja Tahun 2020 .....	10
Tabel 2.5 Indikator Kinerja Kegiatan Tahun 2020 .....	11
Tabel 3.1 Realisasi Rencana Kerja Pemerintah Ombudsman RI Tahun 2020 .....	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Kerja Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020 .....	12
Tabel 3.3 Capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan dari 2016-2020 .....	14
Tabel 3.4 Indikator Kinerja Kegiatan Pencegahan Tahun 2020 .....	16
Tabel 3.5 Capaian jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dari 2016-2020 .....	18
Tabel 3.6 Tema/Judul Kajian Ombudsman RI Tahun 2020 .....	19
Tabel 3.7 Capaian jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan dari 2016-2020 .....	20
Tabel 3.8 Capaian jumlah Provinsi yang disurvei atas persepsi maladministrasi dari 2016-2020 .....	20
Tabel 3.9 Capaian jumlah instansi di daerah/kelompok marginal yang meningkatkan pelayanannya dari 2016-2020 .....	22
Tabel 3.10 Capaian jumlah <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik dari 2016-2020 ..	23
Tabel 3.11 Capaian jumlah laporan/aduan terkait manajemen mutu pelayanan Ombudsman RI yang diselesaikan dari 2016-2020 .....	25
Tabel 3.12 Perhitungan nilai indeks Tahun 2020 .....	26
Tabel 3.13 Capaian Penetapan Kinerja Tahun 2020 .....	26
Tabel 3.14 Pagu anggaran dan realisasi anggaran Ombudsman RI Tahun 2020 .....	27



## Daftar Grafik

Grafik 0.1 Capaian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2020 .....	ii
Grafik 1.1 Perkembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI.....	7
Grafik 1.2 Komposisi SDM Ombudsman RI Tahun 2020 .....	7
Grafik 3.1 Penyelesaian Laporan perbulan tahun 2020 .....	13
Grafik 3.2 Laporan Pengaduan Posko Covid-19 .....	15
Grafik 3.3 Data aduan pe bulan tahun 2020 .....	24



## Daftar Gambar

Gambar 0.1 Realisasi anggaran Ombudsman RI Tahun 2020 .....	ii
Gambar 1.1 Genealogi Lembaga Negara Derivatif di Indonesia .....	1
Gambar 1.2 Struktur Keasistenan Substansi Ombudsman RI .....	4
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI .....	6
Gambar 3.1 Capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan .....	14
Gambar 3.2 Alur dan berjalan Pencegahan Maladministrasi .....	17
Gambar 3.3 Capaian jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan .....	19
Gambar 3.4 Capaian jumlah instansi di daerah/kelompok marginal yang meningkatkan pelayanan publiknya .....	22
Gambar 3.5 Capaian jumlah focal point pengawasan pelayanan publik .....	23
Gambar 3.6 Capaian jumlah laporan/aduan terkait manajemen mutu pelayanan Ombudsman RI yang diselesaikan .....	25

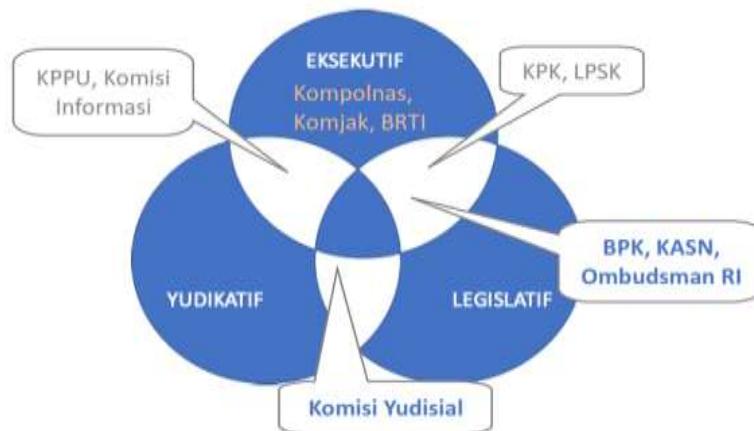


# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) diharapkan mampu membantu Pemerintah mendorong dan memperkuat peran serta masyarakat untuk mewujudkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan berbagai upaya memberantas praktik maladministrasi. Selaras dengan harapan pembentukan lembaga Ombudsman (Pendapat Akhir Presiden RI terhadap Rancangan Undang-Undang Tentang Ombudsman RI dalam Rapat Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat RI). Di Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kontrol penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Ombudsman RI. Salah satu tujuan dibentuk Undang-Undang Ombudsman RI adalah mengakomodasi keinginan dan memotivasi warga negara dan masyarakat berperan aktif dalam mewujudkan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas KKN melalui lembaga pengawas eksternal. (Pendapat Akhir Presiden RI terhadap Rancangan Undang-Undang tentang Ombudsman RI dalam Rapat Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat RI).

Perkembangan lembaga pengawas di Indonesia makin bertambah seiring dengan semangat membangun budaya mengawasi. Hampir seluruh lembaga memiliki unsur pengawas dalam rangka menjamin akuntabilitas. Unsur pengawas tersebut dapat berupa pengawas internal atau eksternal. Keberadaan lembaga pengawas penting dalam rangka menjamin fungsi kontrol dalam mendukung penyelenggaraan layanan dilakukan dengan baik (*check and balance system*). Fungsi kontrol disusun secara terpisah dengan harapan pengawasan menjadi lebih independen. Pada tataran lembaga negara, keberadaan lembaga pengawas sering diletakkan diantara 2 (dua) cabang kekuasaan atau biasa disebut lembaga non struktural. Sebagai contoh, Komisi Yudisial dapat dilihat kedudukannya berada di antara cabang kekuasaan yudisial dan legislatif. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, berada pada tataran antara eksekutif dan legislatif untuk membantu kinerja penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik. Secara tugas dan fungsi, Ombudsman RI memiliki kewenangan yang sama seperti Badan Pemeriksaan Keuangan dan Komisi Aparatur Sipil Negara. Genealogi Lembaga Negara derivatif di Indonesia, digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Genealogi Lembaga Negara Derivatif di Indonesia



## 1.2 Visi-Misi, Fungsi dan Tugas Ombudsman RI

### 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:

**Visi : "Mewujudkan Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif, dan Adil"**

**Misi :**

1. Memperkuat Kelembagaan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman RI.
3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
4. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
5. Memperkuat Pemberantasan dan Pencegahan Maladministrasi dan Korupsi.

### 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.

### Tugas

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

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

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.

## **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-menyerat, 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 juga berwenang:

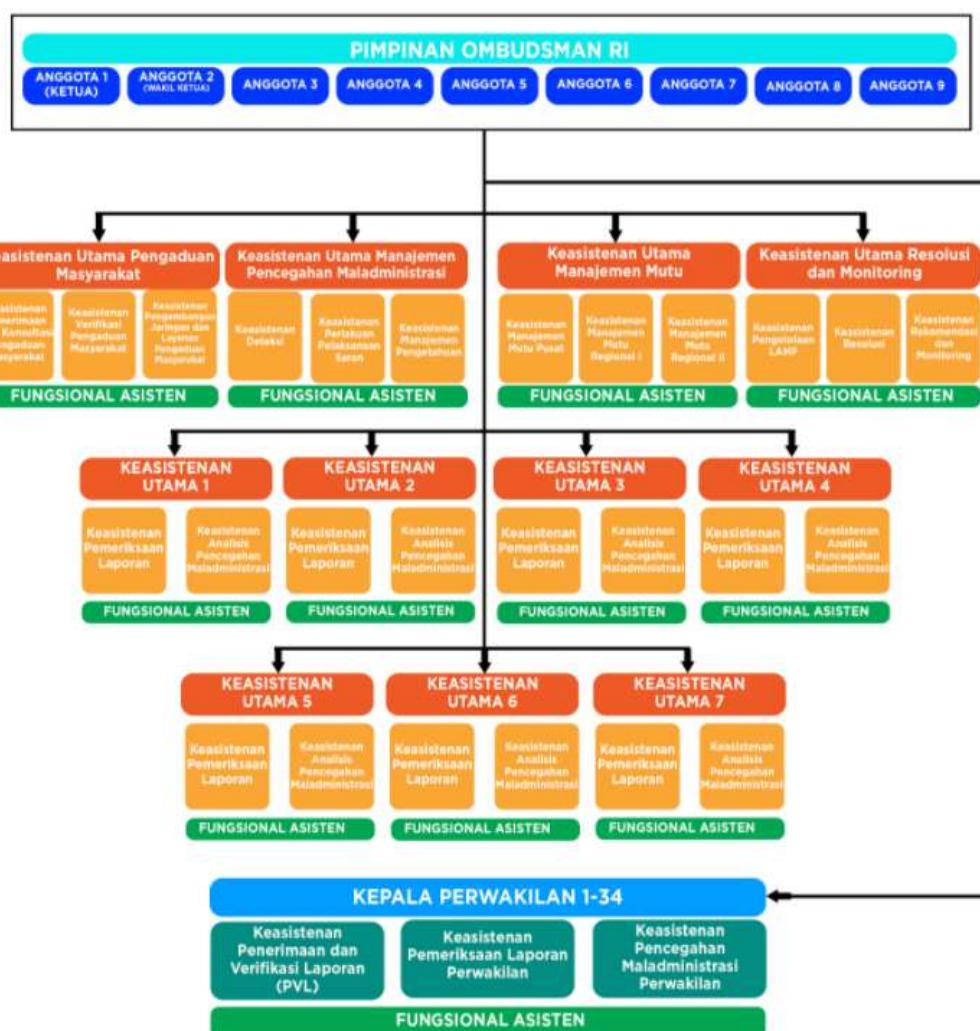
- a) menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik; dan
- b) menyampaikan saran kepada DPR dan/atau Presiden, DPRD dan/atau Kepala Daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan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



## 1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Pengawasan pelayanan publik sebagai core business Ombudsman RI memerlukan transformasi struktur organisasi sesuai fungsi utama yaitu penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi. Berikut struktur organisasi berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistensi Ombudsman Republik Indonesia.

**Struktur Keasistensi Substansi Ombudsman RI**



\* Berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020

Gambar 1.2 Struktur Keasistensi Substansi Ombudsman RI

Keasistensi pada Ombudsman RI terbagi dalam Keasistensi Ombudsman (Pusat) dan Keasistensi Perwakilan.

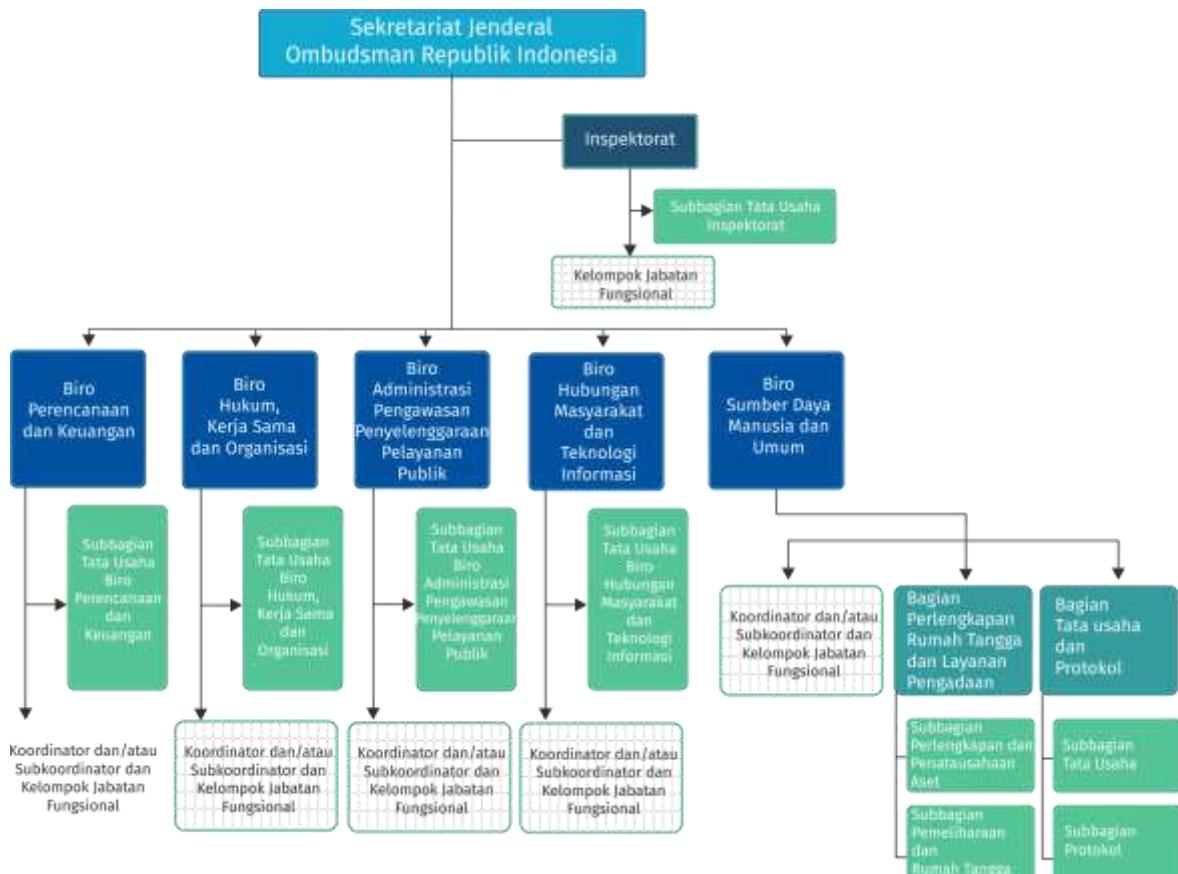
1. Keasistensi Ombudsman adalah unit kerja Asisten di lingkungan Ombudsman RI yang melaksanakan tugas dan fungsi pokok Ombudsman RI di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan. Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistensi Ombudsman Republik Indonesia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

- a. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat, mempunyai tugas perumusan kebijakan, melakukan koordinasi penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang Penerimaan dan Konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan serta pengembangan layanan dan jaringan.
  - b. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran dan manajemen pengetahuan layanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi.
  - c. Keasistenan Utama Manajemen Mutu, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang evaluasi kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.
  - d. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Resolusi serta Rekomendasi dan monitoring.
  - e. Keasistenan Utama I, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I.
  - f. Keasistenan Utama II, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II.
  - g. Keasistenan Utama III, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III.
  - h. Keasistenan Utama IV, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV.
  - i. Keasistenan Utama V, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V.
  - j. Keasistenan Utama VI, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor keasistenan Utama VI; dan
  - k. Keasistenan Utama VII, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII.
2. Keasistenan Perwakilan adalah unit kerja Asisten di lingkungan perwakilan Ombudsman yang melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan.
  3. Susunan organisasi Keasistenan Perwakilan terdiri atas:
    - a. Keasistenan Pengaduan Masyarakat, mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.
    - b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan, mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.



- c. Keasistennan Pencegahan Maladministrasi, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

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



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI

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

- Biro Perencanaan dan Keuangan, mempunyai tugas melaksanakan koordinasi 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.



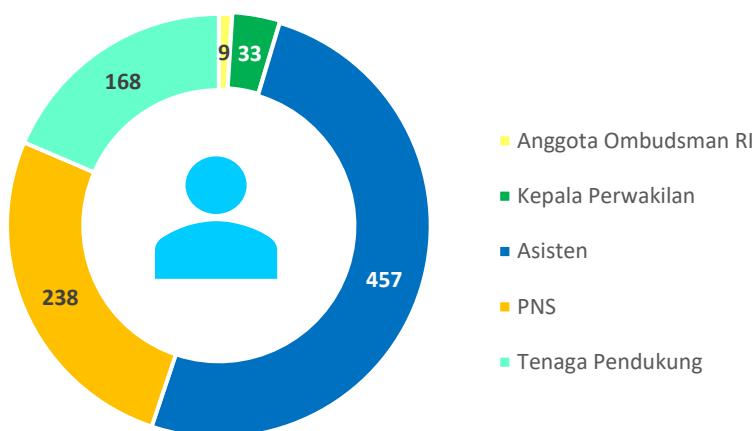
- Biro Sumber Daya Manusia dan Umum, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia dan layanan umum.
- Inspektorat, mempunyai tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang, Ombudsman-RI didukung sumber daya manusia sejumlah 905 orang, terdiri atas Anggota Pimpinan Ombudsman, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kepala Perwakilan, Asisten, dan tenaga pendukung. Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI periode 2016-2020 disajikan pada grafik dan tabel berikut :

Grafik 1.1 Perkembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI



Grafik 1.2 Komposisi SDM Ombudsman RI Tahun 2020





## 1.4 Sistematika Penyajian

Laporan kinerja ini disajikan dengan sistematika, sebagai berikut:

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

BAB II. Perjanjian Kinerja: berisikan target RPJMN tahun 2020; Rencana Kerja Pemerintah (RKP); Rencana Kinerja Tahunan (RKT) tahun 2020; dan Perjanjian Kinerja.

BAB III. Akuntabilitas: berisikan pencapaian sasaran; evaluasi keberhasilan kinerja; akuntabilitas keuangan.

BAB IV. Penutup.

## BAB II

### PERJANJIAN KINERJA

#### 2.1 Target RPJMN tahun 2020

RPJMN 2020-2024 yang ditetapkan dengan Perpres Nomor 18 Tahun 2020, merupakan tahap keenam dari pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025. RPJMN 2020-2024 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 2020 sebagai berikut:

Tabel 2.1  
Tujuan, Sasaran, dan Indikator Sasaran Strategis 2020

Tujuan	Sasaran Strategi	Indikator	Satuan	Target
Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	Indeks (Skala 4)	3.00
		Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	%	N/A

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

#### 2.2 Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2020

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 2020 sebagai berikut:

Tabel 2.2  
Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2020

PP/KP/Proyek Prioritas Nasional	Indikator	Satuan	Target
<b>Program Prioritas:</b> Reformasi Kelembagaan Birokrasi			
<b>Kegiatan Prioritas:</b> Perluasan Inovasi dalam Pelayanan Publik			
Proyek Prioritas Nasional: Penguatan Pengawasan Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah K/L/D Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (Zona Hijau)	Instansi	135
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009	Jumlah Instansi Pemerintah yang Disurvei terkait Kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Instansi	1
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (External Complaint Handling)	Jumlah Laporan /Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Diselesaikan (External Complaint Handling)	Laporan	3898



## 2.3 Rencana Kinerja Tahunan (RKT) tahun 2020

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 2020 sebagai berikut:

Tabel 2.3  
Rencana Kinerja Tahunan Tahun 2020

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target
Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	Hari	150
	Percentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	%	70
Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Percentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	%	70
	Indeks Persepsi Maladministrasi	Indeks	6
Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku	Percentase Aduan terhadap Jumlah Laporan	%	3
	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	Hari	40

## 2.4 Perjanjian Kinerja tahun 2020

Berppedoman kepada RKP tahun 2020, 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 2020, sebagai berikut:

Tabel 2.4  
Penetapan Kinerja Tahun 2020

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
Terwujudnya Pelayanan Publik yang Berkualitas Melalui Pengawasan Ombudsman	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	3.0 Indeks (Skala 4)
	Percentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	N/A

Guna mendukung pencapaian indikator kinerja keberhasilan kinerja dirumuskan perhitungan indeks indikator kinerja sebagai berikut:

**Tabel 2.5**  
**Indikator Kinerja Kegiatan Tahun 2020**

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Anggaran
Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan	3898 Laporan	9.897.160.000
Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	7	1.494.831.000
	Jumlah Instansi di Daerah/Kelompok Marjinal yang Meningkat Pelayanan Publiknya	1	58.097.000
	Jumlah <i>Focal Point</i> Pengawasan Pelayanan Publik	19	228.000.000
Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku	Jumlah laporan/aduan terkait manajemen mutu pelayanan Ombudsman RI yang Diselesaikan	70	235.792.000



## BAB III

### AKUNTABILITAS

Capaian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2020, sesuai Rencana Kerja Pemerintah, Rencana Kerja Tahunan, dan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan dengan sasaran Terwujudnya Pelayanan Publik yang Berkualitas Melalui Pengawasan Ombudsman RI.

Tabel 3.1  
Realisasi Rencana Kerja Pemerintah Ombudsman RI Tahun 2020

PP/KP/Proyek Prioritas Nasional	Indikator	Target	Realisasi
<b>Program Prioritas:</b> Reformasi Kelembagaan Birokrasi			
<b>Kegiatan Prioritas:</b> Perluasan Inovasi dalam Pelayanan Publik			
Proyek Prioritas Nasional: Penguatan Pengawasan Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah K/L/D Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (Zona Hijau)	135 Instansi	1 Instansi
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009	Jumlah Instansi Pemerintah yang Disurvei terkait Kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1 Instansi	1 Instansi
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( <i>External Complaint Handling</i> )	Jumlah Laporan /Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Diselesaikan ( <i>External Complaint Handling</i> )	3989 Laporan	4103 Laporan

Tabel 3.2  
Realisasi Rencana Kerja Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi
Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	150 Hari	144 Hari
	Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	70%	56,95%
Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	70%	81,25%
	Indeks Persepsi Maladministrasi	6 Indeks	4,11 Indeks
Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku	Persentase Aduan terhadap Jumlah Laporan	3%	1,5%
	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	40 Hari	64,5 Hari

### 3.1 Pencapaian Sasaran

Untuk mencapai sasaran terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas melalui pengawasan Ombudsman RI didukung pencapaian tiga sasaran dibawahnya yaitu Pertama Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif. Kedua Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik. Ketiga Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku.

## Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif

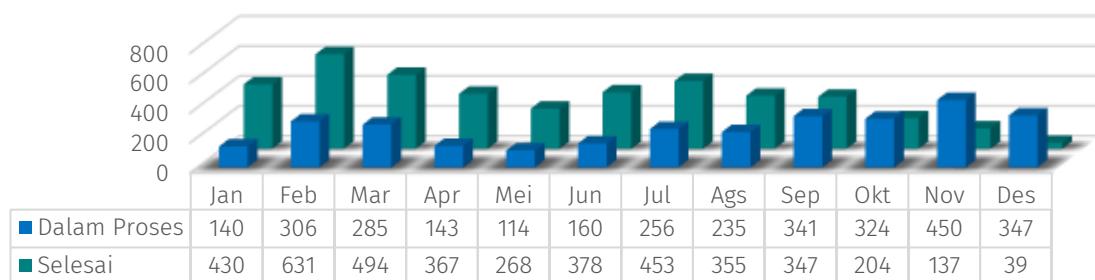
Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Anggaran	Realisasi Anggaran
Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan	3898 Lap.	4103 Lap.	105,26%	9,897M	9,775M (98,77%)

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 Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan, pada tahun 2020 mendapatkan pagu anggaran Rp9.897.160.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp9.775.647.534,- atau 98,77% dari pagu anggaran.

Pada tahun 2020 Ombudsman RI menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 6.522 laporan. Selain hal itu, Ombudsman RI melaksanakan Investigasi atas Prakarsa Sendiri sebanyak 123 laporan dan Respon Cepat sebanyak 559 laporan. Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang ter-register pada aplikasi SIMPeL dan ditindaklanjuti, sebagai berikut:

Grafik 3.1 Penyelesaian Laporan perbulan tahun 2020



Tercatat dalam grafik 3.1 bahwa total laporan/pengaduan masyarakat yang telah selesai ditindaklanjuti sebesar 4.103 laporan, selebihnya dalam proses pemeriksaan sebesar 3.101 laporan. Dari target 3.898 laporan yang diselesaikan pada tahun 2020, Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 4.103 laporan. Maka secara capaian berhasil mencapai 105,26%.



Gambar 3.1 Capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan

Tabel 3.3  
Capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan dari 2016-2020

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Target	35%	90%	90%	90%	3.898 Lap.
Pelaksanaan	61,01%	92,23%	99,2%	117,8%	4.103 Lap.
Capaian	174,31%	102,47%	110,22%	130,89%	105,26%

Pada tahun 2020 terjadi perubahan indikator kinerja dan satuananya dari yang persentase penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat menjadi jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan. Hal itu dilakukan guna pengukuran kinerja yang lebih spesifik, jelas, dan dapat diukur secara objektif. Perubahan tersebut mempermudah menentukan target dan kesesuaian target dengan realisasi.

Kendala yang dihadapi selama 2020 adalah situasi pandemik Covid-19 yang berdampak pada proses penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, antara lain adalah dibatasinya ruang gerak manusia dalam bertemu atau berkumpul dalam menyelesaian laporan/pengaduan masyarakat. Untuk menanggulangi kendala yang dihadapi, maka Ombudsman RI melakukan beberapa Langkah yang paling ideal adalah mekanisme penyelesaian laporan/pegaduan secara daring/*online* dan pelatihan penggunaan SIMPeL 3.0 yang terus dilakukan. Periode mendatang Ombudsman RI akan terus berinovasi dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dengan pemanfaatan teknologi IT seperti yang telah dilakukan ditahun 2020 guna mempercepat dan efisiensi sumber daya dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang masuk.

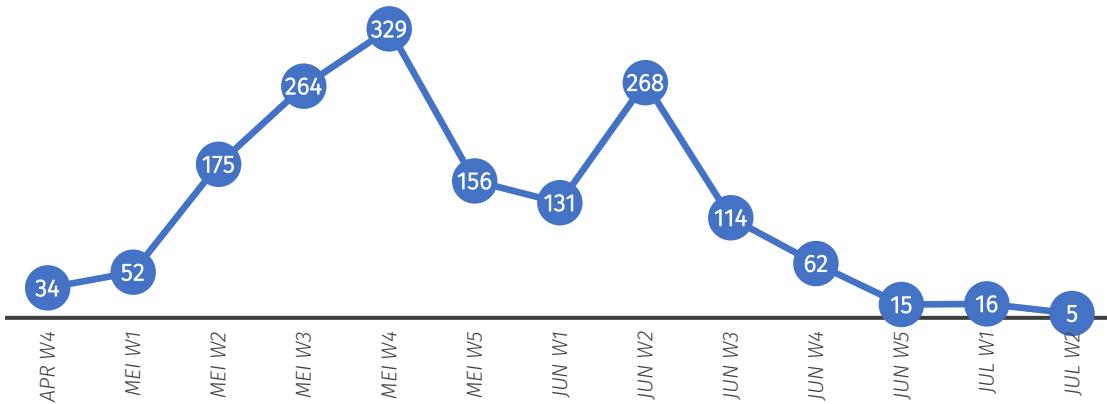
**Catatan:** Situasi pandemik Covid-19 juga telah berdampak pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik oleh Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD. Berbagai persoalan pelayanan muncul di tengah masyarakat, seperti pemenuhan kebutuhan dasar, penerimaan bantuan sosial, tagihan listrik yang meningkat, akses kesehatan dan lain-lain.

Ombudsman memandang perlu melakukan pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik selama pandemik COVID-19 sehingga masyarakat tetap memperoleh pelayanan yang berkualitas, pasti dan berkeadilan.

Dalam menindaklanjuti posko pengaduan, Ombudsman Republik Indonesia melakukan tindaklanjut dengan metode Reaksi Cepat Ombudsman sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

Laporan Pengaduan Posko Covid-19 Ombudsman RI yang masuk dari tanggal 29 April 2020 hingga tanggal 07 Juli 2020 tercatat sebanyak 1621 laporan.

Grafik 3.2 Laporan Pengaduan Posko Covid-19



Terlihat pada Grafik 3.2 bahwa jumlah laporan yang masuk tiap minggunya untuk periode akhir Bulan April 2020 hingga Minggu ke-4 Bulan Mei 2020, mengalami kenaikan yang signifikan. Kemudian pada 2 (dua) minggu selanjutnya terjadi penurunan, namun data melonjak kembali di Minggu ke-2 Bulan Juni. Terpantau trend data laporan pengaduan terus menurun hingga Minggu ke-2 Bulan Juli 2020.

Peluncuran Posko daring bagi masyarakat terdampak covid-19 merupakan salah satu wujud kehadiran Ombudsman bagi masyarakat. Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI turut berperan aktif sesuai tugas pokok dan fungsinya dalam penanggulangan dampak covid-19 terhadap masyarakat. Selama pelaksanaannya posko ini mencatat saran-saran penting yang perlu dilakukan baik untuk Internal Ombudsman RI dan Eksternal (Penyelenggara pelayanan publik) dalam rangka meningkatkan kualitas institusi/lembaga secara sistem dan tata kelola layanan kepada masyarakat. Saran kepada pihak eksternal antara lain:

Pertama, Pemerintah diharapkan terus melakukan evaluasi dan kontrol terhadap setiap langkah-langkah (kebijakan) yang diambil khususnya di masa pandemi covid-19.

Kedua, Pemerintah diharapkan lebih proaktif dalam menyiapkan solusi dan langkah preventif terhadap berbagai kemungkinan kendala yang akan muncul di masyarakat selama masa pandemi covid-19.

Ketiga, beberapa permasalahan dalam pendataan penerima bantuan sosial dapat memunculkan konflik horizontal di masyarakat yang sangat membutuhkan perhatian dari Pemerintah.

Keempat, jumlah pelaporan yang besar pada substansi bantuan sosial membutuhkan perhatian yang intensif dari Pemerintah khususnya Kementerian Sosial agar bisa memonitoring dan memberikan evaluasi kepada aparaturnya untuk bekerja lebih sigap dan teliti.

Kelima, Pemerintah diharapkan lebih proaktif dalam menyiapkan berbagai kemungkinan kendala yang akan muncul di masyarakat.

Keenam, Pemerintah daerah menyiapkan sistem khusus untuk menerima pengaduan di bidang sosial sehingga masyarakat dapat langsung diarahkan mengadu ke tempat tersebut untuk mempermudah penyelesaian aduan.



Ketujuh, Pemerintah diharapkan membentuk posko bantuan sosial masyarakat terdampak covid-19 yang terintegrasi dengan daerah guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kedelapan, kurangnya koordinasi dalam pendataan dan penyaluran bantuan sosial di instansi pemerintah daerah.

### **Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladiministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik**

Tabel 3.4  
Indikator Kinerja Kegiatan Pencegahan Tahun 2020

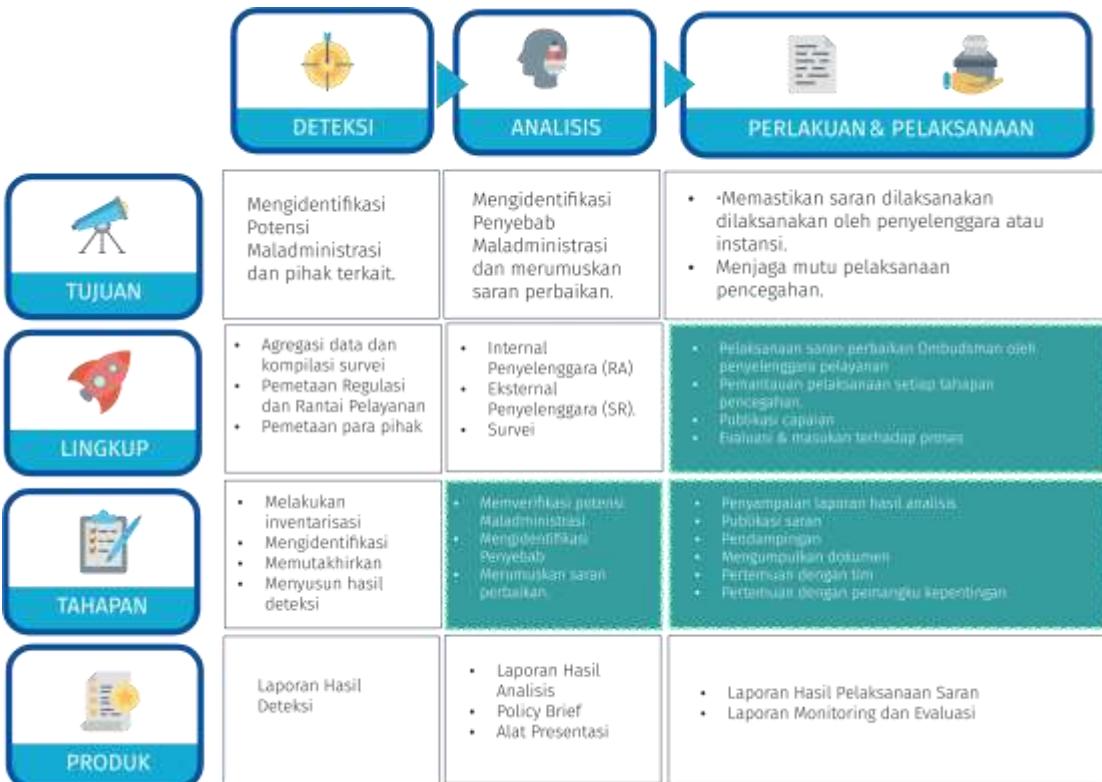
Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Anggaran	Realisasi Anggaran
Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	7 Saran	8 Saran	114,29%	1,49M	1,43M (95,78%)
Jumlah Instansi di Daerah/Kelompok Marjinal yang Meningkat Pelayanan Publiknya	1	1	100%	58,09Jt	49,68Jt (85,51%)
Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik	19	19	100%	228Jt	202,35Jt (88,75%)

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.

Memperkuat pelaksanaan fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia menetapkan Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladiministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Melalui peraturan ini, Ombudsman memperkuat diri dalam manajemen pencegahan maladiministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penetapan peraturan mengenai tata cara pencegahan maladiministrasi ini mempertajam cara pandang fenomena maladiministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apakah dianggap sebagai suatu dugaan atau sebaliknya, masih sebagai suatu potensi. Melalui peraturan ini ditarik pemisahan tegas antara “membuktikan” dengan “memastikan”, lebih lengkap lagi ditegakkan pemisahan antara upaya membuktikan suatu dugaan maladiministrasi dengan upaya memastikan suatu potensi maladiministrasi. Upaya pembuktian dugaan maladiministrasi melibatkan teknik-teknik investigatif, permintaan keterangan, hingga keterampilan mediasi. Disisi lain, upaya memastikan suatu potensi maladiministrasi sarat dengan penggunaan metode pengambilan data, seperti pengambilan data lapangan, diskusi terfokus, survei, hingga penggunaan metode *mystery shopping*.

Penggunaan model “ban berjalan” mempercepat putaran roda manajemen pencegahan maladiministrasi. Melalui model ini dialirkkan arus informasi yang bagi penguatan pengaruh kepada instansi penerima saran. Derasnya arus ini dilancarkan oleh peran setiap Keasistenan dalam setiap tahap yang dilalui; Keasistenan Deteksi sebagai motor pada tahap Deteksi, Keasistenan Substansi sebagai pelaksana pada tahap Analisis, dan Keasistenan Perlakuan dan Pelaksanaan Saran sebagai motor pada tahap Perlakuan dan Pelaksanaan Saran.



Gambar 3.2 Alur ban berjalan Pencegahan Maladiministrasi

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Strategis ini, pada tahun 2020 mendapatkan pagu anggaran Rp2,051M, dengan realisasi anggaran sebesar Rp1,948M atau 94,98% dari pagu anggaran. Yang meliputi 5 (lima) indikator kegiatan, yaitu: 1) Jumlah Instansi yang Disurvei atas Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2) Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan, 3) Jumlah Provinsi yang Disurvei atas Persepsi Maladiministrasi, 4) Jumlah Instansi di Daerah/Kelompok Marjinal yang Meningkat Pelayanan Publiknya, dan 5) Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik.

### 1. Jumlah Instansi yang Disurvei atas Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Anggaran	Realisasi Anggaran
Jumlah Instansi yang Disurvei atas Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	1 Instansi	1 Instansi	100%	269,05Jt	263,25Jt (97,84%)

Pada tahun 2020 Ombudsman RI telah melaksanakan uji coba Survei Kepatuhan atas Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada satu instansi yaitu Pemerintah Daerah Kota Bandung dengan hasil Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau).

Untuk mendukung tercapainya indikator kinerja Jumlah Instansi yang Disurvei atas Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada tahun 2020 mendapatkan pagu anggaran Rp269.050.000,00 dengan realisasi anggaran sebesar Rp263.249.000,00 atau 98,77% dari pagu anggaran. Dari target 1 (satu) Instansi yang Disurvei pada tahun 2020, Ombudsman RI berhasil mensurvei 1 (satu) Instansi. Maka secara capaian berhasil mencapai 100%.



Tabel 3.5  
Capaian jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dari 2016-2020

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Target	1 kali	1 kali	1 kali	1 kali	1 Instansi
Pelaksanaan	1 kali	1 kali	1 kali	1 kali	1 Instansi
Capaian	100%	100%	100%	100%	100%

Indikator kinerja Jumlah Instansi yang Disurvei atas Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik termasuk salah satu proyek Kementerian/Lembaga yang mendukung Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik dalam RPJMN 2020-2024. Maka pada tahun 2020 terjadi perubahan target dan 1 indicator kinerja menjadi jumlah instansi yang disurvei bukan jumlah pelaksanaan 1ndica. Dan pada tahun 2020 Ombudsman RI harus melakukan 1ndica terhadap 587 Instansi sesuai dengan target Rencana Kerja Pemerintah dikarenakan Pandemi Covid-19, sehingga dilakukan penyesuaian target dan anggaran untuk 1ndica ini menjadi 1 Instansi yang disurvei pada tahun 2020. Dan pada tahun selanjutnya Ombudsman RI melakukan 1ndica ke 587 Instansi. Maka Ombudsman untuk tahun mendatang dalam melaksanakan 1ndica kepatuhan melakukan inovasi dalam 1ndica tersebut yang dapat memudahkan dalam menginput penilaian suatu sarana pelayanan 1ndica.

## 2. Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Anggaran	Realisasi Anggaran
Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	7 Saran	8 Saran	114,29%	1,49M	1,43M (95,78%)

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.

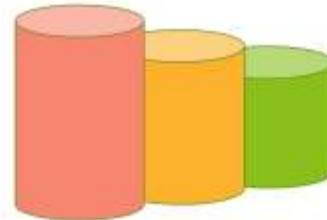
Pada tahun 2020 Ombudsman RI mengeluarkan saran kebijakan sebanyak 8 saran untuk beberapa instansi pemerintah. Untuk mendukung pencapaian 1ndicator kinerja Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan, pada tahun 2020 mendapatkan pagu anggaran Rp1.494.831.000,00 dengan realisasi anggaran sebesar Rp1.431.787.621,00 atau 95,78% dari pagu anggaran. Dari target 7 (tujuh) saran yang dikeluarkan pada tahun 2020, Ombudsman RI berhasil mengeluarkan saran sebanyak 8 saran kebijakan sehingga secara capaian berhasil mencapai 114,28%.

Tabel 3.6  
Tema/Judul Kajian Ombudsman RI Tahun 2020

No	Unit Kerja	Tema/Judul Kajian
1	Kalimantan Barat	Penyelenggaraan Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial pada Dinas Tenaga Kerja Daerah kota/Kabupaten di Kalimantan Barat
2	Jawa Timur	Implementasi Kebijakan Pendeklegasian Kewenangan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember
3	DIY	Potensi Maladministrasi dalam Manajemen Trans Jogja
4	Jawa Barat	Evaluasi Program Bantuan Sosial Pemerintah Provinsi Jawa Barat Pada Masa Pandemi Covid-19 Untuk Masyarakat Kategori Non DTKS Tahap I
5	Bengkulu	Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Pada Kantor Pertanahanan di Provinsi Bengkulu
6	Banten	Peran Pemerintah Dalam Pengadaan Listrik di wilayah Pulau Tunda Kabupaten Serang
7	Kalimantan Timur	Pengelolaan KTP Elektronik sebagai Instrumen Identitas Tunggal di Kalimantan Timur
8	Pusat	Layanan Pemadam Kebakaran

## Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan

- Target = 7 Saran
- Realisasi = 8 Saran



### Capaian Kinerja

$$(8 : 7) \times 100\% = 114,28\%$$

Gambar 3.3 Capaian jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan



Tabel 3.7  
Capaian jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan dari 2016-2020

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Target	50 (indikator berbeda/Jumlah Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik)	6 Policy Brief	6 Policy Brief	7 Policy Brief	7 Saran
Pelaksanaan	36 Perbaikan	7 Policy Brief	7 Policy Brief	8 Policy Brief	8 Saran
Capaian	72%	116,7%	116,7%	114,28%	114,28%

Kendala yang dihadapi selama pelaksanaan perbaikan kebijakan pelayanan publik adalah waktu pelaksanaan kajian/policy brief dan anggaran yang dialokasikan masih kurang mengingat skala kajian/policy brief yang berskala nasional dan provinsi. Untuk Periode mendatang penambahan anggaran pada indikator ini sangat diperlukan untuk memperdalam kajian serta penambahan sumber daya manusia untuk mengatasi kendala waktu kajian yang dilaksanakan.

### 3. Jumlah Provinsi yang Disurvei atas Persepsi Maladministrasi

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Anggaran	Realisasi Anggaran
Jumlah Provinsi yang Disurvei atas Persepsi Maladministrasi	1 Instansi	1 Instansi	100%	1,3Jt	1,3Jt (100%)

Survei Indeks Persepsi Maladministrasi merupakan kelanjutan dari survei Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang diselenggarakan Ombudsman RI. Survei ini melihat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan melalui pengalaman pengguna layanan/masyarakat. 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.

Pada tahun 2020 Ombudsman RI melakukan survei atas persepsi maladministrasi pada satu instansi. Untuk mendukung pencapaian indikator kinerja Jumlah Provinsi yang Disurvei atas Persepsi Maladministrasi, pada tahun 2020 mendapatkan pagu anggaran Rp1.300.000,00 dengan realisasi anggaran sebesar Rp1.300.000,00 atau 100% dari pagu anggaran. Dari target 1 (satu) instansi yang disurvei pada tahun 2020, Ombudsman RI berhasil melakukan survei kepada 1 instansi sehingga secara capaian berhasil mencapai 100%.

Tabel 3.8  
Capaian jumlah Provinsi yang disurvei atas persepsi maladministrasi dari 2016-2020

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Target	-	1 kali	1 kali	1 kali	1 Instansi
Pelaksanaan	-	1 kali	1 kali	1 kali	1 Instansi
Capaian	-	100%	100%	100%	100%

Kendala yang dihadapi saat melaksanakan survei atas persepsi maladministrasi adalah situasi pandemic Covid-19 yang berdampak pada sulitnya masyarakat yang mau di wawancara terkait pelayanan publik.

#### 4. Jumlah Instansi di Daerah/Kelompok Marjinal yang Meningkat Pelayanan Publiknya

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Anggaran	Realisasi Anggaran
Jumlah Instansi di Daerah/Kelompok Marjinal yang Meningkat Pelayanan Publiknya	1 Instansi	1 Instansi	100%	58,09Jt	49,68Jt (85,51%)

Peran Pemerintah dalam memberikan perlindungan bagi kelompok marjinal sampai saat ini masih jauh dari harapan. Hal ini melihat dari ketidakpastian dalam pemberian pelayanan publik bagi kelompok marjinal. Standar Pelayanan Publik sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mensyaratkan setidaknya 14 standar pelayanan yang harus disediakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Daerah, baik daerah perkotaan maupun daerah diluar perkotaan yang tergolong sebagai daerah terluar, terdepan dan tertinggal (3T).

Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, memiliki target RPJMN Tahun 2020-2024, salah satunya adalah Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagi Kelompok Marjinal dan Bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan dan Tertinggal (3T). Program ini sebagai salah satu bentuk pengawasan Ombudsman RI yang bertujuan untuk memastikan bahwa para penyelenggara pelayanan publik khususnya di daerah 3T telah menyediakan standar pelayanan publik dan menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana amanat UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman RI berhasil merangkai kegiatan pengumpulan observasi dan advokasi lapangan yang dilakukan pada daerah dan kepada kelompok marjinal guna memotret kondisi pelayanan publik dasar yang ada disana. Jika tahun 2019, fokus pengumpulan data dilakukan kepada kebutuhan dasar kelompok marjinal, salah satunya kepada Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), maka di tahun 2020 pengumpulan data dilakukan kepada kelompok penghayat kepercayaan.

Hasil lapangan, permasalahan utama yang dihadapi oleh penghayat kepercayaan adalah terkait dengan administrasi kependudukan. Karena hamper semua pelayanan dasar yang disediakan oleh pemerintah didasarkan kepada dokumen administrasi kependudukan. Untuk melanjutkan Pendidikan, mengakses layanan Kesehatan bahkan untuk mengurus rekening di bank pun dengan menggunakan dokumen administrasi kependudukan.

Menyikapi hal tersebut, Ombudsman telah melakukan advokasi ke Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. Kementerian Dalam Negeri bersedia mengakomodir layanan administrasi kependudukan kepada semua aliran kepercayaan dan agama lokal, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan yang diperkuat dengan Putusan Mahkamah Konstitusi terhadap Uji Materiil Undang-Undang Administrasi Kependudukan. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan juga sebenarnya telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 27 Tahun 2016 Tentang Layanan Pendidikan kepada Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

Dari target 1 (satu) instansi daerah/kelompok marjinal yang meningkat pelayanan publiknya di tahun 2020, Ombudsman RI telah melaksanakan 1 (satu) instansi daerah/kelompok marjinal yang meningkat pelayanan publiknya. Maka secara capaian Ombudsman RI berhasil mencapai 100%. Untuk mendukung capaian tersebut pada tahun 2020 mendapatkan alokasi anggaran sejumlah Rp58.097.000,00 dengan realisasi anggaran sebesar Rp49.680.000,00 atau 85,51% dari pagu anggaran.



## Jumlah Instansi di Daerah/Kelompok Marjinal yang Meningkat Pelayanan Publiknya

- Target = 1 Instansi
- Realisasi = 1 Instansi

### Capaian Kinerja

$$(1 : 1) \times 100\% = 100\%$$



Gambar 3.4 Capaian jumlah instansi di daerah/kelompok marjinal yang meningkat pelayanan publiknya

Tabel 3.9  
Capaian jumlah instansi di daerah/kelompok marjinal yang meningkat pelayanan publiknya dari 2016-2020

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Target	-	-	5 Pendampingan	1 Kegiatan	1 Instansi
Pelaksanaan	-	-	10 Pendampingan	1 Kegiatan	1 Instansi
Capaian			200%	100%	100%

Kendala yang muncul dari kegiatan ini adalah belum adanya nomenklatur tentang daerah dan kelompok marjinal yang bersifat seragam dan nasional yang secara konsisten menjadi ukuran perencanaan dan capaian pembangunan untuk daerah dan kelompok marjinal, 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 marjinal dan perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), sehingga terbangun standar minimal pelayanan publik untuk daerah dan kelompok.

## 5. Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Anggaran	Realisasi Anggaran
Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik	19	19	100%	228Jt	202,35Jt (88,75%)

Indikator ini dibentuk pada tahun 2020 agar mempercepat penyelesaian laporan masyarakat melalui pembentukan *Focal Point* (narahubung) dalam menghubungkan Ombudsman dengan Instansi Terlapor.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sepanjang tahun 2020 Ombudsman RI membentuk Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik dengan menempatkan *Focal Point* (narahubung).

7 (tujuh) *Focal Point* (narahubung) Kementerian/Lembaga yang berada di Pusat: Mahkamah Agung, Inspektor Pengawasan Umum Kepolisian Negara Republik Indonesia (Irwasum Polri), Otoritas Jasa Keuangan, Direktur Jenderal Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan, Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Direktur Jenderal Mineral dan Batubara, Kementerian ESDM, Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan, dan Direktur Jenderal Penanganan Fakir Miskin, Kementerian Sosial.

Dan 12 (dua belas) *Focal Point* (narahubung) Provinsi di Indonesia: Bangka Belitung, Sumatera Barat, DI. Yogyakarta, Kepulauan Riau, Kalimantan Barat, Jawa Barat, Banten, Sumatera Utara, Riau, Jawa Timur, dan Kalimantan Timur.



Gambar 3.5 Capaian jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik

Tabel 3.10  
Capaian jumlah *focal point* pengawasan pelayanan publik dari 2016-2020

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Target	-	-	-	-	19 <i>Focal Point</i>
Pelaksanaan	-	-	-	-	19 <i>Focal Point</i>
Capaian					100%

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, Kedepannya penyelesaian laporan ini bisa dengan cara-cara non-formal. Narahubung yang sudah ada menjadi penghubung Ombudsman ke Instansi yang dilaporkan, dalam rangka percepatan penyelesaian laporan masyarakat yang efektif, efisien dan solutif.



## Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku

Berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman, sebagai bentuk pelaksanaan tugas dan fungsinya tentu juga harus diiringi dengan penerapan mutu yang terstandar dan dapat dipahami oleh semua pihak yang terkait. Dengan kata lain, pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman harus dilakukan secara professional, akuntabel dan transparan. Untuk itu, diperlukan upaya untuk mengawasi dalam rangka memastikan bahwa pelaksanaan tugas Ombudsman telah berjalan dengan baik sesuai standar mutu yang telah ditetapkan. Ombudsman sebagai lembaga pengawas juga memiliki fungsi memberikan pelayanan publik, sehingga mutu pelayanan dalam bentuk pengawasan juga merupakan hal yang harus diutamakan. Hal tersebut sesuai ketentuan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur bahwa Penyelenggara pemerintahan wajib untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu berdasarkan standar pelayanan publik.

Penerapan sistem manajemen mutu dipandang memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang bermutu oleh Ombudsman. Manajemen mutu sebagai suatu sistem manajemen untuk mengawasi segala kegiatan dan tugas Ombudsman dalam memastikan bahwa produk/jasa yang dihasilkan dapat tercapai dengan konsisten dan mutu dapat dipertahankan. Berkaitan dengan hal tersebut Ombudsman RI menyusun rancangan peraturan Ombudsman yang secara khusus mengatur mengenai manajemen mutu yang dapat memberikan acuan dan kerangka kerja bagi pengelolaan mutu, mulai dari perencanaan mutu dan penetapan standar mutu, penerapan mutu, evaluasi mutu hingga upaya memperbaiki dalam rangka meningkatkan mutu itu sendiri. Dengan demikian diharapkan ke depan penerapan sistem manajemen mutu dapat mendukung kinerja Ombudsman secara keseluruhan menjadi lebih baik, sehingga dapat meningkatkan keterandalan Ombudsman dan kepercayaan publik kepada Ombudsman RI.

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Anggaran	Realisasi Anggaran
Jumlah Laporan/Aduan Terkait Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI yang Diselesaikan	70 Lap.	91 Lap.	130%	235Jt	227Jt (96,35%)

Pemeriksaan aduan internal terkait pengawasan pelayanan publik di lingkungan Ombudsman RI. Selama kurun waktu tahun 2020 jumlah aduan terkait pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik di Ombudsman RI, khususnya dalam hal penyelesaian laporan masyarakat berjumlah 110 Aduan, dengan rincian 85 Aduan mengenai keberatan atas Laporan Hasil Pemeriksaan Laporan (LAHP) atau penutupan laporan masyarakat, dan 25 Aduan mengenai tindak lanjut laporan yang masih dalam proses pemeriksaan. Dari 110 Aduan tersebut 91 Aduan atau 82,7 % telah diselesaikan. Adapun sebaran jumlah aduan internal dapat dilihat grafik berikut ini:

Grafik 3.3 Data aduan per bulan tahun 2020



Jadi tahun 2020 terdapat 110 aduan internal terkait tindak lanjut laporan masyarakat yang diterima serta 91 telah diselesaikan (*case closed*) dan 19 sedang dalam proses atau ditindak lanjuti oleh Unit Keasistennan Manajemen Mutu. Oleh sebab itu capaian untuk indikator ini adalah 130%. Untuk mendukung tercapainya Indikator Kinerja ini, pada tahun 2020 mendapatkan pagu anggaran Rp235.792.000,00 dengan realisasi sebesar Rp227.194.185,00 atau 96,35% dari pagu anggaran.

### Jumlah Laporan/Aduan Terkait Manajemen Mutu Pelayanan Ombudsman RI yang Diselesaikan

- Target = 70 Laporan
- Diselesaikan = 91 Laporan
- Dalam Proses = 19 Laporan

**Capaian Kinerja**  
 $(91 : 70) \times 100\% = 130\%$



Gambar 3.6 Capaian jumlah laporan/aduan terkait manajemen mutu pelayanan Ombudsman RI yang diselesaikan

Tabel 3.11  
Capaian jumlah laporan/aduan terkait manajemen mutu pelayanan Ombudsman RI yang diselesaikan dari 2016-2020

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Target	100%	100%	100%	100%	70 Lap.
Pelaksanaan	100%	100%	100%	100%	91 Lap.
Capaian	100%	100%	100%	100%	130%

Kendala yang dihadapi adalah beberapa aduan memerlukan penanganan yang komprehensif dan teliti untuk penyelesaian sehingga perlu sumber daya yang memadai. Pada periode mendatang diharapkan ada tambahan baik secara kuantitas dan kualitas untuk sumber daya Unit Keasistennan Manajemen Mutu.

## 3.2 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 Kartu Indikator Kinerja Ombudsman RI tahun 2020 Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik diukur berdasarkan realisasi capaian kinerja output program pengawasan pelayanan publik pada kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat, Pencegahan Maladministrasi, dan Penjaminan Mutu. Maka penghitungan skor sebagai berikut:

Tabel 3.12  
Perhitungan nilai indeks tahun 2020

Sasaran	Indikator Kinerja	Capaian	Indeks
Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan	105,26%	$0,4 \times 4=1,6$
	Jumlah Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dikeluarkan	114,29%	$0,2 \times 4=0,8$
Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Jumlah Instansi di Daerah/Kelompok Marjinal yang Meningkat Pelayanannya	100%	$0,1 \times 3=0,3$
	Jumlah Focal Point Pengawasan Pelayanan Publik	100%	$0,1 \times 3=0,3$
Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku	Jumlah laporan/aduan terkait manajemen mutu pelayanan Ombudsman RI yang Diselesaikan	130%	$0,2 \times 4=0,8$
<b>Total Nilai Indeks</b>			<b>3,8</b>

Indeks Keberhasilan Kinerja Lembaga **3,8** skala 4. Dengan demikian, capaian Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik berada pada skala **Berhasil**.

Tabel 3.13  
Capaian Penetapan Kinerja Tahun 2020

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Terwujudnya Pelayanan Publik yang Berkualitas Melalui Pengawasan Ombudsman	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	3.0	3.8	126.66%
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	N/A	N/A	N/A

### 3.3 Akuntabilitas Keuangan

Berdasarkan DIPA Ombudsman RI Nomor 110.01.1.439624/2020, alokasi anggaran Ombudsman untuk Tahun 2020 sebesar Rp137.839.359.000,00 dengan realisasi sebesar Rp135.813.121.907,00 atau 98,53% (unaudited dan bersifat netto). Rincian pagu alokasi dan realisasinya sebagai berikut:

Tabel 3.14  
Pagu anggaran dan relaisasi anggaran Ombudsman RI Tahun 2020

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
Program Dukungan Manajemen	125.655.129.000	123.861.910.243	98,57
Layanan Perencanaan	134.626.000	127.091.395	94,40
Layanan Pemantauan dan Evaluasi	1.235.712.000	1.233.030.661	99,78
Layanan Manajemen Keuangan	475.916.000	451.319.180	94,83
Layanan Dukungan Manajemen Satker	319.598.000	316.798.459	99,12
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	2.056.272.000	2.044.291.208	99,42
Layanan Umum	80.388.000	80.098.500	99,64
Layanan Data dan Informasi	164.700.000	155.481.506	94,40
Layanan Audit Internal	171.741.000	166.165.000	96,75
Layanan Hukum	172.947.000	172.645.013	99,83
Layanan Manajemen Organisasi	374.532.000	364.235.694	97,25
Layanan Sarana dan Prasarana Internal	2.428.373.000	2.424.992.831	99,86
Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia	1.278.870.000	1.227.626.960	95,99
Layanan Manajemen Barang Milik Negara	117.505.000	111.828.800	95,17
Layanan Protokoler	269.379.000	241.265.633	89,56
Layanan Umum	212.545.000	186.833.084	87,90
Layanan Pendidikan dan Pelatihan	975.463.000	773.453.691	79,29
Layanan Perkantoran	115.186.562.000	113.784.752.628	98,78
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	12.184.230.000	11.951.211.664	98,09
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	9.897.160.000	9.775.647.534	98,77
Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan	9.897.160.000	9.775.647.534	98,77
Pencegahan Maladministrasi	2.051.278.000	1.948.369.945	94,98
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009	269.050.000	263.249.000	97,84
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	1.494.831.000	1.431.787.621	95,78
Indeks Persepsi Maladministrasi	1.300.000	1.300.000	100
Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah di Daerah/Kelompok Marjinal dan Daerah 3T yang Meningkat	58.097.000	49.680.000	85,51
Jaringan Pengawas Pelayanan Publik	228.000.000	202.353.324	88,75
Penjaminan Mutu	235.792.000	227.194.185	96,35
Integrasi dan Mutu Pelayanan Ombudsman RI	235.792.000	227.194.185	96,35
<b>Total</b>	<b>137.839.359.000</b>	<b>135.813.121.907</b>	<b>98,53</b>



## BAB IV

## PENUTUP

Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2020 ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang berbagai capaian kinerja pada berbagai perspektif, sasaran strategis, dan indikator keberhasilan. Laporan ini merupakan wujud transparansi dan akuntabilitas Ombudsman RI dalam melaksanakan berbagai kewajibannya 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.

Sangat disadari bahwa laporan ini belum sempurna, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dapat memperoleh gambaran kinerja yang telah dicapai Ombudsman RI selama tahun 2020. 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.

**REVISI PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA  
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**



**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2020**

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

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

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

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

Jakarta, September 2020

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Prof. AMZULIAN RIFAI, S.H., LL.M., Ph.D

**REVISI PERJANJIAN KINERJA  
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2020**  
**KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Terwujudnya Pelayanan Publik yang Berkualitas Melalui Pengawasan Ombudsman	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Percentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	3,0 Indeks (Skala 0-4) N/A

<b>PROGRAM</b>	<b>ANGGARAN</b>
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Rp 12.184.230.000

Jakarta, September 2020

Prof. AMZULIAN RIFAI, S.H., LL.M., Ph.D



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

Kantor Pusat  
JL. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan,  
Jakarta Selatan 12920  
 (021) 2251 3737  
137 (Call Center)

