



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 256 TAHUN 2025
TENTANG
INDIKATOR KINERJA UTAMA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025-2029**

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 10 Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, perlu menetapkan Indikator Kinerja Utama Ombudsman Republik Indonesia;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Ketua Ombudsman tentang Indikator Kinerja Utama Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6056);
 4. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);
 5. Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2024 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 206);
 6. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2025-2029 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 19);
 7. Peraturan Ombudsman Nomor 62 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025-2029 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 688);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN TENTANG INDIKATOR KINERJA UTAMA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2025-2029.
- KESATU : Menetapkan Indikator Kinerja Utama yang selanjutnya disingkat IKU dengan uraian sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Ketua Ombudsman ini.
- KEDUA : IKU sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU diukur dengan menggunakan mekanisme sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Ketua Ombudsman ini.
- KETIGA : IKU sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU digunakan sebagai dasar menyusun Rencana Kerja (Renja), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), Perjanjian Kinerja (PK), Laporan Kinerja (LKj), serta melakukan evaluasi pencapaian kinerja sesuai dengan dokumen Rencana Strategis Tahun 2025-2029.
- KEEMPAT : Inspektorat melakukan reviu atas capaian kinerja Ombudsman RI sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KETIGA dalam rangka meyakinkan keandalan informasi yang disajikan dalam laporan akuntabilitas kinerja; serta melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Keputusan ini dan melaporkan secara berjenjang kepada Sekretaris Jenderal dan Ketua Ombudsman Republik Indonesia.
- KELIMA : Keputusan Ketua Ombudsman ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 08 Oktober 2025

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

#

MOKHAMMAD NAJIH

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 256 TAHUN 2025
TENTANG
INDIKATOR KINERJA UTAMA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025-2029

INDIKATOR KINERJA UTAMA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025-2029

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	TARGET				
		2025	2026	2027	2028	2029
TU	Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan					
	1. Indeks kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,46	3,47	3,48	3,49	3,50
SS	Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik					
	1. Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	38,15%	41,4%	44,5%	47,5%	50,5%
	2. Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3%	3%	3%	3%	3%
P01	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik					
SP01	Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif					
	1. Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	94,73%	94,98%	95,23%	95,48%	95,73%
	2. Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	N/A	30%	30%	30%	30%

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	TARGET				
		2025	2026	2027	2028	2029
	3. Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	85%	88%	91%	94%	97%
	4. Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	3,36	3,37	3,38	3,39	3,40
K01-01	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat					
SK01-01	Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif					
	1. Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	90%	90%	90%	90%	90%
	2. Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	125 Hari	123 Hari	121 Hari	119 Hari	117 Hari
	3. Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik	180 Hari	178 Hari	175 Hari	173 Hari	170 Hari
K01-02	Pencegahan Maladministrasi					
SK01-02	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik					
	1. Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan	70%	72%	74%	76%	78%
	2. Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	60	62,5	65	67,5	70
	3. Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan Opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	N/A	50%	60%	70%	80%
	4. Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data	10%	15%	20%	25%	30%

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	TARGET				
		2025	2026	2027	2028	2029
	manajemen pengetahuan					
K01-03	Manajemen Mutu					
SK01-03	Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu					
	1. Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	99%	99%	99%	99%	99%
	2. Rata-rata waktu penyelesaian aduan	46,77 Hari	45,98 Hari	45,20 Hari	44,41 Hari	43,63 Hari
P02	Dukungan Manajemen					
SP02	Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat					
	Nilai Reformasi Birokrasi	84,72	85,00	85,50	86,00	86,50
K02-01	Perencanaan dan Keuangan					
SK02-01	Terwujudnya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantuan dan Evaluasi yang Berkualitas					
	Indeks kinerja perencanaan dan keuangan	3,30	3,35	3,40	3,45	3,50
K02-02	Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik					
SK02-02	Terwujudnya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas					
	Indeks kinerja administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	3,46	3,47	3,48	3,49	3,50
K02-03	Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi					
SK02-03	Terwujudnya Layanan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas					
	Indeks kinerja kehumasan, data dan sistem, dan teknologi informasi	3,02	3,14	3,26	3,38	3,50
K02-04	Pengawasan Internal					
SK02-04	Terwujudnya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas					
	Indeks kinerja pengawasan internal	2,84	3,01	3,18	3,34	3,50

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	TARGET				
		2025	2026	2027	2028	2029
K02-05	Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi					
SK02-05	Terwujudnya Fasilitasi Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas					
	Indeks kinerja hukum, kerja sama, organisasi, dan reformasi birokrasi	3,36	3,39	3,42	3,46	3,50
K02-06	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan					
SK02-06	Terwujudnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas					
	Indeks kinerja sumber daya manusia, perlengkapan, dan kerumahtanggaan	3,25	3,31	3,37	3,43	3,50

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 256 TAHUN 2025
TENTANG
INDIKATOR KINERJA UTAMA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025-2029

MEKANISME PENGUKURAN INDIKATOR KINERJA UTAMA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2025

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
TU	Meningkatkan Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkeadilan				
	1. Indeks kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	Indeks	Indikator ini mengukur efektivitas atas kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman yang berdampak kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan	Diukur berdasarkan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada K/L/D, tingkat partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik serta dipengaruhi oleh tingkat implementasi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik atas temuan maladministrasi. Formula Perhitungan: IKP4 = ((COKT x WOKT) + (CPM x WPM)) x CIP Keterangan: IKP4 : Indeks Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik COKT : Capaian indikator persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kualitas tertinggi WOKT : Bobot indikator persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kualitas tertinggi (2,4 atau 60%)	Ombudsman RI

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
				CPM : Capaian indikator persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik WPM : Bobot indikator persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik (1,6 atau 40%) CIP : Capaian implementasi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik Kriteria Indeks: Capaian < 1,5 = Tidak Efektif 1,5 ≤ capaian < 2,5 = Kurang Efektif 2,5 ≤ capaian < 3,5 = Efektif Capaian ≥ 3,5 = Sangat Efektif	
SS	Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pemahaman dan Partisipasi Pengguna Layanan Publik melalui Penguatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik				
	1. Persentase K/L/D yang mendapatkan opini pengawasan pelayanan publik kualitas tertinggi	%	Merupakan indikator untuk mengukur tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik nasional. Hal ini tergambar dalam persentase Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan	Diukur berdasarkan jumlah Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang mendapatkan Opini kualitas Tertinggi dibandingkan dengan jumlah Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Formula Perhitungan: $\%KLDOT = \frac{\sum KLDOT}{\sum KLD} \times 100\%$	Ombudsman RI

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
			pelayanan publik dengan baik dan berkualitas yaitu mendapatkan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kualitas tertinggi.	Keterangan: %KLDOT : Persentase K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kualitas Tertinggi ΣKLDOT : Jumlah K/L/D yang mendapatkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kualitas Tertinggi ΣKLD : Jumlah K/L/D yang dinilai atas Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	
	2. Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	Merupakan indikator yang menggambarkan adanya peningkatan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik guna mendorong percepatan perbaikan pelayanan publik.	Diukur berdasarkan peningkatan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan dan konsultasi ke Ombudsman RI pada tahun berkenaan dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan dan konsultasi ke Ombudsman RI pada tahun sebelumnya. Formula Perhitungan: $\%PPM = \frac{\Sigma LM_t - \Sigma LM_{t-1}}{\Sigma LM_{t-1}} \times 100\%$ Keterangan: %PPM : Persentase peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik ΣLM_t : Jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan dan konsultasi ke Ombudsman RI pada tahun berkenaan ΣLM_{t-1} : Jumlah masyarakat yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian laporan/pengaduan dan	Ombudsman RI

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
				konsultasi ke Ombudsman RI pada tahun sebelumnya	
P01	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik				
SP01-01	Terwujudnya Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif				
	1. Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik	%	Menggambarkan ukuran keberhasilan Ombudsman dalam menyelesaikan maladministrasi pada penyelenggara pelayanan publik sehingga permasalahan pelayanan publik yang dialami masyarakat terselesaikan. Hal ini juga menunjukkan tingkat kepatuhan instansi penyelenggaran pelayanan publik dalam menjalankan hasil temuan pemeriksaan Ombudsman baik itu tindakan korektif maupun rekomendasi yang dikeluarkan.	Diukur berdasarkan jumlah temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan jumlah LAHP dengan temuan maladministrasi Formula Perhitungan: $\%TMKR = \frac{\Sigma TMS + \Sigma TKL + \Sigma RL}{\Sigma LTM} \times 100\%$ Keterangan: %TMKR : Persentase temuan maladministrasi yang telah diselesaikan serta tindakan korektif dan rekomendasi yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik ΣTMS : Jumlah temuan maladministrasi yang diselesaikan ΣTKL : Jumlah tindakan korektif yang dilaksanakan ΣRL : Jumlah Rekomendasi yang dilaksanakan ΣLTM : Jumlah LAHP dengan temuan maladministrasi	Ombudsman RI

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
	2. Persentase K/L/D yang meningkat kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya	%	Merupakan ukuran keberhasilan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik pada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah melalui hasil pengawasan ombudsman dalam penilaian opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.	Diukur berdasarkan jumlah K/L/D yang meningkat Kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya pada tahun berkenaan dibandingkan jumlah K/L/D yang memiliki kualitas opini terendah, rendah, sedang dan tinggi pada tahun sebelumnya Formula Perhitungan: $\%KLDOM = \frac{\sum KLDOM_t}{\sum KLDNT_{t-1}} \times 100\%$ Keterangan: %KLDOM : Persentase K/L/D yang meningkat opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya $\sum KLDOM_t$: Jumlah K/L/D yang meningkat Kualitas opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publiknya pada tahun berkenaan $\sum KLDNT_{t-1}$: Jumlah K/L/D yang memiliki kualitas opini terendah, rendah, sedang dan tinggi pada tahun sebelumnya	Ombudsman RI
	3. Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	Menggambarkan ukuran keberhasilan atas pendampingan Ombudsman terhadap kelompok masyarakat peduli maladministrasi sehingga kelompok masyarakat tersebut dapat terlibat/berpartisipasi aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.	Diukur berdasarkan jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan dengan Jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang dibentuk. Formula Perhitungan: $\%KMTA = \frac{\sum KMTA}{\sum KMTB} \times 100\%$ Keterangan: %KMTA : Persentase kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Ombudsman RI

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
				$\Sigma KMTA$: Jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik $\Sigma KMTB$: Jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi yang dibentuk	
	4. Tingkat kepuasan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	Nilai	Menggambarkan ukuran keberhasilan Ombudsman dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang tergambar dalam indeks kepuasan masyarakat atas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	Formula Perhitungan: $TKPP = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah U}} \right) i$ Keterangan: TKPP : Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik	Ombudsman RI
K01-01	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat				
SK01-01	Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif				
	1. Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	%	Menggambarkan ukuran keberhasilan/efektivitas kegiatan akses pengaduan pelayanan publik yang ditandai dengan adanya peningkatan laporan/pengaduan masyarakat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan	Diukur berdasarkan jumlah daerah yang menjadi lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik yang meningkat laporan/pengaduan masyarakatnya dibandingkan dengan jumlah daerah lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik Formula Perhitungan: $\%DALM = \frac{\Sigma DALM}{\Sigma DAP} \times 100\%$	Ombudsman RI

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
			pelayanan publik.	Keterangan: %DALM : Persentase daerah dengan laporan/pengaduan masyarakat yang meningkat pada lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik Σ DALM : Jumlah daerah yang menjadi lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik yang meningkat laporan/pengaduan masyarakatnya Σ DAP : Jumlah daerah lokasi penyelenggaraan akses pengaduan pelayanan publik	
	2. Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	Hari	Menggambarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat sejak laporan diterima (diregistrasi) sampai dengan laporan diselesaikan (ditutup)	Diukur berdasarkan jumlah waktu penyelesaian seluruh laporan dibandingkan dengan jumlah seluruh laporan yang diselesaikan. Formula Perhitungan: $\bar{W}_{LM} = \frac{\sum WLM}{\sum LM}$ Keterangan: $\bar{W}_{LM}$: Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat $\sum WLM$: Jumlah waktu penyelesaian seluruh laporan $\sum LM$: Jumlah seluruh laporan yang diselesaikan	Ombudsman RI
	3. Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik	Hari	Menggambarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan dugaan Maladministrasi melalui Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) sejak laporan diregistrasi sampai dengan dilaksanakan oleh penyelenggara	Diukur berdasarkan jumlah seluruh waktu investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan jumlah seluruh investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik Formula Perhitungan: $\bar{W}_{LI} = \frac{\sum WLI}{\sum LI}$	Ombudsman RI

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
			pelayanan publik (ditutup)	Keterangan: WLI : Rata-rata waktu Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik Σ WLI : Jumlah seluruh waktu investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik Σ LI : Jumlah seluruh investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik	
K01-02	Pencegahan Maladministrasi				
SK01-02	Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik				
	1. Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan	%	Merupakan ukuran keberhasilan perbaikan pelayanan publik melalui saran perbaikan dari ombudsman yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik	Dihitung berdasarkan jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan (termasuk dilaksanakan sepenuhnya atau dilaksanakan sebagian) atas saran yang dikeluarkan tahun sebelumnya dibandingkan dengan jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan tahun sebelumnya. Formula Perhitungan: $\%SPKL = \frac{\Sigma SPKL}{\Sigma SPKK} \times 100\%$ Keterangan: %SPKL : Persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan Σ SPKL : Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan (termasuk dilaksanakan sepenuhnya atau dilaksanakan sebagian) atas saran yang dikeluarkan tahun sebelumnya Σ SPKK : Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan tahun sebelumnya	Ombudsman RI

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
	2. Tingkat pemahaman kelompok masyarakat terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	Nilai	Merupakan ukuran keberhasilan atas kegiatan pendampingan terhadap kelompok masyarakat peduli maladministrasi di perwakilan yang tercermin dengan tingkat pemahaman anggota kelompok tersebut terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.	Dihitung berdasarkan tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi di seluruh perwakilan dibandingkan jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi di perwakilan Formula Perhitungan: $TPKMPPM = \frac{\sum TPKMPPMp}{\sum KMPMPp}$ Keterangan: TPKMPPM : Tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi $\sum TPKMPPMp$: Tingkat pemahaman kelompok masyarakat peduli maladministrasi di seluruh perwakilan. $\sum KMPMPp$: Jumlah kelompok masyarakat peduli maladministrasi di perwakilan	Ombudsman RI
	3. Persentase K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan Opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	Indikator ini untuk mengukur efektivitas atas pelaksanaan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.	Dihitung berdasarkan jumlah K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan jumlah K/L/D yang diberikan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Formula Perhitungan: $\%KLDMS = \frac{\sum KLDMS}{\sum KLD} \times 100\%$ Keterangan: %KLDMS : Persentase K/L/D yang melaksanakan Saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik $\sum KLDMS$: Jumlah K/L/D yang melaksanakan saran penyempurnaan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	Ombudsman RI

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
				ΣKLD : Jumlah K/L/D yang diberikan saran penyempurnaan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	
	4. Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan	%	Merupakan ukuran kebermanfaatan data untuk pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI.	Dihitung berdasarkan jumlah Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan dibandingkan jumlah seluruh Asisten Ombudsman Formula Perhitungan: $\%AMMP = \frac{\Sigma AMMP}{\Sigma AORI} \times 100\%$ Keterangan: %AMMP : Persentase Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data Manajemen Pengetahuan ΣAMMP : Jumlah Asisten Ombudsman yang memanfaatkan data manajemen pengetahuan ΣAORI : Jumlah seluruh Asisten Ombudsman	Ombudsman RI
K01-03	Manajemen Mutu				
SK01-03	Meningkatnya Kinerja Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara Konsisten dan Efektif sesuai Standar Mutu				
	1. Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman	%	Menggambarkan validitas mutu produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman dari sisi minimnya tingkat kesalahan mutu.	Diukur berdasarkan jumlah temuan utama dan jumlah temuan tambahan atas hasil pemeriksaan Aduan Pelanggaran Internal (WBS) terhadap aduan pada ranah pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman terkait kegiatan penyelesaian laporan, IAPS, Penyusunan Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, dan Opini Temuan Utama adalah temuan yang terbukti dari pokok aduan yang dikeluhkan oleh Pengadu (Bobot nilai setiap temuan = 1) Temuan Tambahan adalah temuan lain selain temuan utama yang diperoleh dalam pemeriksaan Aduan (Bobot nilai setiap temuan = 0.2)	Ombudsman RI

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
				Formula Perhitungan: $V = 100\% - \frac{\text{Total bobot temuan}}{\text{Total produk yang dihasilkan}}$ Keterangan: V : Tingkat validitas mutu atas produk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman Total produk yang dihasilkan adalah jumlah laporan yang ditutup adalah yang ditutup di SIMPeL sesuai dengan periode perhitungan temuan	
	2. Rata-rata waktu penyelesaian aduan	Hari	Menggambarkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan aduan terkait kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dimulai dari dilakukannya Pemeriksaan Aduan sampai dengan Aduan diselesaikan	Diukur berdasarkan jumlah waktu penyelesaian seluruh aduan dibandingkan jumlah seluruh aduan yang diselesaikan Formula Perhitungan: $\bar{WLA} = \frac{\sum_{i=1}^n WLA_i}{n}$ Keterangan: $\bar{WLA}$: Rata-rata waktu penyelesaian aduan WLA : Waktu penyelesaian seluruh Aduan n : Jumlah seluruh aduan yang diselesaikan	Ombudsman RI
P02	Dukungan Manajemen				
SP02-01	Terwujudnya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat				
	1. Nilai Reformasi Birokrasi	Nilai	Merupakan tingkat kemajuan birokrasi di Ombudsman RI.	Berdasarkan perhitungan dari Laporan Hasil Evaluasi Pelaksanaan (LHE) Reformasi Birokrasi dari Kementerian PANRB	Sekretariat Jenderal

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
			Semakin tinggi nilai RB, maka semakin baik pengelolaan tata pemerintahan, bersih dari KKN, dan pelayanan publik yang berkualitas		
K02-01	Perencanaan dan Keuangan				
SK02-01	Terwujudnya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantuan dan Evaluasi yang Berkualitas				
	1. Indeks kinerja perencanaan dan keuangan	Indeks	Merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan kegiatan perencanaan dan keuangan dalam mewujudkan layanan perencanaan, manajemen keuangan, serta pemantuan dan evaluasi yang berkualitas.	Diukur berdasarkan capaian outcome kegiatan, output kegiatan, dan penyerapan anggaran Formula Penghitungan: $IK = (WOc \times Oc) + (WOp \times Op) + (WP \times P)$ Keterangan: IK : Indeks Kinerja (indeks max 4) Woc : Bobot Capaian Outcome Kegiatan (3,4 atau 85%) Wop : Bobot Capaian Output Kegiatan (0,4 atau 10%) Wp : Bobot Penyerapan Anggaran (0,2 atau 5%) Oc : Capaian Outcome Kegiatan O : Capaian Output Kegiatan P : Penyerapan Anggaran Catatan: Outcome Kegiatan merupakan hasil dari keluaran kegiatan yang memberi manfaat bagi penerima. Outcome kegiatan yang digunakan sebagai perhitungan indeks kinerja mengacu pada outcome yang ada pada indikator	Biro Perencanaan dan Keuangan

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
				penilaian RB, yaitu: 1. Nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) 2. Indeks Perencanaan Pembangunan 3. Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran 4. Capaian Prioritas Nasional 5. Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) 6. Opini Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) (Outcome yang digunakan menyesuaikan dengan indikator pada penilaian RB)	
K02-02	Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik				
SK02-02	Terwujudnya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas				
	1. Indeks kinerja administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	Indeks	Merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan kegiatan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam mewujudkan layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.	Diukur berdasarkan capaian outcome kegiatan, output kegiatan, dan penyerapan anggaran Formula Penghitungan: $IK = (WOc \times Oc) + (WOp \times Op) + (WP \times P)$ Keterangan: IK : Indeks Kinerja (indeks max 4) Woc : Bobot Capaian Outcome Kegiatan (3,4 atau 85%) Wop : Bobot Capaian Output Kegiatan (0,4 atau 10%) Wp : Bobot Penyerapan Anggaran (0,2 atau 5%) Oc : Capaian Outcome Kegiatan Op : Capaian Output Kegiatan P : Penyerapan Anggaran Catatan: Outcome Kegiatan merupakan hasil dari keluaran	Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
				kegiatan yang memberi manfaat bagi penerima. Outcome kegiatan yang digunakan sebagai perhitungan indeks kinerja mengacu pada outcome yang ada pada indikator penilaian RB, yaitu: 1. Indeks Pelayanan Publik 2. Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik 3. Survei Kepuasan Masyarakat (Outcome yang digunakan menyesuaikan dengan indikator pada penilaian RB)	
K02-03	Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi				
SK02-03	Terwujudnya Layanan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas				
	1. Indeks kinerja kehumasan, data dan sistem, dan teknologi informasi	Indeks	Merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan kegiatan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi dalam mewujudkan layanan kehumasan, data dan sistem, dan teknologi Informasi yang berkualitas	Diukur berdasarkan capaian outcome kegiatan, output kegiatan, dan penyerapan anggaran Formula Penghitungan: IK = (WOc x Oc) + (WOp x Op) + (WP x P) Keterangan: IK : Indeks Kinerja (indeks max 4) Woc : Bobot Capaian Outcome Kegiatan (3,4 atau 85%) Wop : Bobot Capaian Output Kegiatan (0,4 atau 10%) Wp : Bobot Penyerapan Anggaran (0,2 atau 5%) Oc : Capaian Outcome Kegiatan Op : Capaian Output Kegiatan P : Penyerapan Anggaran Catatan: Outcome Kegiatan merupakan hasil dari keluaran kegiatan yang memberi manfaat bagi penerima. Outcome	Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
				kegiatan yang digunakan sebagai perhitungan indeks kinerja mengacu pada outcome yang ada pada indikator penilaian RB, yaitu: 1. Tingkat Implementasi Kebijakan Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 2. Indeks Pembangunan Statistik 3. Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Outcome yang digunakan menyesuaikan dengan indikator pada penilaian RB)	
K02-04	Pengawasan Internal				
SK02-04	Terwujudnya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas				
	1. Indeks kinerja pengawasan internal	Indeks	Merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan kegiatan Pengawasan Internal dalam mewujudkan layanan pengawasan internal yang berkualitas	Diukur berdasarkan capaian outcome kegiatan, output kegiatan, dan penyerapan anggaran Formula Penghitungan: $IK = (WOc \times Oc) + (WOp \times Op) + (WP \times P)$ Keterangan: IK : Indeks Kinerja (indeks max 4) Woc : Bobot Capaian Outcome Kegiatan (3,4 atau 85%) Wop : Bobot Capaian Output Kegiatan (0,4 atau 10%) Wp : Bobot Penyerapan Anggaran (0,2 atau 5%) Oc : Capaian Outcome Kegiatan Op : Capaian Output Kegiatan P : Penyerapan Anggaran Catatan: Outcome Kegiatan merupakan hasil dari keluaran kegiatan yang memberi manfaat bagi penerima. Outcome kegiatan yang digunakan sebagai perhitungan indeks kinerja mengacu pada outcome yang ada pada indikator penilaian RB, yaitu:	

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
				1. Tingkat tindak lanjut pengaduan masyarakat (LAPOR) yang sudah diselesaikan 2. Tindak Lanjut Rekomendasi 3. Survei Penilaian Integritas (SPI) 4. Tingkat Maturitas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) 5. Tingkat Keberhasilan Pembangunan Zona Integritas (Outcome yang digunakan menyesuaikan dengan indikator pada penilaian RB)	
K02-05	Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi				
SK02-05	Terwujudnya Fasilitasi Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas				
	1. Indeks kinerja hukum, kerja sama, organisasi, dan reformasi birokrasi	Indeks	Merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan kegiatan Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan layanan hukum, kerja sama, dan manajemen organisasi yang berkualitas	Diukur berdasarkan capaian outcome kegiatan, output kegiatan, dan penyerapan anggaran Formula Penghitungan: $IK = (WOc \times Oc) + (WOp \times Op) + (WP \times P)$ Keterangan: IK : Indeks Kinerja (indeks max 4) Woc : Bobot Capaian Outcome Kegiatan (3,4 atau 85%) Wop : Bobot Capaian Output Kegiatan (0,4 atau 10%) Wp : Bobot Penyerapan Anggaran (0,2 atau 5%) Oc : Capaian Outcome Kegiatan Op : Capaian Output Kegiatan P : Penyerapan Anggaran Catatan: Outcome Kegiatan merupakan hasil dari keluaran kegiatan yang memberi manfaat bagi penerima. Outcome	Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
				kegiatan yang digunakan sebagai perhitungan indeks kinerja mengacu pada outcome yang ada pada indikator penilaian RB, yaitu: 1. Rencana Aksi Pembangunan RB General 2. Tingkat Implementasi Rencana Aksi Pembangunan RB General 3. Persentase Penyederhanaan Struktur Organisasi 4. Tingkat Capaian Sistem Kerja untuk Penyederhanaan Birokrasi 5. Indeks Kualitas Kebijakan 6. Indeks Reformasi Hukum (Outcome yang digunakan menyesuaikan dengan indikator pada penilaian RB)	
K02-06	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan				
SK02-06	Terwujudnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas				
	1. Indeks kinerja sumber daya manusia, perlengkapan, dan kerumahtanggaan	Indeks	Merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan kegiatan Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan dalam mewujudkan pengelolaan sumber daya manusia, kepegawaian, ketatausahaan,	Diukur berdasarkan capaian outcome kegiatan, output kegiatan, dan penyerapan anggaran Formula Penghitungan: $IK = (WOc \times Oc) + (WOp \times Op) + (WP \times P)$ Keterangan: IK : Indeks Kinerja (indeks max 4) Woc : Bobot Capaian Outcome Kegiatan (3,4 atau 85%) Wop : Bobot Capaian Output Kegiatan (0,4 atau 10%)	Biro Sumber Daya Manusia dan Umum

KODE	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/KEGIATAN/INDIKATOR	SATUAN	DESKRIPSI	CARA MENGUKUR	PENANGGUNG JAWAB
			keprotokolan, serta perlengkapan dan kerumahtanggaan yang berkualitas	Wp : Bobot Penyerapan Anggaran (0,2 atau 5%) Oc : Capaian Outcome Kegiatan Op : Capaian Output Kegiatan P : Penyerapan Anggaran Catatan: Outcome Kegiatan merupakan hasil dari keluaran kegiatan yang memberi manfaat bagi penerima. Outcome kegiatan yang digunakan sebagai perhitungan indeks kinerja mengacu pada outcome yang ada pada indikator penilaian RB, yaitu: 1. Tingkat Digitalisasi Arsip 2. Indeks Pengelolaan Aset 3. Indeks Tata Kelola Pengadaan 4. Indeks Sistem Merit 5. Indeks BerAKHLAK(Outcome yang digunakan menyesuaikan dengan indikator pada penilaian RB) (Outcome yang digunakan menyesuaikan dengan indikator pada penilaian RB)	