



**20
21**

LAPORAN KINERJA

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 2021. 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 2021 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 2022
Ketua Ombudsman Republik Indonesia

DR. Mokh. Najih, S.H., M.Hum

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 dalam laporan inidiukur dengan membandingkan realisasi indikator dengan target indikator yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja tahun 2021. Indikator utama pada penetapan kinerja, yaitu Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik. Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik diukur berdasarkan realisasi Indeks Kinerja Penyelesaian Laporan, Indeks Kinerja Pencegahan Maladministrasi, Indeks Kinerja Penjaminan Mutu, Indeks Kinerja Perencanaan dan Keuangan, Indeks Kinerja Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Indeks Kinerja Inspektorat, Indeks Kinerja Humas dan Teknologi Informasi, Indeks Kinerja Hukum, Kerjasama dan Organisasi, Indeks Kinerja Sumber Daya Manusia dan Umum. Capaian kinerja 9 (sembilan) indikator tersebut pada Tahun 2021 seluruhnya melampaui target yang telah ditetapkan.

Alokasi anggaran Tahun 2021 Ombudsman RI sebesar Rp198,162M didistribusikan dalam 2 program yaitu Program Dukungan Manajemen sebesar Rp165,477M dan Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp 32,685M. Kegiatan dan indikator kinerja tersebut termasuk pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Realisasi anggaran Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp 31,015M atau 94,89%, sedangkan realisasi anggaran Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 159,761M atau 96,55%.

DAFTAR ISI

I	Kata Pengantar	11	Bab II Perjanjian Kinerja
II	Ringkasan Eksekutif	15	Bab III Akuntabilitas
III	Daftar Isi	32	Bab IV Penutup
1	Bab I Pendahuluan	33	Lampiran

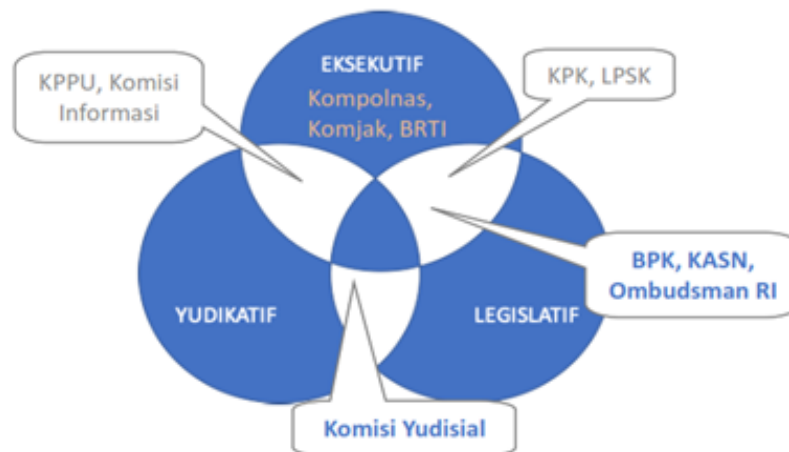


BAB I PENDAHULUAN

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. Hal ini selaras dengan harapan pembentukan lembaga Ombudsman (Pendapat Akhir Presiden RI terhadap Rancangan Undang-Undang Tentang Ombudsman RI dalam Rapat Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat RI Tahun 2018). 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 penerbitan 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 Tahun 2008). 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:



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:

Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas

Misi :

1. Mewujudkan Profesionalisme Fungsi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mewujudkan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Hasil Pengawasan Ombudsman.
3. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Seluruh Rakyat Indonesia.

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:

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

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

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, wewenang Ombudsman RI makin luas termasuk pengawasan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. untuk menyelesaikan ganti rugi Ombudsman RI melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus (Pasal 50).
- 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 pendalaman 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:

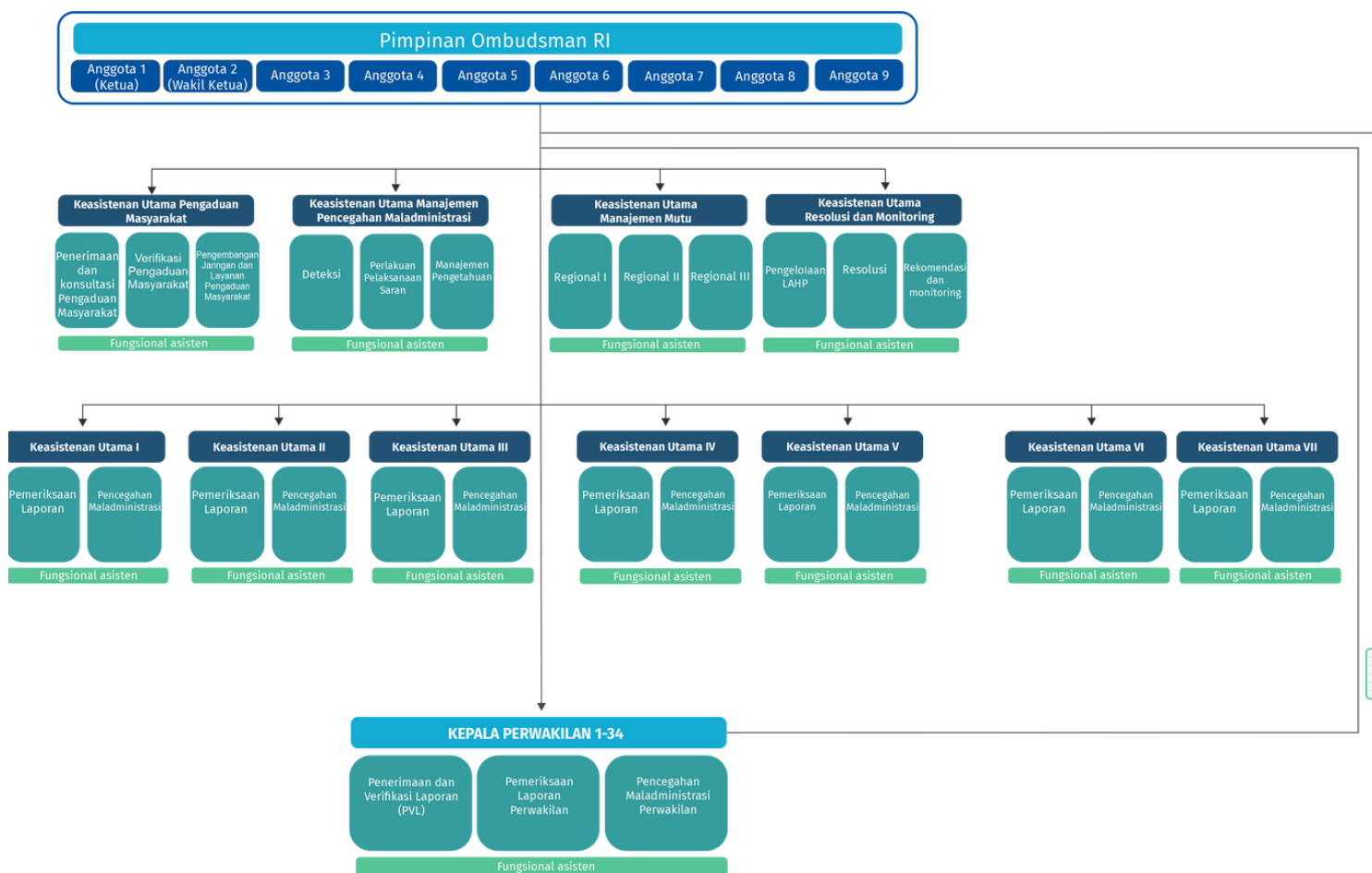
- meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman RI;
- memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan 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:

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

1.3 Organisasi dan Sumber Daya Manusia

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 Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.



Struktur Keasistenan Substansi Ombudsman RI

Keasistenan pada Ombudsman RI terbagi dalam Keasistenan Kantor Pusat dan Keasistenan Kantor Perwakilan.

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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
- 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.

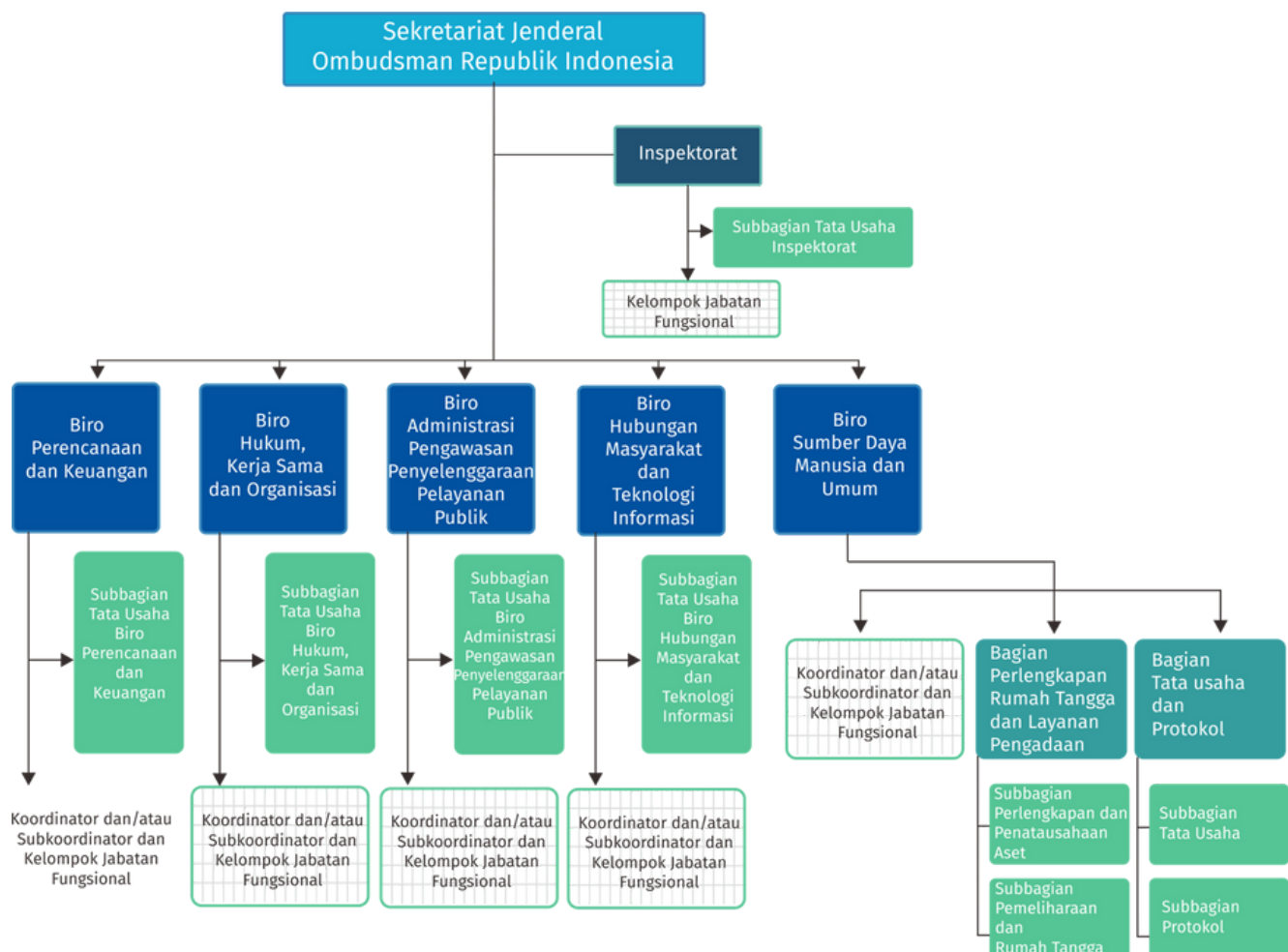
2) Keasistenan Perwakilan adalah unit kerja Asisten di lingkungan perwakilan Ombudsman yang melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan.

3) Susunan organisasi Keasistenan Kantor Perwakilan terdiri atas:

- Keasistenan Pengaduan Masyarakat, mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.
- Keasistenan Pemeriksaan Laporan, mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.

- Keasistenan 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.

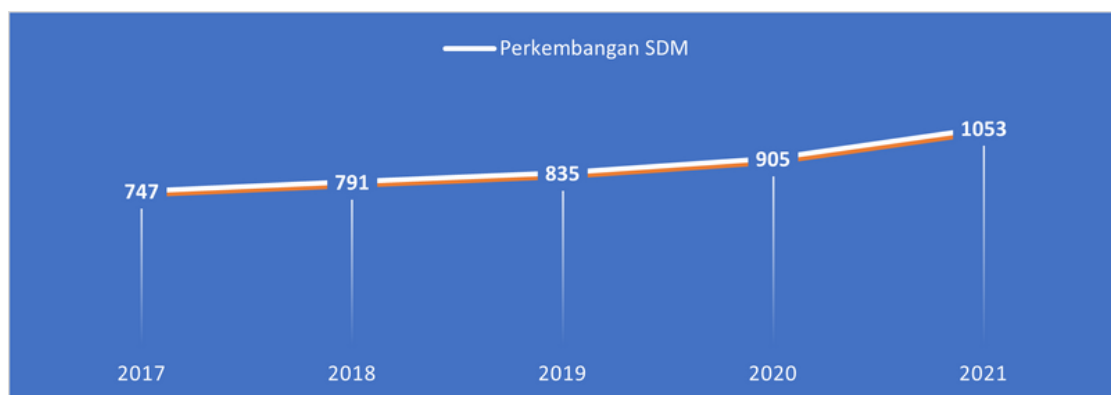


Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI

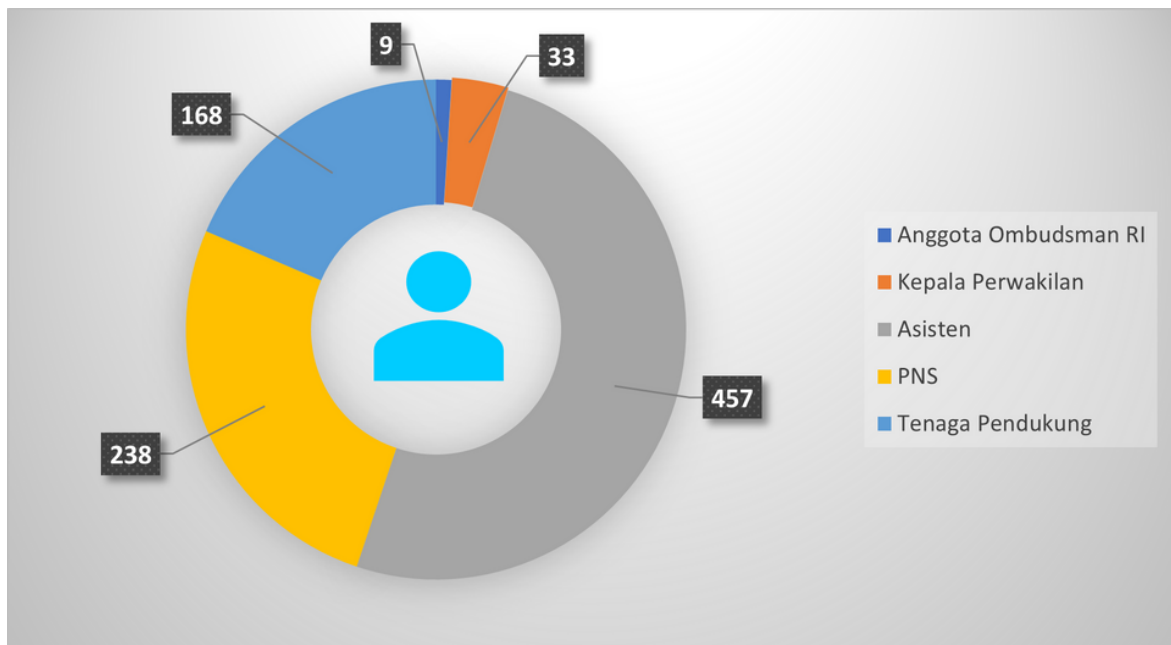
Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, susunan organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman sebagai berikut:

- Biro Perencanaan dan Keuangan, mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyusunan rencana, 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 1.053 orang, terdiri atas Anggota Pimpinan Ombudsman, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kepala Perwakilan, Asisten, dan tenaga pendukung. Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI periode 2017-2021 disajikan pada grafik dan tabel berikut:



Perkembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI



Komposisi SDM Ombudsman RI Tahun 2021

1.4 Sistematika Penyajian

Berdasarkan sistematika penyajian Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman RI tahun 2021 adalah sebagai berikut:

- BAB I. Pendahuluan: menjelaskan latar belakang terbentuknya Ombudsman RI; fungsi dan tugas Ombudsman RI; struktur organisasi dan sumber daya manusia.
- BAB II. Perjanjian Kinerja: berisikan target RPJMN tahun 2021; Rencana Kerja Pemerintah (RKP); Rencana Kinerja Tahunan (RKT) tahun 2021; dan Perjanjian Kinerja yang diemban Ombudsman RI.
- BAB III. Akuntabilitas: berisikan pencapaian sasaran; evaluasi keberhasilan kinerja; akuntabilitas keuangan.
- BAB IV. Penutup.

BAB II

PERJANJIAN KINERJA

2.1 Target RPJMN Tahun 2021

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 2021

Tujuan	Sasaran Strategis	Indikator	Satuan	Target
Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	Indeks (Skala 4)	3.02
		Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	%	5%

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

2.2 Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2021

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 2021 sebagai berikut:

Tabel 2.2 Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2021

PP/KP/Proyek Prioritas Nasional	Indikator	Satuan	Target
Program Prioritas: Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola			
Kegiatan Prioritas: Transformasi Pelayanan Publik	Jumlah Instansi Pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik	Instansi	142 per 587
Proyek Prioritas Nasional: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pengawasan Publik	Jumlah Laporan /Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Diselesaikan	Laporan	6300

2.3 Rencana Kinerja Tahunan (RKT) tahun 2021

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. Sebagai dampak adanya kebijakan baru mengenai tata cara penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian aduan internal, serta mempertimbangkan realisasi rata-rata lama penyelesaian aduan tahun sebelumnya, Indikator Kinerja Kegiatan Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan di RKT Ombudsman RI tahun 2021 mengalami perubahan target sebagai berikut:

Tabel 2.3 Rencana Kinerja Tahunan Tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target	
			Semula	Menjadi
Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	Hari	135	135
	Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	%	75	75
Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi	Instansi	4	4
	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	%	70	70
	Indeks Persepsi Maladministrasi	Indeks	5,5	5,5
Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku	Persentase Aduan terhadap Jumlah Laporan	%	2,8	2,8
	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	Hari	40	63
Terlaksananya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan	Indeks	3,02	3,02
Terlaksananya Layanan Fasilitas Pelayanan Teknis terhadap Ombudsman RI yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Fasilitas Pelayanan Teknis	Indeks	3	3
Terlaksananya Layanan Kehumasan, Data, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	Indeks	2,85	2,85
Terlaksananya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas	Indeks Kinerja Inspektorat	Indeks	2,9	2,9
Terlaksananya Fasilitas Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi	Indeks	2,9	2,9
Terlaksananya Pengelolaan	Indeks Kinerja Biro Sumber	Indeks	2,9	2,9

2.4 Program dan Kegiatan

Ombudsman RI memiliki 2 Program, yakni Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen. Bentuk konkret kegiatan pokok terkait dengan program tersebut diwujudkan dalam bentuk kegiatan sebagai berikut:

1) Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI memiliki tiga kegiatan, yakni Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat; Pencegahan Maladministrasi; dan Penjaminan Mutu.

2) Program Dukungan Manajemen

Terdapat enam kegiatan di Program Dukungan Manajemen Ombudsman RI yakni, Perencanaan dan Keuangan; Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi; Pengawasan Internal; Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi; serta Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan.

Dalam menjalankan program dan kegiatan selama tahun 2021 anggaran yang telah disusun di awal tahun mengalami perubahan sebagai dampak dari Refocusing anggaran. Berikut ini adalah rincian perubahan anggaran pada program dan kegiatan tahun 2021.

Tabel 2.4 Perubahan Anggaran Program dan Kegiatan Tahun 2021

Program	Kegiatan	Anggaran	
		Sebelum Perubahan	Setelah Perubahan
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.200.000.000	13.660.451.000
	Pencegahan Maladministrasi	20.117.209.000	18.677.020.000
	Penjaminan Mutu	400.000.000	347.852.000
Program Dukungan Manajemen	Perencanaan dan Keuangan	2.000.000.000	1.704.527.000
	Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	525.000.000	102.201.000
	Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.255.000.000	2.158.247.000
	Pengawasan Internal	575.000.000	380.309.000
	Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.850.000.000	1.578.588.000
	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	164.050.035.000	159.258.050.000

2.5 Perjanjian Kinerja Tahun 2021

Berpedoman kepada RKP tahun 2021, 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. Perjanjian kinerja tahun 2021, sebagai berikut:

Tabel 2.5 Perjanjian Kinerja Lembaga Tahun 2021

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Target
1.	Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	3,02 (Skala 0-4)
2.		Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5%

Tabel 2.6 Revisi Perjanjian Kinerja Lembaga Tahun 2021

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Target
1.	Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	3,02 (Skala 0-4)

Terjadi revisi Perjanjian Kinerja berupa penghapusan indikator kinerja utama terkait persentase peningkatan kepatuhan tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikarenakan indikator tersebut merupakan indikator yang baru ada di tahun 2021, sehingga jumlah kepatuhan tinggi tahun 2021 ini dijadikan sebagai base line untuk dapat melakukan perhitungan indikator tersebut di tahun-tahun berikutnya

BAB III

AKUNTABILITAS

3.1 Pencapaian Kinerja

Capaian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2021, 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 2021

PP/KP/Proyek Prioritas Nasional	Indikator	Target	Realisasi	Capaian
Program Prioritas: Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola				
Kegiatan Prioritas: Transformasi Pelayanan Publik	Jumlah Instansi Pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik	142 per 587 Instansi	179 Instansi	126,05%
Proyek Prioritas Nasional: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pengawasan Publik	Jumlah Laporan /Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Diselesaikan	6300 Laporan	6421 Laporan	101,92%

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Kerja Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	135 Hari	98 Hari	72,59%
	Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	75%	89,35%	119,13%
Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi	4 Instansi	4 Instansi	100%
	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	70%	73,46%	104,94%
	Indeks Persepsi Maladministrasi	5,5 (Indeks skala 1-10)	3,22 (Indeks skala 1-10)	170,80%
Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku	Persentase Aduan terhadap Jumlah Laporan	2,8%	0,81%	345,67%
	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	63 Hari	51,26 Hari	122,9%
Terlaksananya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan	3,02 Indeks (skala 4)	4	132,45%

Terlaksananya Layanan Fasilitas Pelayanan Teknis terhadap Ombudsman RI yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Fasilitas Pelayanan Teknis	3 Indeks (skala 4)	4	133,33%
Terlaksananya Layanan Kehumasan, Data, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	2,85 Indeks (skala 4)	4	140,35%
Terlaksananya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas	Indeks Kinerja Inspektorat	2,9 Indeks (skala 4)	4	137,93%
Terlaksananya Fasilitas Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi	2,9 Indeks (skala 4)	4	137,93%
Terlaksananya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas.	Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	2,9 Indeks (skala 4)	4	137,93%

Tabel 3.3 Perjanjian Kinerja Lembaga Tahun 2021

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Target		Realisasi		Capaian	
			2020	2021	2020	2021	2020	2021
1.	Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)	3,0	3,02	3,8	4	126,66%	132,45%

3.2 Evaluasi dan Analisa Capaian Kinerja

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas melalui pengawasan Ombudsman RI, diperlukan sasaran strategis yang ditargetkan serta langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai target tersebut. Berdasarkan sasaran strategis yang telah ditetapkan pada Renstra Ombudsman RI tahun 2020-2024, maka ditetapkan juga Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk menggambarkan tingkat ketercapaian indikator sasaran strategis tersebut.

Berdasarkan Renstra Ombudsman RI tahun 2020-2024, Sasaran Strategis Ombudsman RI adalah terwujudnya pengawasan pelayanan publik yang berkualitas. Indikator Kinerja Utama Ombudsman RI adalah indeks kinerja pengawasan pelayanan publik.

Indeks kinerja pengawasan pelayanan publik adalah kondisi yang menggambarkan dampak dari kinerja yang dilakukan Ombudsman RI dalam menjalankan fungsinya terkait pengawasan pelayanan publik yang diukur melalui capaian kinerja kegiatan

penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, penjaminan mutu, dan dukungan manajemen.

Pengukuran indeks kinerja pengawasan pelayanan publik bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang tingkat pengawasan pelayanan publik yang telah dilaksanakan serta untuk memperoleh rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan. Tingkat kinerja dikategorikan dalam 4 (empat) tingkatan, yaitu: kinerja kurang (nilai indeks 1), kinerja cukup (nilai indeks 2), kinerja baik (nilai indeks 3), kinerja sangat baik (nilai indeks 4).

Nilai Indeks kinerja pelayanan publik didapatkan dari penjumlahan nilai indeks kinerja penyelesaian laporan (bobot 0,4); indeks kinerja pencegahan maladministrasi (bobot 0,3); indeks kinerja penjaminan mutu (bobot 0,2); indeks kinerja perencanaan dan keuangan (bobot 0,02); indeks kinerja administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik (bobot 0,012); indeks kinerja inspektorat (0,02); indeks kinerja hubungan masyarakat dan teknologi informasi (0,013); indeks kinerja hukum, kerjasama dan organisasi (bobot 0,015); indeks kinerja sumber daya manusia dan umum (bobot 0,02).

Nilai indeks kinerja kegiatan didapatkan dari penjumlahan nilai capaian indikator kinerja kegiatan yang telah dikalikan dengan bobot dari indikator kinerja kegiatan tersebut. Adapun tingkat nilai yang digunakan untuk menilai capaian sesuai dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut:

Tabel 3.4 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Tahun 2021

No.	Indikator	Realisasi	Nilai	Bobot	Jumlah (Nilai x Bobot)
1.	Indeks Kinerja Penyelesaian Laporan	4,0	4	0,4	1,6
2.	Indeks Kinerja Pencegahan Maladministrasi	4,0	4	0,3	1,2
3.	Indeks Kinerja Penjaminan Mutu	4,0	4	0,2	0,8
4.	Indeks Kinerja Perencanaan Dan Keuangan	4,0	4	0,02	0,08
5.	Indeks Kinerja Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	4,0	4	0,012	0,048
6.	Indeks Kinerja Inspektorat	4,0	4	0,02	0,08
7.	Indeks Kinerja Hubungan Masyarakat Dan Teknologi Informasi	4,0	4	0,013	0,052
8.	Indeks Kinerja Hukum, Kerjasama Dan Organisasi	4,0	4	0,015	0,06
9.	Indeks Kinerja Sumber Daya Manusia Dan Umum	4,0	4	0,02	0,08
Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik					4

Nilai indeks kinerja kegiatan didapatkan dari penjumlahan nilai capaian indikator kinerja kegiatan yang telah dikalikan dengan bobot dari indikator kinerja kegiatan tersebut. Adapun tingkat nilai yang digunakan untuk menilai capaian sesuai dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut:

Tabel 3.5 Kriteria Indeks Penilaian Capaian

No.	Capaian	Nilai
1.	Capaian < 60%	1
2.	$60\% \leq \text{Capaian} < 80\%$	2
3.	$80\% \leq \text{Capaian} < 100\%$	3
4.	Capaian $\geq 100\%$	4

Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik sebesar 4 dari skala 5 menandakan keberhasilan Ombudsman RI mencapai target indikator kinerja program dan kegiatan dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, ditandai dengan besarnya persentase penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat lebih cepat dari yang ditargetkan, angka indeks persepsi maladministrasi dibawah target, saran perbaikan pelayanan publik dari ombudsman yang dilaksanakan oleh instansi terkait, jumlah instansi yang memperoleh opini tertinggi dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik dan indeks persepsi maladministrasi memenuhi target, persentase aduan terhadap jumlah laporan ditutup lebih kecil dari target, dan rata-rata waktu penyelesaian aduan terhadap pelayanan Ombudsman lebih cepat dari yang ditargetkan, serta efektifitas Dukungan Manajemen dalam memfasilitasi terlaksananya pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI.

Indeks Kinerja Penyelesaian Laporan

Kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif. Indikator sasaran: rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dan persentase penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat. Adapun target dan capaian indikator sasaran tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

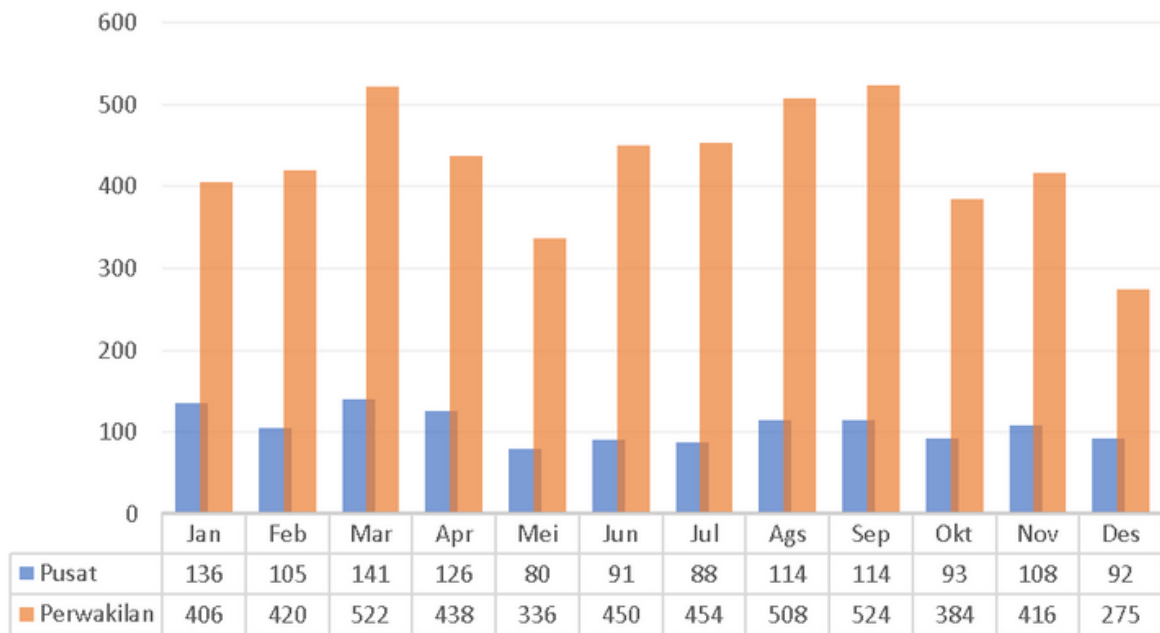
Tabel 3.6 Target dan Capaian Indikator Sasaran Penyelesaian Laporan Tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Sasaran	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	135 Hari	98 Hari	127,40%
	Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	75%	89,35%	119,13%

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 Sasaran Kegiatan terlaksananya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif, pada tahun 2021 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp13.660.451.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp12.974.008.395,- atau 94,97% dari pagu anggaran.

Pada tahun 2021 Ombudsman RI telah menerima Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.176 Laporan Reguler, 835 laporan Respon Cepat, dan 175 laporan Investigasi atas Prakarsa Sendiri. Selain laporan tersebut, Ombudsman RI menerima konsultasi yang merupakan non laporan yang meningkat sebesar 35,71% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih proaktif dalam menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung oleh Pelapor, dengan terlebih dahulu meminta saran dari Ombudsman RI. Berikut data laporan/pengaduan masyarakat yang teregister pada aplikasi SIMPeL dan telah selesai ditindaklanjuti pada tahun 2021:



Grafik Penyelesaian Laporan perbulan Tahun 2021

Tercatat dalam grafik penyelesaian laporan perbulan tahun 2021 bahwa total laporan/pengaduan masyarakat yang telah selesai ditindaklanjuti pada tahun 2021 sebesar 6.421 laporan. Sebanyak 1.288 laporan diselesaikan oleh Pusat dari target 630 laporan dengan capaian sebesar 204,44%. 5.133 laporan diselesaikan oleh Perwakilan dari target 5.670 laporan dengan capaian sebesar 90,53%. Laporan masyarakat tersebut rata-rata diselesaikan dalam waktu 98 hari dari target 135 hari. Rata-rata waktu penyelesaian laporan didapatkan dari rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan sejak tahap penerimaan & verifikasi laporan, pemeriksaan laporan, hingga penyelesaian laporan.

Tabel 3.7 Capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan dari 2017-2021

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021
Target	90%	90%	90%	3.898 Lap.	6.300 Lap.
Pelaksanaan	92,23%	99,2%	117,8%	4.103 Lap.	6.421 Lap.
Capaian	102,47%	110,22%	130,89%	105,26%	105,26%

Kendala yang dihadapi selama 2021 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 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat. Untuk menanggulangi kendala yang dihadapi, maka Ombudsman RI melakukan beberapa Langkah yang paling ideal adalah mekanisme penyelesaian laporan/pengaduan secara daring/online dan

pelatihan penggunaan SIMPeL 4.0 yang terus dilakukan. Ombudsman RI terus berinovasi dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dengan pemanfaatan teknologi IT dan membentuk Tim khusus guna mempercepat dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang masuk.

Indeks Kinerja Pencegahan Maladministrasi

Kegiatan Pencegahan Maladministrasi memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik. Indikator sasaran: Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi, Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan, dan Indeks Persepsi Maladministrasi.

Tabel 3.8 Target dan Capaian Indikator Sasaran Pencegahan Maladministrasi Tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Sasaran	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi	4 Instansi	4 Instansi	100%
	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	70%	73,46%	104,94%
	Indeks Persepsi Maladministrasi	5,5 (Indeks Skala 10)	3,22 (Indeks Skala 10)	141,45%

Nilai Indeks Kinerja Pencegahan Maladministrasi berdasarkan realisasi capaian indikator sasaran Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi, Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan, dan Indeks Persepsi Maladministrasi di atas adalah 4,0 (indeks skala 4).

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Kegiatan Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik, pada tahun 2021 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp18.677.020.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp17.715.482.483,- atau 94,85% dari pagu anggaran.

Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi

Opini Pengawasan Pelayanan Publik merupakan penilaian pelaksanaan pelayanan publik di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah berdasarkan penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dan penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi. Masing-masing hasil penilaian tersebut terbagi dalam 3 (tiga) kategorisasi yaitu kepatuhan tinggi, kepatuhan sedang dan kepatuhan rendah dari survei kepatuhan

terhadap standar pelayanan publik. Kategori maladministrasi rendah, maladministrasi sedang dan maladministrasi tinggi untuk Indeks persepsi maladministrasi.

Tabel 3.9 Kategori Nilai Opini Pengawasan Pelayanan Publik

Kategori	Keterangan
A	Maladministrasi Rendah dan Kepatuhan Tinggi
B	Maladministrasi Sedang dan Kepatuhan Sedang Maladministrasi Rendah dan Kepatuhan Sedang
C	Maladministrasi Sedang dan Kepatuhan Rendah Maladministrasi Rendah dan Kepatuhan Rendah
D	Maladministrasi Tinggi dan Kepatuhan Rendah Maladministrasi Sangat Tinggi dan Kepatuhan Rendah

Tabel 3.10

Hasil Penilaian Persepsi Maladministrasi dan Penilaian Kepatuhan Tahun 2021 di 7 Provinsi

No.	Provinsi	Nilai Persepsi Maladministrasi Provinsi	Kategorisasi Interval Nilai Persepsi Maladministrasi	Nilai Kepatuhan	Zonasi Kepatuhan	Kepatuhan	Kategori Opini
1.	Bali	3,12	Maladministrasi Rendah	77,78	Kuning	Sedang	B
2.	D.I. Yogyakarta	2,81	Maladministrasi Rendah	97,05	Hijau	Tinggi	A
3.	Kalimantan Selatan	3,38	Maladministrasi Rendah	79,31	Kuning	Sedang	B
4.	Kalimantan Utara	3,49	Maladministrasi Rendah	81,47	Hijau	Tinggi	A
5.	Nusa Tenggara Barat	3,45	Maladministrasi Rendah	83,89	Hijau	Tinggi	A
6.	Kalimantan Timur	3,22	Maladministrasi Rendah	53,04	Kuning	Sedang	B
7.	Riau	2,98	Maladministrasi Rendah	98,12	Hijau	Tinggi	A

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan 4 Provinsi yang mendapatkan kategori opini “A”, yakni Provinsi D.I. Yogyakarta, Kalimantan Utara, Nusa Tenggara Barat, dan Riau. Keempat Provinsi tersebut dipersepsikan memiliki tingkat maladministrasi yang rendah dan didukung dengan hasil kepatuhan terhadap standar pelayanan yang tinggi pada substansi administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan perizinan.

Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan

Tabel 3.11 Tema/Judul Rekomendasi Ombudsman RI Tahun 2021

No	Substansi	Tema/Judul Kajian
1.	Keimigrasian	Pengawasan Pelintasan Terhadap Orang yang Masuk ke Wilayah Indonesia pada Masa Pandemi
2.	Pertanian dan Pangan	Pencegahan Maladministrasi dalam Tata Kelola Pupuk Bersubsidi
3.	Agraria	Implementasi dan Evaluasi Program Reformasi Agraria
4.	Kehutanan	Tata Kelola dan Pengawasan Proses Pinjam Pakai Kawasan Hutan/Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan bagi Izin Usaha Pertambangan
5.	Ketenagakerjaan	Tata Kelola Tenaga Honorer pada Instansi Pemerintah
6.	Kepegawaian	Tata Cara Pengangkatan Anggota Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara
7.	Asuransi	Mitigasi Dampak Penegakan Hukum Peristiwa Gagal Bayar PT Asuransi Jiwasraya

Tabel 3.12 Capaian Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik Ombudsman RI
Tahun 2017-2021

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021
Target	6 Policy Brief	6 Policy Brief	7 Policy Brief	7 Saran	7 Saran
Pelaksanaan	7 Policy Brief	7 Policy Brief	8 Policy Brief	8 Saran	7 Saran
Capaian	116,7%	116,7%	114,28%	114,28%	100%

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.

Indeks Persepsi Maladministrasi

Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) bertujuan untuk mengukur persepsi maladministrasi pada pelayanan dasar (administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan perizinan) di wilayah yang menjadi obyek survei dan menghasilkan panduan perbaikan bagi penyelenggara negara untuk mengantisipasi terjadinya maladministrasi.

Penelitian dilakukan di 7 (tujuh) Provinsi, dalam setiap Provinsi diambil satu Kota dan dua Kabupaten, dimana setiap Kota atau Kabupaten diambil data sebanyak 64 responden.

Pada Survei Inperma tahun 2021 penentuan wilayah sampling berdasarkan Provinsi dengan persentase terbesar dari perbandingan jumlah pemerintahan daerah yang mempunyai zona hijau (hasil penilaian Kepatuhan tahun 2015-2019) dengan pemerintahan daerah dalam setiap provinsi.

Tabel 3.13 Lokasi Survei Indeks Persepsi Maladministrasi Tahun 2021

No.	Provinsi	Lokus Layanan		
		Layanan Tingkat Kota	Layanan Tingkat Kabupaten (1)	Layanan Tingkat Kabupaten (2)
1.	Bali	Denpasar	Denpasar	Bangli
2.	D.I. Yogyakarta	Yogyakarta	Yogyakarta	Sleman
3.	Kalimantan Selatan	Banjarmasin	Banjarbaru	Banjar
4.	Kalimantan Utara	Bulungan	Tarakan	Bulungan
5.	Nusa Tenggara Barat	Mataram	Mataram	Lombok Barat
6.	Kalimantan Timur	Samarinda	Balikpapan	Penajam Paser Utara
7.	Riau	Pekanbaru	Pekanbaru	Siak

Tabel 3.14 Nilai Interval Persepsi Maladministrasi

Nilai Interval	Kategori
0,01 – 4,00	Maladministrasi Rendah
4,01 – 5,00	Maladministrasi Sedang
5,01 – 6,00	Maladministrasi Tinggi
6,01 – 10,00	Maladministrasi Sangat Tinggi

Tabel 3.15 Hasil Penilaian Survei Indeks Persepsi Maladministrasi Tahun 2021

No.	Provinsi	Nilai Persepsi Maladministrasi Provinsi	Kategorisasi Interval Nilai Persepsi Maladministrasi
1.	D.I. Yogyakarta	2,81	Maladministrasi Rendah
2.	Riau	2,98	Maladministrasi Rendah
3.	Bali	3,12	Maladministrasi Rendah
4.	Kalimantan Timur	3,22	Maladministrasi Rendah
5.	Kalimantan Selatan	3,38	Maladministrasi Rendah
6.	Nusa Tenggara Barat	3,45	Maladministrasi Rendah
7.	Kalimantan Utara	3,49	Maladministrasi Rendah

Dari hasil survei didapatkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada ketujuh provinsi yang dinilai, seluruhnya masuk ke dalam kategori maladministrasi rendah. Nilai persepsi maladministrasi tertinggi dari ketujuh provinsi yang dinilai berada pada Provinsi Kalimantan Utara, yaitu sebesar 3,49. Sedangkan nilai persepsi maladministrasi terendah berada pada Provinsi DI. Yogyakarta, yaitu sebesar 2,81.

Sebagian besar responden pada ketujuh provinsi mempunyai persepsi bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara masuk dalam kategori maladministrasi rendah. Tingkat pengetahuan tentang maladministrasi dan Ombudsman memiliki hubungan positif dengan tingkat penilaian persepsi maladministrasi. Sehingga hasil penilaian persepsi maladministrasi yang rendah cenderung berkaitan dengan pemahaman masyarakat yang masih rendah, bukan pada realita terjadinya maladministrasi.

Substansi administrasi kependudukan pada hampir di tujuh provinsi memiliki nilai persepsi maladministrasi tertinggi. Standar pelayanan dan perilaku pelaksana layanan adalah faktor yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat di ketujuh provinsi.

Realisasi Indeks Persepsi Maladministrasi sebesar 3,22 didapatkan dari nilai median

7 Provinsi yang masuk dalam kategori rendah (hijau), yaitu Provinsi Kalimantan Timur dengan Nilai Indeks Persepsi Maladministrasi sebesar 3,22. Semakin kecil nilai Indeks Persepsi Maladministrasi semakin baik.

Indeks Kinerja Penjaminan Mutu

Kegiatan Penjaminan Mutu memiliki sasaran kegiatan: Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi Sesuai dengan Peraturan yang Berlaku. Indikator Sasaran: Persentase Aduan Terhadap Jumlah Laporan dan rata-rata Lama Penyelesaian Aduan terkait Pelayanan Ombudsman RI.

Tabel 3.16 Target dan Capaian Indikator Sasaran Penjaminan Mutu tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Sasaran	Target	Realisasi	Capaian
Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi Sesuai dengan Peraturan yang Berlaku	Persentase Aduan Terhadap Jumlah Laporan	2,80%	0,81%	171,07%
	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan terkait Pelayanan Ombudsman RI	72 Hari	51,26 Hari	128,8%

Nilai Indeks Kinerja Penjaminan Mutu berdasarkan realisasi capaian indikator sasaran penjaminan mutu di atas adalah 4,0 (indeks skala 4).

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Kegiatan Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi Sesuai dengan Peraturan yang Berlaku, pada tahun 2021 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp347.852.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp326.131.583,- atau 93,76% dari pagu anggaran.

Indeks Kinerja Perencanaan dan Keuangan

Kegiatan Perencanaan dan Keuangan memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi yang Berkualitas. Indikator sasaran: Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan.

Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan diukur berdasarkan nilai capaian kinerja keseluruhan indikator klasifikasi rincian output pada Biro Perencanaan dan Keuangan.

Tabel 3.17 Target dan Capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output
Perencanaan & Keuangan Tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Klasifikasi Rincian Output	Target	Realisasi	Capaian
Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	Jumlah Dokumen Perencanaan yang disusun	5 Dokumen	5 Dokumen	100%
Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	Jumlah Dokumen Perbendaharaan	12 Dokumen	12 Dokumen	100%
	Jumlah Dokumen Pengelolaan Keuangan Perwakilan	73 Dokumen	73 Dokumen	100%
	Jumlah Dokumen Pengelolaan Akuntansi dan Pelaporan	8 Dokumen	8 Dokumen	100%
Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	Jumlah Laporan Triwulan, Tahunan, Laporan Kinerja, dan Laporan Lainnya	5 Laporan	5 Laporan	100%
	Nilai atas Evaluasi Pelaksanaan RKA K/L	75	98,81	131,75%

Nilai Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan berdasarkan realisasi dan capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output diatas adalah 4,0 (indeks skala 4).

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Kegiatan Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi yang Berkualitas, pada tahun 2021 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp1.704.527.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp1.652.049.186,- atau 96,92% dari pagu anggaran.

Indeks Kinerja Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indikator sasaran: Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik diukur berdasarkan nilai capaian kinerja keseluruhan indikator klasifikasi rincian output pada Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tabel 3.18 Target dan Capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output AP4 Tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Klasifikasi Rincian Output	Target	Realisasi	Capaian
Layanan Umum	Persentase Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	100%	100%	100%
	Persentase Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	100%	100%	100%
	Jumlah Arsip Laporan Masyarakat yang Dikelola	1000 Berkas	1104 Berkas	110,4%

Nilai Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan berdasarkan realisasi dan capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output diatas adalah 4,0 (indeks skala 4).

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Kegiatan Terlaksananya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pada tahun 2021 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp397.401.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp389.538.890,- atau 98,02% dari pagu anggaran.

Indeks Kinerja Inspektorat

Kegiatan Inspektorat memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas. Indikator sasaran: Indeks Kinerja Inspektorat. Indeks Kinerja Inspektorat diukur berdasarkan nilai capaian kinerja keseluruhan indikator klasifikasi rincian output pada Inspektorat.

Tabel 3.19 Target dan Capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output Inspektorat Tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Klasifikasi Rincian Output	Target	Realisasi	Capaian
Layanan Pengawasan Internal	Jumlah Laporan Kegiatan PKPT	19 Laporan	26 Laporan	136,84%
	Nilai Internal Audit Capacity Model (IACM)	Level 3	Level 3	100%
	Jumlah Laporan Kegiatan Inspektorat	4 Laporan	4 Laporan	100%

Nilai Indeks Kinerja Inspektorat berdasarkan realisasi dan capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output diatas adalah 4,0 (indeks skala 4).

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Kegiatan Terlaksananya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas, pada tahun 2021 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp380.309.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp371.994.695,- atau 97,81% dari pagu anggaran.

Indeks Kinerja Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi

Kegiatan Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Layanan Kehumasan, Data dan Teknologi Informasi yang Berkualitas. Indikator sasaran: Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi. Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi diukur berdasarkan nilai capaian kinerja keseluruhan indikator klasifikasi rincian output pada Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi.

Tabel 3.20 Target dan Capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output HTI Tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Klasifikasi Rincian Output	Target	Realisasi	Capaian
Layanan Umum	Jumlah Pojok Data yang Dibentuk	2 Pojok Baca	3 Pojok Baca	150%
	Jumlah Koleksi Digital	3 Koleksi Digital	3 Koleksi Digital	100%
Layanan Kehumasan dan Protokoler	Jumlah Kegiatan Fasilitasi Kunjungan dan Koordinasi Kehumasan serta Media Relation	18 Kegiatan	36 Kegiatan	200%
	Jumlah Kegiatan Kemitraan Strategis, Pengembangan Jejaring, dan Keikutsertaan Kegiatan Pameran	70 Kegiatan	172 Kegiatan	245,71%
	Jumlah Kegiatan Publikasi, Peliputan, dan Dokumentasi	120 Kegiatan	336 Kegiatan	280%
Layanan Data dan Informasi	Persentase Data Informasi Publik yang Tersentralisasi dalam Sisdatin Ombudsman Pusat dan Perwakilan	70%	70%	100%
	Persentase Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi	40%	50%	125%
	Persentase Layanan Aplikasi yang Dikembangkan/Dibuat	75%	75%	100%
	Persentase Pemenuhan Layanan Keamanan Teknologi Informasi	60%	60%	100%

Nilai Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi berdasarkan realisasi dan capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output diatas adalah 4,0 (indeks skala 4).

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Kegiatan terlaksananya Terlaksananya Layanan Kehumasan, Data dan Teknologi Informasi yang Berkualitas, pada tahun 2021 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp2.158.247.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp2.134.655.383,- atau 98,91% dari pagu anggaran.

Indeks Kinerja Hukum, Kerjasama dan Organisasi

Kegiatan Hukum, Kerjasama dan Organisasi memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Fasilitasi Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas. Indikator sasaran: Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi. Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi diukur berdasarkan nilai capaian kinerja keseluruhan indikator klasifikasi rincian output pada Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi.

Tabel 3.21 Target dan Capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output HKO Tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Klasifikasi Rincian Output	Target	Realisasi	Capaian
Layanan Hukum	Jumlah Peraturan Perundang-Undangan yang Difasilitasi	6 Peraturan	6 Peraturan	100%
Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	Jumlah Laporan Evaluasi Kelembagaan	2 Laporan	2 Laporan	100%
	Jumlah Instrumen Tata Laksana	3 Instrumen	3 Instrumen	100%
Layanan Kehumasan dan Protokoler	Jumlah Laporan Kerja Sama yang Difasilitasi	19 Laporan	23 Laporan	121,05%

Nilai Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi berdasarkan realisasi dan capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output diatas adalah 4,0 (indeks skala 4).

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Kegiatan Terlaksananya Fasilitasi Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas, pada tahun 2021 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp1.578.588.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp1.550.397.952,- atau 98,21% dari pagu anggaran.

Indeks Kinerja Sumber Daya Manusia dan Umum

Kegiatan Sumber Daya Manusia dan Umum memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas. Indikator sasaran: Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum. Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum diukur berdasarkan nilai capaian kinerja keseluruhan indikator klasifikasi rincian output pada Biro Sumber Daya Manusia dan Umum.

Tabel 3.22 Target dan Capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output SDMU Tahun 2021

Sasaran Kegiatan	Indikator Klasifikasi Rincian Output	Target	Realisasi	Capaian
Layanan Perkantoran	Persentase Realisasi Pembayaran Gaji dan Tunjangan	100%	100%	100%
	Persentase Realisasi Penyediaan Layanan Operasional dan Pemeliharaan Kantor	82,5%	90,65%	109,88%
Layanan Umum	Jumlah Pedoman NSPK Bidang Ketatausahaan dan Kearsipan, Perlengkapan, dan Rumah Tangga yang Disusun	4 Pedoman	100%	100%
	Persentase Pengelolaan Perlengkapan dan Rumah Tangga	100%	100%	100%
	Persentase Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa	100%	100%	100%
	Persentase Layanan Surat Masuk dan Surat Keluar yang Tepat Waktu	100%	100%	100%

	Persentase Aset BMN yang Terinventarisir dan Terupdate Datanya	100%	100%	100%
Layanan Sarana Internal	Jumlah Pengadaan Peralatan Fasilitas Perkantoran	833 Unit	972 Unit	116,69%
Layanan SDM	Jumlah Kebijakan Perencanaan SDM	1 Kebijakan	1 Kebijakan	100%
	Jumlah Pengguna Layanan Administrasi dan Kesejahteraan Pegawai	836 Orang	836 Orang	100%
Layanan Kehumasan dan Protokoler	Persentase Pelayanan Fasilitasi Keprotokolan dan Tata Usaha Pimpinan	100%	100%	100%
Layanan Pendidikan dan Pelatihan	Jumlah PNS dan Asisten yang Mengikuti Pengembangan Kompetensi	360 Orang	432 Orang	120%

Nilai Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum berdasarkan realisasi dan capaian Indikator Klasifikasi Rincian Output diatas adalah 4,0 (indeks skala 4).

Untuk mendukung tercapainya Sasaran Kegiatan Terlaksananya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas, pada tahun 2021 Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran Rp159.258.050.000,- dengan realisasi anggaran sebesar Rp153.663.247.627,- atau 96,49% dari pagu anggaran.

3.3 Akuntabilitas Keuangan

Berdasarkan DIPA Ombudsman RI Nomor 110.01.1.439624/2021, alokasi anggaran Ombudsman untuk Tahun 2021 sebesar Rp198.162.445.000,00 dengan realisasi sebesar Rp190.777.506.194,00 atau 96,27% (unaudited dan bersifat netto). Rincian pagu alokasi dan realisasinya sebagai berikut:

Tabel 3.23 Pagu anggaran dan relaisasi anggaran Ombudsman RI Tahun 2021

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
Program Dukungan Manajemen	165.477.122.000	159.761.883.733	96,55
Perencanaan dan Keuangan	1.704.527.000	1.652.049.186	96,92
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	397.401.000	389.538.890	98,02
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.158.247.000	2.134.655.383	98,91
Pengawasan Internal	380.309.000	371.994.695	97,81
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.578.588.000	1.550.397.952	98,21
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	159.258.050.000	153.663.247.627	96,49

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	32.685.323.000	31.015.622.461	94,89
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	13.660.451.000	12.974.008.395	94,97
Pencegahan Maladministrasi	18.677.020.000	17.715.482.483	94,85
Penjaminan Mutu	347.852.000	326.131.583	93,76
Total	198.162.445.000	190.777.506.194	96,27

BAB IV PENUTUP

Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2021 ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang berbagai capaian kinerja pada berbagai perspektif, sasaran strategis, dan indikator keberhasilan. Laporan ini merupakan wujud transparansi dan akuntabilitas Ombudsman RI dalam melaksanakan berbagai kewajiban yang diembannya dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia.

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 2021. 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**



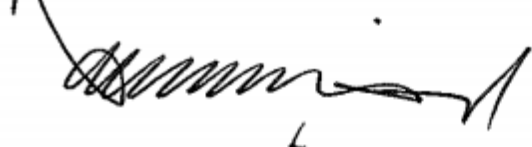
PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021

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

Nama : Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., 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, 2021
Ketua Ombudsman Republik Indonesia, 



Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D

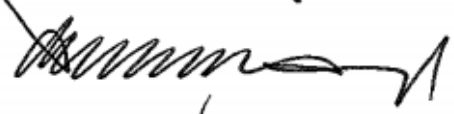
**REVISI PERJANJIAN KINERJA
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA	TARGET
1	Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	3,02 (Skala 0-4)
		Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5%

PROGRAM
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

ANGGARAN
Rp 32.685.323.000,00

Jakarta, 2021
Ketua Ombudsman Republik Indonesia, 


Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D

**PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**



REVISI PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021

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

Nama : Mokhammad Najih
Jabatan : Ketua Ombudsman Republik Indonesia

berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Jakarta, Desember 2021
Ketua Ombudsman Republik Indonesia,

Mokhammad Najih

**REVISI PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

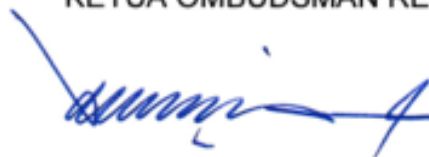
NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA	TARGET
1	Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	3,02 (Skala 0-4)

PROGRAM

ANGGARAN

1. Program Pengawasan Pelayanan Publik	Rp 32.685.323.000,00
2. Program Dukungan Manajemen	Rp 165.477.122.000,00
Total	Rp 198.162.445.000,00

Jakarta, Desember 2021
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Mokhammad Najih