



# 2023

## 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 2023. 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 2023 juga sebagai bentuk pertanggungjawaban, akuntabilitas dan transparansi atas pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai lembaga negara 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 atas capaian sasaran strategis yang diukur berdasarkan penilaian Indikator Kinerja Utama (IKU) yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Ombudsman RI Tahun 2023. 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 2024  
Ketua Ombudsman Republik Indonesia

#

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

# 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.

Ombudsman RI menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan dengan tidak memungut biaya. Ombudsman bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Dalam Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023, Ombudsman RI diberikan peran pencapaian Prioritas Nasional 7: Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik, Program Prioritas 4: Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola, Kegiatan Prioritas 2: Transformasi Pelayanan Publik, Proyek Prioritas Nasional: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Ombudsman RI menyusun rencana kerja tahunan dengan merujuk pada Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2020-2024 dan akan melaporkan capaian kinerja atas rencana kerja tersebut tiap akhir tahun anggaran. Capaian kinerja diukur dengan membandingkan realisasi dengan target indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja tahun 2023. Terdapat 2 indikator kinerja, yaitu Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dan Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik diukur berdasarkan capaian kinerja kegiatan penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, penjaminan mutu, dan dukungan manajemen. Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diukur berdasarkan rasio selisih antara jumlah K/L/D yang memperoleh Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) di tahun berjalan dengan jumlah K/L/D yang memperoleh Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) di tahun sebelumnya. Capaian kinerja Tahun 2023 seluruhnya telah mencapai target yang ditetapkan.

Alokasi anggaran Tahun 2023 Ombudsman RI sebesar Rp239.573.649.000,00 didistribusikan dalam 2 program yaitu Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp40.006.208.000,00 dan Program Dukungan Manajemen sebesar Rp180.897.117.000,00. Realisasi anggaran Ombudsman sebesar Rp227.024.780.862,00 atau 94,76%. Realisasi anggaran per program yaitu: Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp37.669.722.755,00 atau 79,04% dan Program Dukungan Manajemen sebesar Rp227.024.780.862,00 atau 94,76%.

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)	3,07	3,66	119,22%
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5%	52,21%	1.044,12%

# Pernyataan Telah Direviu



## **OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

### **PERNYATAAN REVIU ATAS LAPORAN KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN ANGGARAN 2023**

Kami telah mereviu Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman Republik Indonesia untuk Tahun Anggaran 2023 sesuai Pedoman Reviu atas Laporan Kinerja.

Substansi informasi yang dimuat dalam Laporan Kinerja Tahun Anggaran 2023 menjadi tanggungjawab manajemen Ombudsman Republik Indonesia.

Reviu bertujuan untuk memberikan keyakinan terbatas Laporan Kinerja telah disajikan secara akurat, andal, dan valid.

Berdasarkan reviu kami, tidak terdapat kondisi atau hal-hal yang menimbulkan perbedaan dalam meyakini keandalan informasi yang disajikan di dalam Laporan Kinerja ini.

Jakarta, Februari 2024  
Inspektur



Marsetiono

# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar</b>	<b>i</b>
<b>Ringkasan Eksekutif</b>	<b>ii</b>
<b>Pernyataan Telah Direviu</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi</b>	<b>iv</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Tugas dan Fungsi Ombudsman RI	2
C. Mandat, Peran Strategis, dan Wewenang	3
D. Organisasi dan Sumber Daya Manusia	3
E. Sistematika Laporan	9
<b>Bab II Perencanaan Kinerja</b>	<b>10</b>
A. Rencana Strategis	10
B. Prioritas Nasional Tahun 2022	11
C. Perjanjian Kinerja Tahun 2022	12
D. Rencana Kerja dan Anggaran Tahun 2022	13
<b>Bab III Akuntabilitas Kinerja</b>	<b>14</b>
A. Pengukuran Kinerja	14
B. Analisis Capaian Kinerja	14
C. Akuntabilitas Keuangan	36
<b>Bab IV Penutup</b>	<b>38</b>
<b>Lampiran</b>	

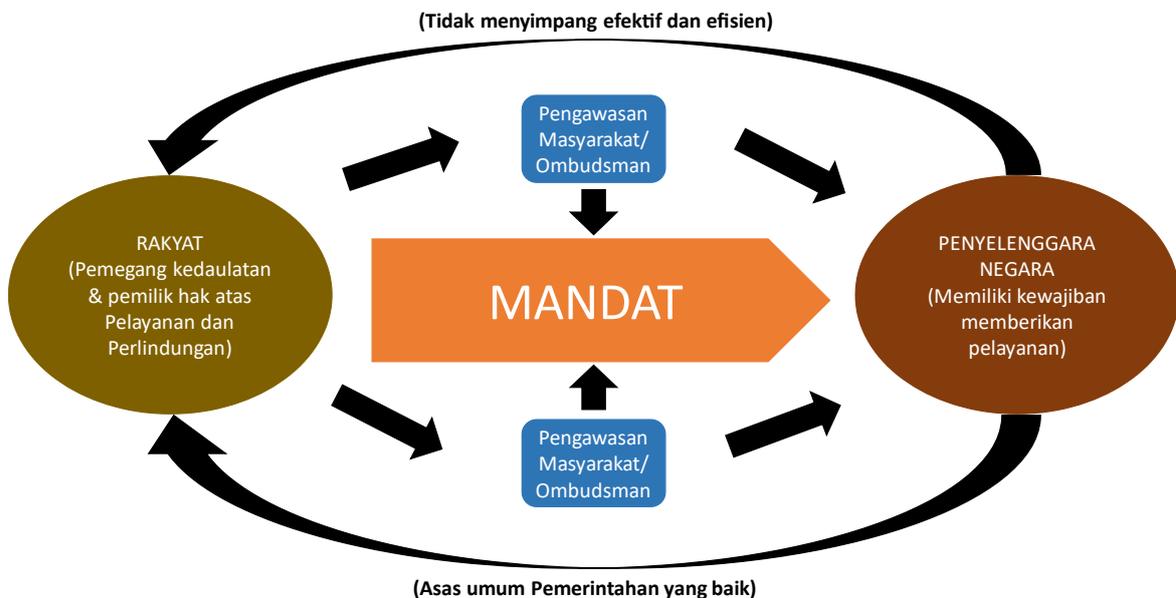
# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) dibentuk pada era reformasi yang mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara. Aspirasi masyarakat berkembang agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pengawasan yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan.

Kebutuhan Lembaga Pengawas pelayanan publik ditetapkan dalam Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan undang-undang. Setelah melalui proses pembentukan perundang-undangan, pada tanggal 7 Oktober 2008 disahkan dan diundangkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pembentukan Ombudsman RI melengkapi Lembaga Pengawas di Indonesia.



Hubungan antara Rakyat-Ombudsman-Penyelenggara Negara

## **B. TUGAS DAN FUNGSI OMBUDSMAN RI**

Ombudsman RI mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dilakukan oleh swasta atau perseorangan tersebut, antara lain pekerjaan yang dilakukan oleh swasta atau perseorangan berdasarkan kontrak yang dibiayai dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Ombudsman RI menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan dengan tidak memungut biaya. Ombudsman bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

### **Tugas**

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

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

Dalam perkembangannya, terkait “tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang” antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, tugas Ombudsman RI mengalami perluasan dan makin kompleks.

### **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.

## C. MANDAT, PERAN STRATEGIS, DAN WEWENANG

Sumber mandat Ombudsman RI pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik. Tugas dan fungsi Ombudsman makin luas dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Mandat tersebut dirumuskan dalam perencanaan jangka menengah Lima tahunan. Pada periode ini ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020- 2024. Ombudsman RI melaksanakan amanat Prioritas Nasional 7: Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik, Program Prioritas 4: Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola, Kegiatan Prioritas 2: Transformasi Pelayanan Publik, Proyek Prioritas Nasional: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik.

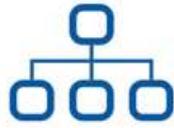
Peran strategis Ombudsman RI terdapat pada Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan 2 (dua) kegiatan yaitu Kegiatan: Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat: Proyek: Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) dan Kegiatan Pencegahan Maladministrasi: Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## D. ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA

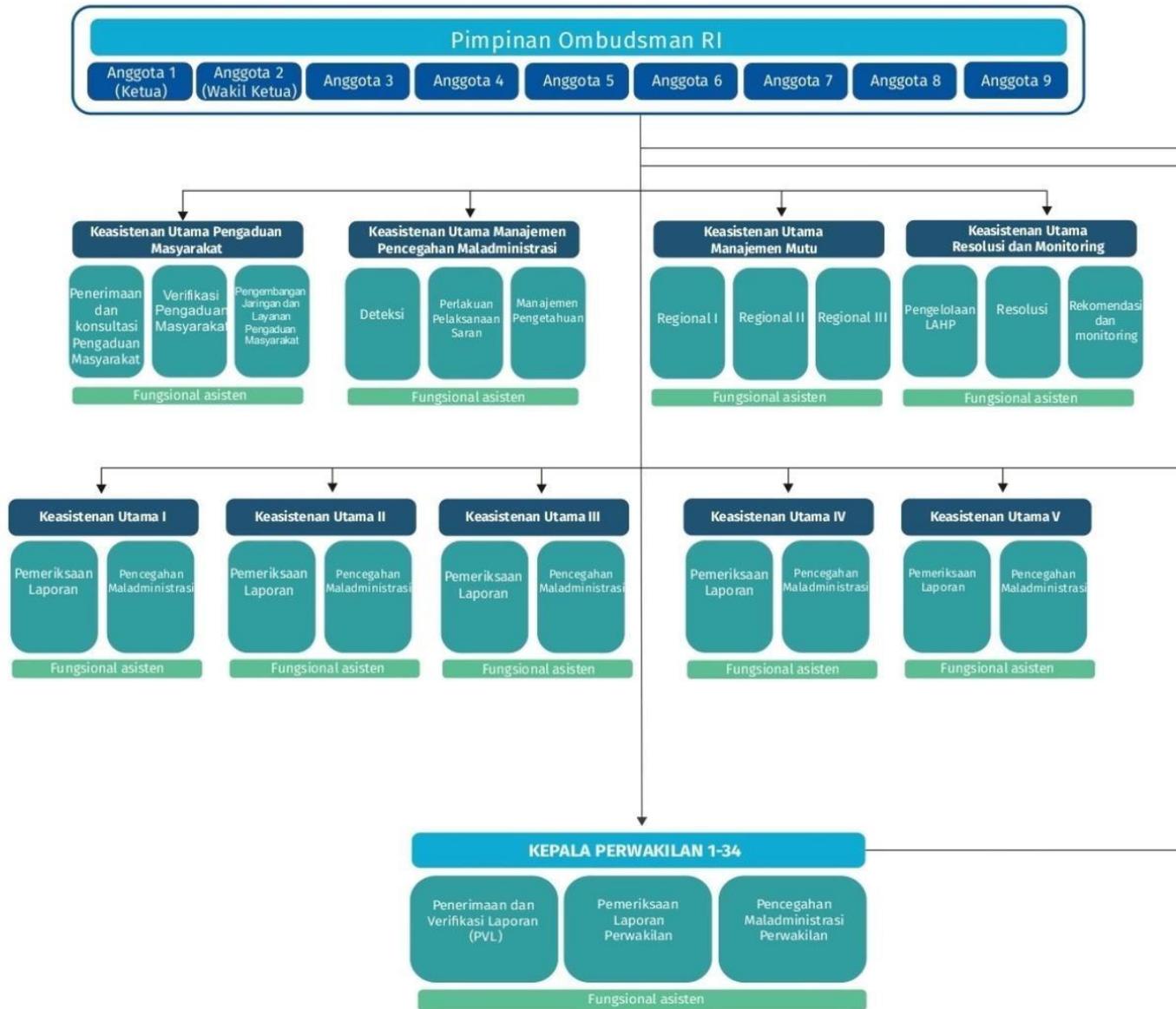
Struktur organisasi Ombudsman RI secara umum diatur dalam Pasal 11 sampai dengan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ditentukan sebagai berikut:

- Ombudsman terdiri atas 1 (satu) orang Ketua merangkap anggota, 1 (satu) orang Wakil Ketua merangkap anggota, dan 7 (tujuh) orang anggota.
- Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Ombudsman dibantu oleh Asisten yang diangkat dan diberhentikan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman.
- Ketentuan lebih lanjut mengenai syarat dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian serta tugas dan tanggung jawab Asisten Ombudsman diatur dengan Peraturan Ombudsman.
- Ombudsman dibantu oleh sebuah Sekretariat yang dipimpin seorang Sekretaris Jenderal yang diangkat dan diberhentikan oleh Presiden.
- Ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan, susunan organisasi, fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab Sekretariat Jenderal diatur dengan Peraturan Presiden.

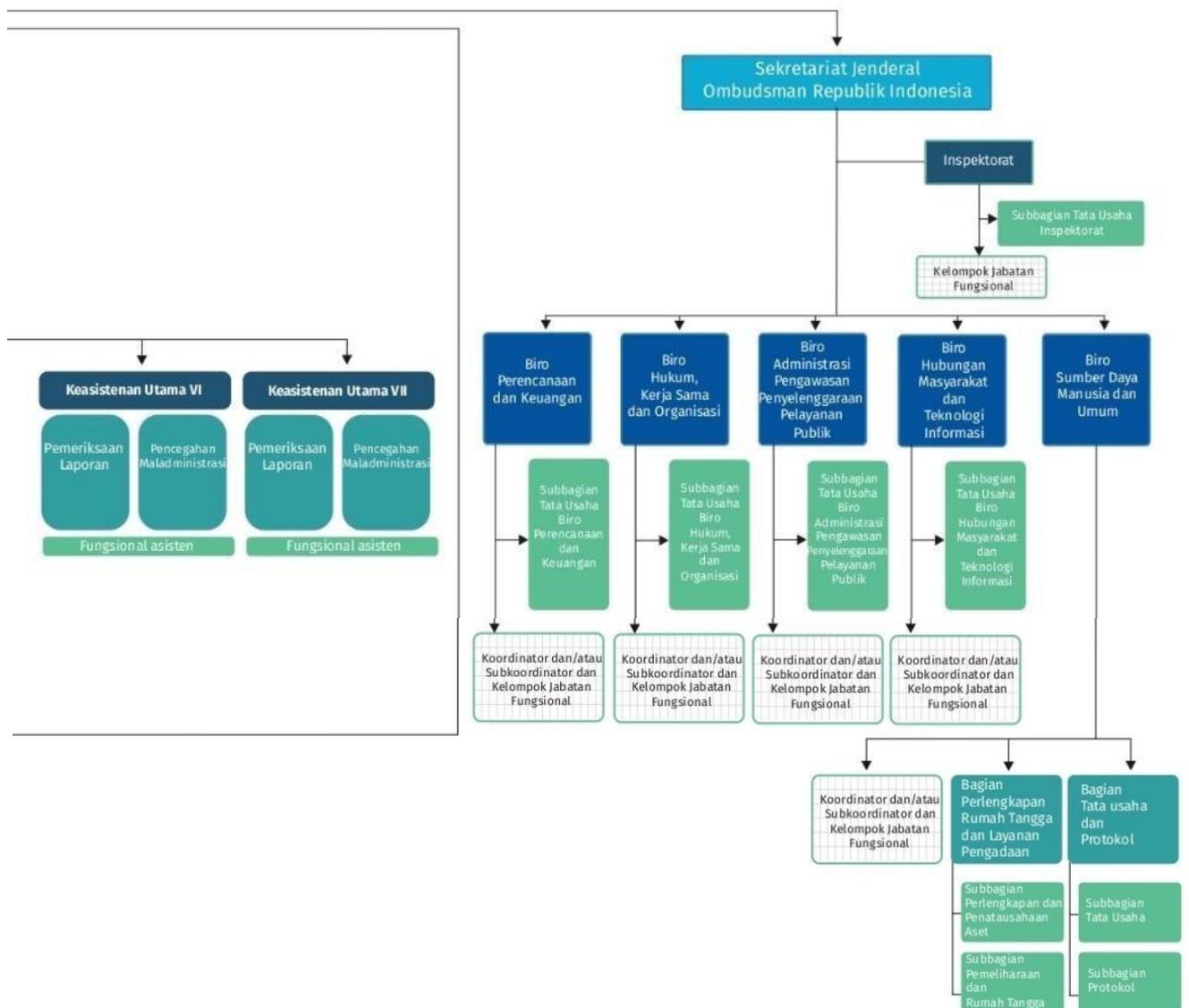
Mengacu pada ketentuan tersebut bahwa dasar hukum susunan organisasi Asisten dan Sekretariat Jenderal berbeda. Struktur organisasi Asisten ditetapkan dengan Peraturan Ombudsman sedangkan susunan organisasi Sekretariat Jenderal ditetapkan dengan Peraturan Presiden. Susunan organisasi Asisten dan Sekretariat Jenderal sangat dinamis dan fleksibel sehingga dilakukan perubahan sesuai kebutuhan dan kondisi terkini.



# Struktur Organisasi



# Ombudsman Republik Indonesia



Struktur organisasi Asisten saat ini diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia. Pembentukan Sekretariat Jenderal ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017. Tindak lanjut Peraturan Presiden tersebut yang berlaku saat ini adalah Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Keasistenan pada Ombudsman RI terbagi dalam Keasistenan Ombudsman (Pusat) dan Keasistenan 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 Ombudsman Republik Indonesia terdiri atas
  - a. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat, mempunyai tugas perumusan kebijakan, melakukan koordinasi penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang Penerimaan dan Konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan serta pengembangan layanan dan jaringan.
  - b. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran dan manajemen pengetahuan layanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi.
  - c. Keasistenan Utama Manajemen Mutu, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang evaluasi kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.
  - d. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Resolusi serta Rekomendasi dan monitoring.
  - e. Keasistenan Utama I, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I.
  - f. Keasistenan Utama II, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II.
  - g. Keasistenan Utama III, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III.

- h. Keasistenan Utama IV, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV.
  - i. Keasistenan Utama V, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V.
  - j. Keasistenan Utama VI, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor keasistenan Utama VI; dan
  - k. Keasistenan Utama VII, mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII.
2. Keasistenan Perwakilan adalah unit kerja Asisten di lingkungan perwakilan Ombudsman yang melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan. Susunan organisasi Keasistenan Perwakilan terdiri atas:
- a. Keasistenan Pengaduan Masyarakat, mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya.
  - b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan, mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.
  - c. 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.

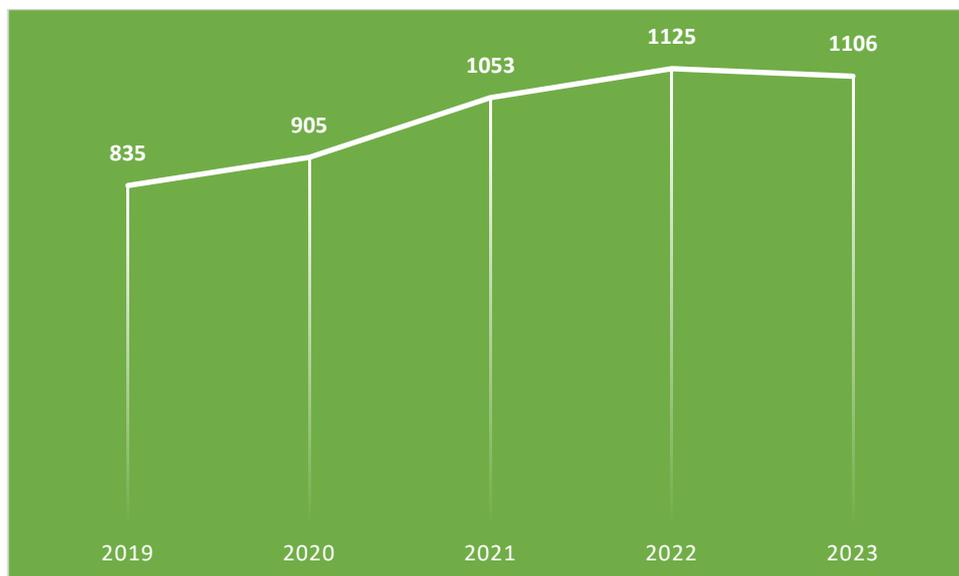
Pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut memerlukan dukungan manajemen Sekretariat Jenderal. Guna meningkatkan dukungan administratif kepada Ombudsman RI, dilakukan restrukturisasi dari 3 unit eselon II menjadi 6 unit eselon II yaitu 5 Biro dan 1 Inspektorat. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2021 Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, susunan organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman sebagai berikut:

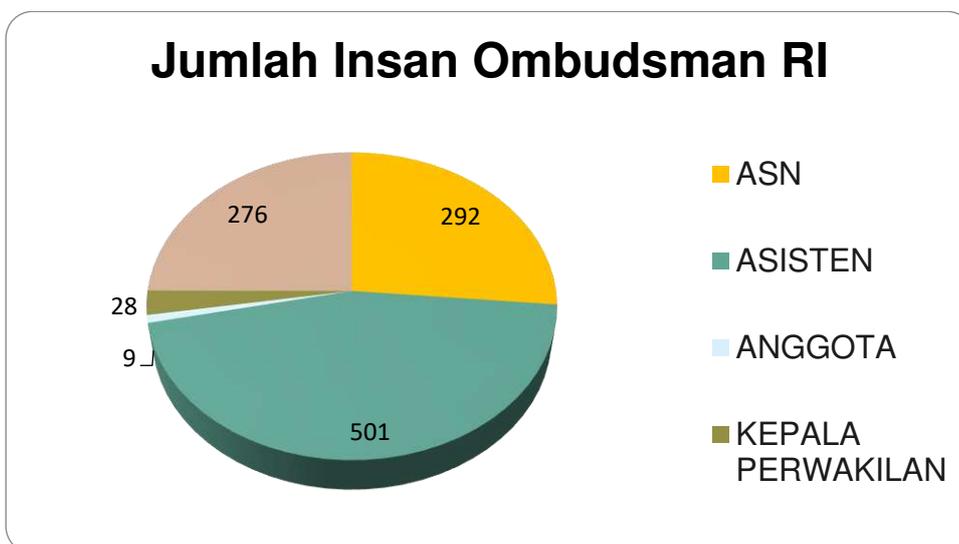
- Biro Perencanaan dan Keuangan, mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan pusat, fasilitasi pengelolaan keuangan perwakilan, akuntansi dan pelaporan
- Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi, mempunyai tugas melaksanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan hukum, kerja sarna, pembinaan dan penataan organisasi, tata laksana, dan fasilitasi reformasi birokrasi.

- Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi, mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengembangan hubungan masyarakat, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan data informasi, dan layanan perpustakaan.
- Biro Sumber Daya Manusia dan Umum, mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan sumber daya manusia, layanan umum, dan fasilitasi pimpinan.
- Inspektorat, mempunyai tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang, Ombudsman RI didukung sumber daya manusia sejumlah 1.106 orang, terdiri atas Anggota Pimpinan Ombudsman, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kepala Perwakilan, Asisten, dan tenaga pendukung. Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI periode 2019-2023 disajikan pada grafik dan tabel berikut:



Perkembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI



Komposisi SDM Ombudsman RI Tahun 2023

## **E. SISTEMATIKA LAPORAN**

Sistematika penyajian Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2023 sebagai berikut:

**Kata Pengantar**

**Ringkasan Eksekutif**

**Pernyataan Telah Direviu**

**Daftar Isi**

### **BAB I. Pendahuluan**

**Latar Belakang** (penjelasan umum tentang Ombudsman RI)

**Tugas dan Fungsi Ombudsman** (penjelasan tentang tugas dan fungsi Ombudsman RI)

**Mandat, Peran Strategis, dan Wewenang** (penjelasan tentang mandat, peran strategis, dan wewenang Ombudsman RI)

**Organisasi dan Sumber Daya Manusia** (penjelasan tentang Organisasi dan Sumber Daya Manusia)

**Sistematika Laporan** (penjelasan tentang sistematika penulisan laporan)

### **BAB II. Perjanjian Kinerja**

**Rencana Strategis** (penjelasan tentang rencana strategis Ombudsman RI)

**Prioritas Nasional Tahun 2023** (penjelasan tentang prioritas nasional Ombudsman RI tahun 2023)

**Perjanjian Kinerja Tahun 2023** (berisi penjelasan tentang perjanjian kinerja yang diperjanjikan Ombudsman RI tahun 2023)

**Rencana Kerja dan Anggaran Tahun 2023** (berisi penjelasan tentang rencana kerja dan anggaran tahun 2023 Ombudsman RI)

### **BAB III. Akuntabilitas**

**Pengukuran Kinerja** (berisi penjelasan tentang cara pengukuran kinerja di lingkungan Ombudsman RI)

**Analisis Capaian Kinerja** (berisi penjelasan tentang analisis atas capaian kinerja yang telah diperjanjikan pada tahun 2023)

**Akuntabilitas Keuangan** (berisi penjelasan tentang pagu dan realisasi anggaran yang dilaksanakan/diserap pada tahun 2023)

### **BAB IV. Penutup**

Berisi kesimpulan atas pencapaian kinerja, kendala, dan saran untuk perbaikan pencapaian kinerja berikutnya.

### **Lampiran**

Berisi data-data lainnya yang diperlukan.

## BAB II

# PERENCANAAN KINERJA

### A. Rencana Strategis

Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman RI Tahun 2020-2024 ditetapkan melalui Peraturan Ombudsman Nomor 44 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020-2024.

Dalam Rencana Strategis 2020-2024 disebutkan Visi dan Misi Ombudsman RI adalah:

#### Visi

**"Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif dan Berkeadilan"**

#### Misi:

1. Memperkuat Kelembagaan;
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ombudsman RI;
3. Mendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Yang kemudian seiring dengan adanya pergantian kepemimpinan/anggota Ombudsman RI, terdapat perubahan pada Visi dan Misi Ombudsman RI sebagai berikut:

#### Visi

**"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

Guna memastikan tercapainya visi dan misi, Ombudsman RI menetapkan tujuan strategis yaitu **"Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas"**. Tujuan strategis ini memastikan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI telah dilakukan sesuai standar.

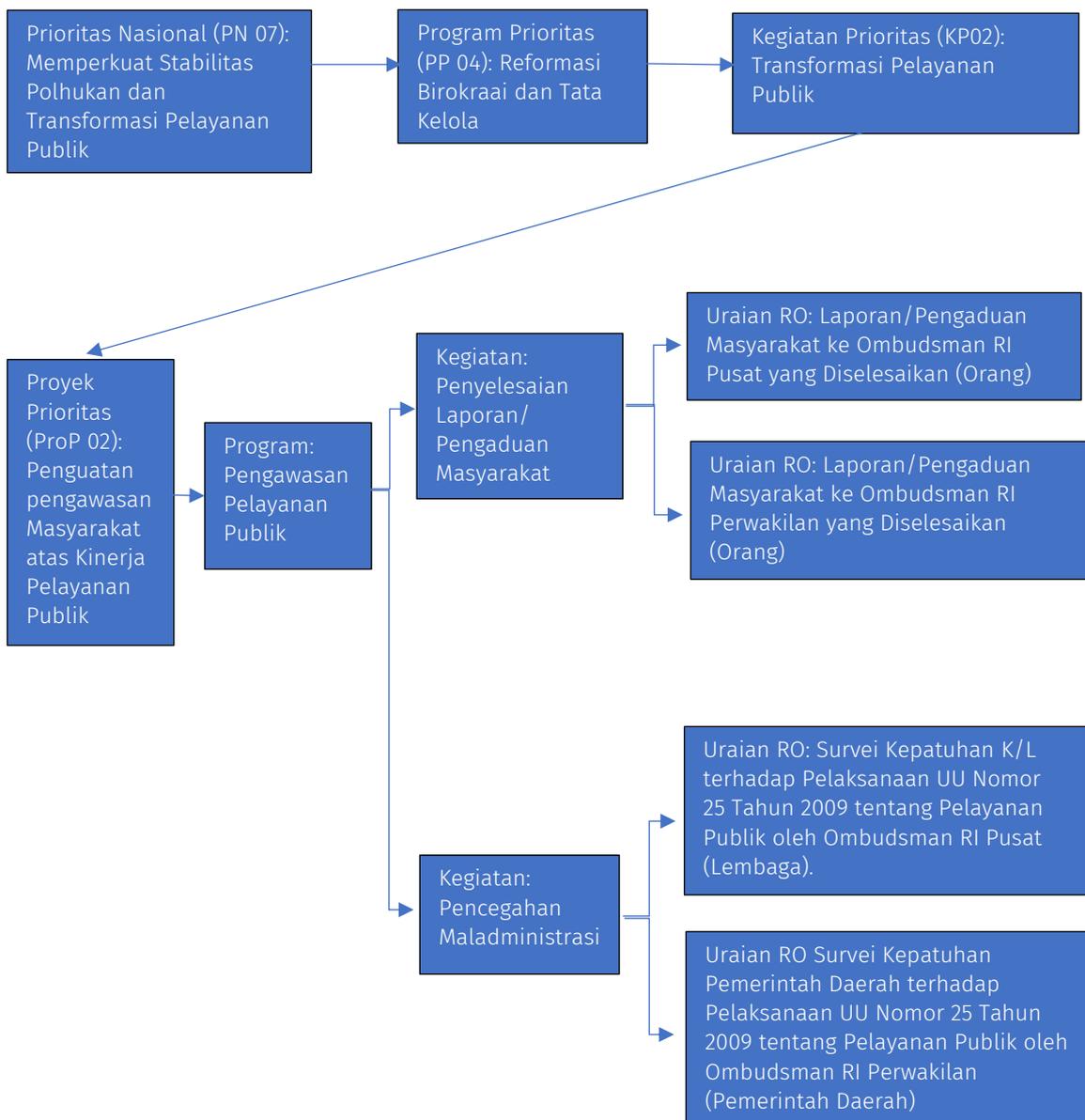
Berdasarkan tujuan tersebut, Ombudsman RI merinci dalam sasaran strategis yang akan dicapai dalam tahunan selama 2020-2024. Sasaran strategis dan indikator kinerja sebagai alat ukur keberhasilan sasaran strategis selama tahun 2020-2024 adalah **"Terwujudnya pengawasan pelayanan publik yang berkualitas"**.

## B. Prioritas Nasional Tahun 2023

Dalam Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023 Ombudsman RI diberikan peran pencapaian Prioritas Nasional 7: Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik, Program Prioritas 4: Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola, Kegiatan Prioritas 2: Transformasi Pelayanan Publik, Proyek Prioritas Nasional: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik.

Matriks PN-PP-KP-ProP pada RKP 2023 yang terkait dengan Ombudsman RI Tahun 2023

Prioritas Nasional	Program Prioritas	Kegiatan Prioritas	Proyek Prioritas
PN 07: Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik	PP 04: Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola	KP 02: Transformasi Pelayanan Publik	ProP 02: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik



## C. Perjanjian Kinerja Tahun 2023

Merujuk Renstra Ombudsman RI tahun 2020-2024, maka disusunlah target kinerja tahunan dalam rangka pencapaian tujuan lembaga. Target kinerja tahun 2023, tertuang dalam Perjanjian Kinerja sebagai berikut:

Perjanjian Kinerja Ketua Ombudsman RI Tahun 2023

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)	3,07
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5%

Perjanjian Kinerja Ketua Ombudsman RI inilah yang dijadikan acuan dalam Rencana kinerja unit-unit dibawahnya serta sebagai alat ukur dalam penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2023.

### Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik

Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik adalah kondisi yang menggambarkan dampak dari kinerja yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam menjalankan fungsinya terkait Pengawasan Pelayanan Publik yang diukur melalui capaian Kinerja Kegiatan Penyelesaian Laporan, Pencegahan Maladministrasi, Penjaminan Mutu, dan Dukungan Manajemen.

#### Formula perhitungan:

**Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik =**

**(iKKPL x bobot) + (iKKPC x bobot) + (iKKPM x bobot) + (iKKPK x bobot) + (iKKAP4 x bobot) + (iKKINS x bobot) + (iKKHTI x bobot) + (iKKHKO x bobot) + (iKKSDM x bobot)**

Keterangan:

iKP3 : Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik

iKKPL : Indeks Kinerja Penyelesaian Laporan (bobot 0,4)

iKKPC : Indeks Kinerja Pencegahan Maladministrasi (bobot 0,3)

iKKPM : Indeks Kinerja Penjaminan Mutu (bobot 0,2)

iKKPK : Indeks Kinerja Perencanaan dan Keuangan (bobot 0,02)

iKKAP4 : Indeks Kinerja Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (bobot 0,012)

iKKINS : Indeks Kinerja Inspektorat (bobot 0,02)

iKKHTI : Indeks Kinerja Humas dan Teknologi Informasi (bobot 0,013)

iKKHKO : Indeks Kinerja Hukum, Kerjasama dan Organisasi (bobot 0,015)

iKKSDM : Indeks Kinerja Sumber Daya Manusia dan Umum (bobot 0,02)

## Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan gambaran perbaikan kualitas pelayanan publik ditinjau dari kepatuhan terhadap standar layanan. Pengukuran berdasarkan rasio selisih antara jumlah K/L/D yang memperoleh Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) di tahun berjalan dengan jumlah K/L/D yang memperoleh Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) di tahun sebelumnya.

Formula perhitungan:

$$PKT - K/L/D = \frac{\sum KT_t - \sum KT_{t-1}}{\sum KT_{t-1}} \times 100\%$$

Keterangan:

PKT-K/L/D = Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D

$\sum KT_t$  = Jumlah Kepatuhan Tinggi K/LD tahun berjalan

$\sum KT_{t-1}$  = Jumlah Kepatuhan Tinggi K/LD tahun sebelumnya

## D. Rencana Kerja dan Anggaran Tahun 2023

Dalam rangka mendukung kinerja yang telah diperjanjikan pada Tahun 2023, ditetapkanlah Rencana Kerja dan Anggaran Tahun 2023, yang terdiri dari 2 program, yaitu: Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen.

Kinerja Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik didukung oleh anggaran sebesar Rp40.006.208.000, sementara Program Dukungan Manajemen didukung oleh anggaran sebesar Rp199.567.441.000. sehingga jumlah pagu anggaran Ombudsman secara keseluruhan pada tahun 2023 adalah sebesar Rp239.573.649.000.

### Rencana Kerja dan Anggaran Tahun 2023

Program	Anggaran (Rp)
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	40.006.208.000
Program Dukungan Manajemen	199.567.441.000
<b>Jumlah</b>	<b>239.573.649.000</b>

## BAB III

# AKUNTABILITAS KINERJA

### A. Pengukuran Kinerja

Laporan Kinerja Ombudsman RI tahun 2023 ini merupakan akuntabilitas kinerja tahun ketiga dari Renstra Ombudsman RI tahun 2020-2024. Berbagai capaian dan kinerja telah dilaksanakan dengan sejumlah catatan konstruktif guna meningkatkan kinerja di tahun-tahun mendatang. Secara rata-rata capaian kinerja pada tahun 2023 melampaui dari 100% dari target yang telah ditetapkan. Adapun hasil pengukuran atas capaian kinerja 2023 adalah sebagai berikut:

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)	3,07	3,66	119,22%
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5%	52,21%	1.044,12%

Seluruh indikator kinerja yang diperjanjikan oleh Ketua Ombudsman RI pada tahun 2023 memiliki capaian diatas 100% (melebihi target yang ditetapkan).

### B. Analisis Capaian Kinerja

#### Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik

Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik adalah kondisi yang menggambarkan dampak dari kinerja yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam menjalankan fungsinya terkait Pengawasan Pelayanan Publik. Nilai Indeks Kinerja Pelayanan Publik tahun 2023 sebesar 3,66. Terjadi penurunan sebesar 0,02 dari nilai indeks sebelumnya yaitu 3,68 pada tahun 2022. Namun realisasi tersebut sudah mencapai 119,22% dari yang ditargetkan di tahun 2023 yaitu 3,07.

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2020	3,0	3,8	126,66%
2021	3,02	4	132,45%
2022	3,05	3,68	120,66%
2023	3,07	3,66	119,22%
2024	3,10	-	-

Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik sebesar 3,66 dari skala 4 menandakan keberhasilan Ombudsman RI mencapai target kinerja dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan tingginya persentase penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, rata-rata waktu penyelesaian

laporan/pengaduan masyarakat lebih cepat dari yang ditargetkan, angka indeks persepsi maladministrasi melampaui target, tingginya persentase saran perbaikan pelayanan publik dari ombudsman yang dilaksanakan oleh instansi terkait, jumlah instansi yang memperoleh opini tertinggi dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, semakin kecilnya persentase aduan terhadap jumlah laporan, rata-rata waktu penyelesaian aduan terhadap pelayanan Ombudsman yang semakin cepat, serta efektifitas Dukungan Manajemen dalam memfasilitasi terlaksananya pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI yang ditandai dengannilai indeks kinerja kegiatan pada program dukungan manajemen.

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian target Indeks Kinerja Pelayanan Publik pada tahun 2023 adalah:

1. Mengefektifkan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, baik dari jumlah penyelesaian laporan, persentase penyelesaian dibanding penerimaan laporan, rata-rata waktu penyelesaian yang semakin cepat, dan pembukaan akses pengaduan pelayanan publik bagi daerah yang masih rendah aksesnya kepada layanan Ombudsman.
2. Penguatan pencegahan maladministrasi melalui saran perbaikan kebijakan pelayanan publik, pelaksanaan Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, survei indeks persepsi maladministrasi, opini pengawasan pelayanan publik, pendampingan lembaga dalam pemenuhan standar pelayanan publik, pendampingan penyelenggaraan pelayanan publik bagi kelompok marjinal dan bagi masyarakat di daerah 3T, dan pembentukan jaringan pengawasan pelayanan publik.
3. Peningkatan kualitas layanan Ombudsman RI melalui pengimplementasian mutu baku dan penerapan pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
4. Penyelenggaraan dukungan manajemen kelembagaan yang kuat.

Nilai Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik yang tinggi pada tahun 2023 merupakan hasil dari kinerja seluruh kegiatan yang ada di Ombudsman RI, baik kegiatan pada program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik maupun kegiatan pada program dukungan manajemen. Masing-masing indeks kinerja kegiatan memberikan kontribusi dengan bobot yang didasarkan pada pengaruhnya terhadap pencapaian sasaran strategis. Nilai indeks kinerja kegiatan tahun 2023 sebagai pembentuk nilai indeks kinerja pengawasan pelayanan publik tahun 2023 disajikan sebagai berikut:

No. (1)	Indeks Kinerja Kegiatan (2)	Realisasi (3)	Bobot (4)	Nilai (5) = (3) x (4)
1	Indeks Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	3,5	0,400	1,4
2	Indeks Kinerja Pencegahan Maladministrasi	3,7	0,300	1,11
3	Indeks Kinerja Penjaminan Mutu	4	0,200	0,8
4	Indeks Kinerja Perencanaan Dan Keuangan	3,64	0,020	0,073
5	Indeks Kinerja Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3,74	0,012	0,044
6	Indeks Kinerja Hubungan Masyarakat Dan Teknologi Informasi	3,60	0,013	0,046
7	Indeks Kinerja Inspektorat	3,45	0,020	0,069
8	Indeks Kinerja Hukum, Kerjasama Dan Organisasi	3,25	0,015	0,048

No. (1)	Indeks Kinerja Kegiatan (2)	Realisasi (3)	Bobot (4)	Nilai (5) = (3) x (4)
9	Indeks Kinerja Sumber Daya Manusia Dan Umum	3,49	0,020	0,07
<b>Jumlah (Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik)</b>				<b>3,66</b>

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai indeks kinerja kegiatan pada tahun 2023 berada pada rentang 3,25 sampai dengan 4,0. Hal ini menunjukkan bahwa semua kegiatan pada program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan program dukungan manajemen telah berkinerja sangat baik. Untuk menganalisis lebih mendalam terkait capaian kinerja kegiatan guna peningkatan kinerja tahun berikutnya, perlu melihat capaian kinerja atas indikator kinerja kegiatan pada program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan realisasi aspek implementasi dan aspek manfaat atas indikator kinerja kegiatan pada program dukungan manajemen sebagai pembentuk indeks kinerja kegiatan.

Capaian Indikator Kinerja Kegiatan  
(Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

Kegiatan (1)	Indikator Kinerja Kegiatan (2)	Satuan (3)	Target (4)	Realisasi (5)	Capaian (6) = (5) : (4)	Nilai (7)	Bobot (8)	Nilai Indeks per Indikator (9) = (7) x (8)	Nilai Indeks Kinerja Kegiatan (10)
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	Hari	114	128,15	<b>87,58%</b>	3	0,5	1,5	3,5
	Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	%	80	93,51	<b>116,89%</b>	4	0,5	2	
Pencegahan Maladministrasi	Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi	Instansi	7	7	<b>100%</b>	4	0,3	1,2	3,7
	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	%	70	62,5	<b>89,29%</b>	3	0,3	0,9	
	Indeks Persepsi Maladministrasi	Indeks (skala 0-10)	4,5	1,28	<b>171,56%</b>	4	0,4	1,6	
Penjaminan Mutu	Persentase Aduan terhadap Jumlah Laporan	%	2,4	1,06	<b>155,83%</b>	4	0,5	2	4
	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	Hari	61	48,22	<b>120,95%</b>	4	0,5	2	

Realisasi Aspek Implementasi dan Aspek Manfaat Atas Indikator Kinerja Kegiatan  
(Program Dukungan Manajemen)

Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Aspek Penilaian	Bobot	Realisasi	Nilai Indeks per Aspek Penilaian	Nilai Indeks Kinerja Kegiatan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) = (4) x (5)	(7)
Perencanaan dan Keuangan	Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan	Implementasi	1,33	<b>87,64</b>	1,16	<b>3,64</b>
		Manfaat	2,67	<b>92,79</b>	2,48	
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	Indeks Kinerja Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis	Implementasi	1,33	<b>96,91</b>	1,29	<b>3,72</b>
		Manfaat	2,67	<b>91,33</b>	2,43	
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	Implementasi	1,33	<b>99,47</b>	1,32	<b>3,60</b>
		Manfaat	2,67	<b>85,23</b>	2,28	
Pengawasan Internal	Indeks Kinerja Inspektorat	Implementasi	1,33	<b>89,90</b>	1,20	<b>3,45</b>
		Manfaat	2,67	<b>84,26</b>	2,25	
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi	Implementasi	1,33	<b>85,91</b>	1,14	<b>3,25</b>
		Manfaat	2,67	<b>78,88</b>	2,11	
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan dan Kerumahtanggaan	Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	Implementasi	1,33	<b>92,77</b>	1,23	<b>3,49</b>
		Manfaat	2,67	<b>84,58</b>	2,26	

a. Kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

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

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	114 Hari	128,155	87,58%
	Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	80%	93,51%	116,89%

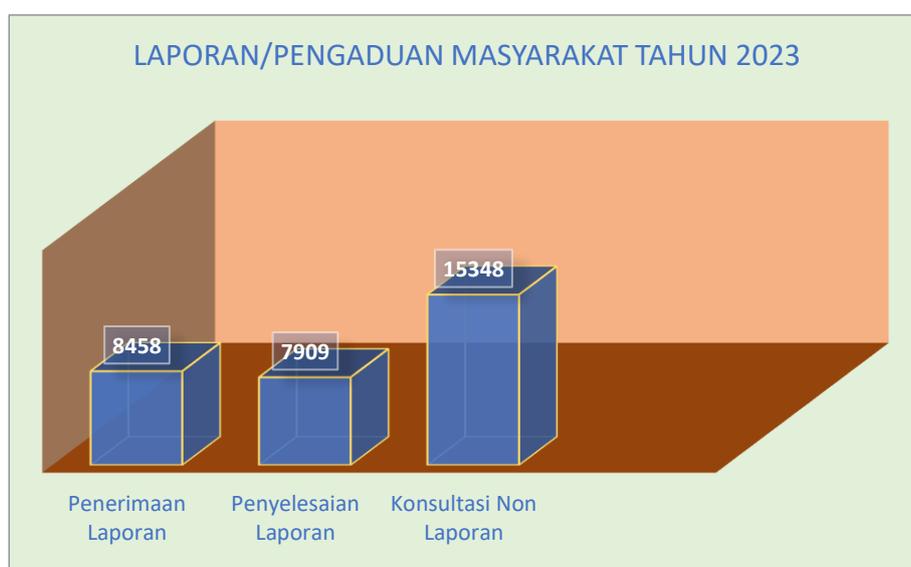
Nilai Indeks Kinerja Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat berdasarkan realisasi capaian indikator sasaran Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Persentase Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat di atas adalah 3,5 (indeks skala 4).

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.

Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan berbagai bentuk dan tahapan, meliputi Penerimaan, Verifikasi, Registrasi, Klarifikasi, Investigasi,

Monitoring, Mediasi/Konsultasi. Tindak lanjut laporan/pengaduan masyarakat dilaksanakan di Pusat dan 34 Perwakilan.

Pada tahun 2023 Ombudsman RI telah menerima laporan/pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 8.458 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 7.392 laporan regular, 948 laporan respon cepat, dan 118 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Selain laporan tersebut, Ombudsman RI menerima konsultasi yang merupakan non laporan sebanyak 15.348 yang terus meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Hal tersebut 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. Tercatat bahwa total laporan/pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan sebanyak 7.909 laporan.



Tercatat dalam grafik di atas bahwa total laporan/pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan pada tahun 2023 sebesar 7.909 laporan. Sebanyak 1.200 laporan diselesaikan oleh Pusat dari target 737 laporan dengan capaian sebesar 162,82% dan 6.709 laporan diselesaikan oleh Perwakilan dari target 8.935 laporan dengan capaian sebesar 75,09%. Laporan masyarakat tersebut rata-rata diselesaikan dalam waktu 128,155 hari dari target 114 hari. Rata-rata waktu penyelesaian laporan didapatkan dari rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan sejak tahap penerimaan & verifikasi laporan, pemeriksaan laporan, penyelesaian laporan hingga terbitnya BAPL.

#### Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Perbandingan realisasi Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	135 Hari	98 Hari	127,41%
2022	120 Hari	103,99 Hari	113,34%
2023	114 Hari	128,155 Hari	87,58%
2024	90 Hari	-	-

### Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Perbandingan realisasi Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	75%	89,35%	119,13%
2022	75%	88,71%	118,28%
2023	80%	93,51%	116,89%
2024	90%	-	-

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian rata-rata waktu dan persentase penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang lebih efektif dan efisien pada tahun 2023, seperti pembentukan Tim Percepatan dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pengembangan kapasitas SDM yang menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat, dan pembentukan *focal point* (jaringan pengawasan pelayanan publik) dengan instansi penyelenggara pelayanan publik baik di pusat dan daerah. Terdapat 12 *Focal point* yang telah dibentuk pada tahun 2023, 6 *Focal point* di Pusat yakni: Ditjen Bea dan Cukai Kementerian Keuangan; Deputi Pembiayaan Usaha Mikro Kementerian Koperasi dan UKM; Kementerian Kehutanan dan Lingkungan Hidup; Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial; Direktorat Jenderal Bimas Kristen Kementerian Agama; dan Inspektorat Kementerian Ketenagakerjaan, serta *Focal point* di Perwakilan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Papua Barat, Banten, Papua, dan Riau.

Beberapa upaya yang ditargetkan akan dilakukan di tahun 2024 untuk mempertahankan/meningkatkan capaian, diantaranya:

- Meningkatkan akses pengaduan pelayanan publik
- Optimalisasi koordinasi pengelolaan pengaduan dengan memperluas pembentukan *Focal point* di Pusat dan Perwakilan
- Penggunaan teknologi informasi terintegrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi demi meningkatkan pelayanan Ombudsman yang efektif dan efisien.
- Meningkatkan kualitas SDM yang bertugas dalam menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat.

#### b. Kegiatan Pencegahan Maladministrasi

Kegiatan Pencegahan Maladministrasi memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik. Indikator kinerja kegiatan: Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi, Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan, dan Indeks Persepsi Maladministrasi. Adapun target dan capaian indikator kinerja kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi	7 Instansi	7 Instansi	100%
	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	70%	62,5%	89,29%
	Indeks Persepsi Maladministrasi	4,5 (Indeks Skala 0-10)	1,28 (Indeks Skala 0-10)	171,56%

Nilai Indeks Kinerja Pencegahan Maladministrasi berdasarkan realisasi capaian indikator kinerja kegiatan Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi, Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan, dan Indeks Persepsi Maladministrasi di atas adalah 3,7 (indeks skala 4).

### Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi

Perbandingan realisasi Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	4 Instansi	4 Instansi	100%
2022	6 Instansi	7 Instansi	116,66%
2023	7 Instansi	7 Instansi	100%
2024	10 Instansi	-	-

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.

Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik Tahun 2023 dilakukan penyempurnaan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penilaian opini pengawasan pelayanan publik tahun 2023 ini tidak hanya berdasarkan pada Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dan Penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi, namun juga Penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik dan di lengkapi dengan mengukur penilaian terhadap sarana prasarana dan pengelolaan pengaduan.

Kategori penilaian opini pengawasan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Interval Nilai	Kategori	Nilai Opini
<b>88,00 – 100</b>	A	Kualitas Tertinggi
<b>78,00 – 87,99</b>	B	Kualitas Tinggi
<b>54,00 – 77,99</b>	C	Kualitas Sedang
<b>32,00 – 53,99</b>	D	Kualitas Rendah
<b>0 – 31,99</b>	E	Kualitas Terendah

Hasil Penilaian opini pengawasan pelayanan publik tahun 2023 di 7 provinsi adalah sebagai berikut:

Provinsi	Nilai Persepsi Maladministrasi Provinsi	Kategorisasi Interval Nilai Persepsi Maladministrasi	Nilai Kepatuhan	Zonasi Kepatuhan	Kepatuhan	Kategori Opini
Aceh	0,90	Maladministrasi Rendah	80,67	Hijau	Kualitas Tinggi	B
Sumatra Barat	0,75	Maladministrasi Rendah	91,71	Hijau	Kualitas Tertinggi	A
Bengkulu	1,49	Maladministrasi Rendah	87,05	Hijau	Kualitas Tinggi	B
Lampung	1,50	Maladministrasi Rendah	65,58	Kuning	Kualitas Sedang	C

Provinsi	Nilai Persepsi Maladministrasi Provinsi	Kategorisasi Interval Nilai Persepsi Maladministrasi	Nilai Kepatuhan	Zonasi Kepatuhan	Kepatuhan	Kategori Opini
Jawa Timur	0,86	Maladministrasi Rendah	88,81	Hijau	Kualitas Tertinggi	A
Maluku	1,55	Maladministrasi Rendah	54,03	Kuning	Kualitas Sedang	C
Maluku Utara	1,88	Maladministrasi Rendah	52,77	Merah	Kualitas Rendah	D

Berdasarkan tabel di atas, dilakukan penilaian opini pengawasan pelayanan publik di 7 Provinsi yakni Provinsi Aceh, Sumatra Barat, Bengkulu, Lampung, Jawa Timur, Maluku, Maluku Utara. Terdapat 2 Provinsi yang mendapatkan kategori opini "A", yakni Provinsi Sumatra Barat dan Jawa Timur; 2 Provinsi yang mendapatkan kategori opini "B", yakni Provinsi Aceh dan Bengkulu; 2 Provinsi yang mendapatkan kategori opini "C", yakni Lampung dan Maluku; dan 1 Provinsi yang mendapatkan kategori opini "D" adalah Maluku Utara.

Provinsi dengan kategori opini "A" dipersepsikan memiliki tingkat maladministrasi yang rendah dan didukung dengan hasil kepatuhan terhadap standar pelayanan yang sangat tinggi, serta memiliki sarana prasarana dan pengelolaan pengaduan yang memadai.

Provinsi dengan kategori opini "B" dipersepsikan memiliki tingkat maladministrasi yang rendah dan didukung dengan hasil kepatuhan terhadap standar pelayanan yang tinggi, serta memiliki sarana prasarana dan pengelolaan pengaduan yang memadai.

Provinsi dengan kategori opini "C" dipersepsikan memiliki tingkat maladministrasi yang rendah dan didukung dengan hasil kepatuhan terhadap standar pelayanan yang cukup, serta memiliki sarana prasarana dan pengelolaan pengaduan yang cukup memadai.

Provinsi dengan kategori opini "D" dipersepsikan memiliki tingkat maladministrasi yang rendah dan didukung dengan hasil kepatuhan terhadap standar pelayanan yang rendah, serta memiliki sarana prasarana dan pengelolaan pengaduan yang kurang memadai.

### Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan

Perbandingan realisasi Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	70%	73,46%	104,94%
2022	70%	57,14%	81,63%
2023	70%	62,5%	89,29%
2024	70%	-	-

Pada tahun 2022 Ombudsman RI telah menghasilkan 8 saran perbaikan kebijakan pelayanan publik. Terdiri atas substansi kedaruratan, telekomunikasi, ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial, perbankan, agrarian, dan pertambangan dengan rincian sebagai berikut:

Substansi	Tema/Judul Kajian	Status PPS
Telekomunikasi	Layanan Program Penyediaan Akses Internet di Wilayah 3T oleh Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo)	Dilaksanakan Seluruhnya
Kedaruratan	Mitigasi Bencana Nonalam pada Lembaga Masyarakat, Rumah Tahanan Negara, dan Rumah Detensi Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia	Dilaksanakan Seluruhnya
Ketenagakerjaan	Pengawasan Ombudsman RI dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial dan Reintegrasi Sosial terhadap Purna Pekerja Migran Indonesia	Dilaksanakan Seluruhnya
Kesejahteraan Sosial	Tata Kelola Pelayanan Balai Rehabilitasi Sosial bagi Penyandang Disabilitas Mental (ODGJ)	Dilaksanakan Seluruhnya
Kedaruratan	Pengawasan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana	Dilaksanakan Sebagian
Perbankan	Pencegahan Maladministrasi dalam Tata Kelola Layanan KPR di Bank Tabungan Negara	Monitoring
Agraria	Penyelenggaraan Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah (Jual Beli, Balik Nama, dan Pemecahan Sertifikat)	Monitoring
Pertambangan	Kebijakan dan Tata Kelola Izin Usaha Pertambangan (IUP)	Monitoring

Sampai akhir tahun 2023 sesuai dengan Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap 8 saran yang dikeluarkan pada tahun 2022 tersebut diatas, diketahui 4 saran perbaikan dilaksanakan seluruhnya, 1 saran perbaikan dilaksanakan sebagian, dan 3 saran masih dilakukan monitoring oleh tim perlakuan pelaksanaan saran Ombudsman RI di Kementerian/Lembaga terkait.

### Indeks Persepsi Maladministrasi

Perbandingan realisasi Indeks Persepsi Maladministrasi tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	5,5	3,22	141,45%
2022	5	0,81	183,80%
2023	4,5	1,28	171,56%
2024	4	-	-

Lokus penilaian tahun 2023 sama dengan tahun 2022, yaitu meliputi pelayanan dasar administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan, dan sosial. Khusus untuk ruang lingkup pelayanan jasa publik hanya diambil pada substansi kesehatan.

Perbaikan pelayanan publik dari waktu ke waktu merupakan harapan seluruh masyarakat. Harapan tersebut dapat terwujud apabila ada perubahan pada sistem dan prosedur pelayanan menjadi efisien, cepat, terbuka, tidak diskriminatif, serta budaya melayani. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggerakkan fungsi-fungsi pelayanan mengakibatkan tidak adanya pengukuran kepuasan pelayanan yang jelas sehingga membuat penyelenggara pelayanan tidak melakukan perbaikan dalam pemberian pelayanan.

Berbeda dengan Penilaian Kepatuhan, yang mengukur kompetensi penyelenggara, pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana serta pengelolaan pengaduan untuk

survei PPM ini melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diperoleh dari penyelenggara pelayanan. Dengan harapan, nantinya dari hasil survei IPM ini dapat menghasilkan suatu perbaikan untuk menekan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei IPM merupakan salah satu upaya Ombudsman untuk mengukur kinerja penyelenggara pelayanan dengan memperhatikan penyusunan standar pelayanan, pengujian kelengkapan dan transparansi standar pelayanan, serta pengukuran persepsi maladministrasi standar pelayanan.

Penelitian dilakukan di 7 (tujuh) Provinsi yakni, Provinsi Aceh, Sumatra Barat, Bengkulu, Lampung, Jawa Timur, Maluku, Maluku Utara. Jumlah responden dari 7 Provinsi tersebut sebanyak 4.736 responden, angka tersebut adalah total dari Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM) Internal dan Eksternal, dimana PPM Internal sejumlah 4.063 responden dan Eksternal 673 responden.

Pada pengambilan data Internal, responden ditemui secara langsung pada unit pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Adapun pada pengambilan data Eksternal, responden yang telah selesai mengakses suatu layanan diminta oleh petugas layanan untuk menilai melalui barcode yang telah terpampang di unit layanan.

Unit pelayanan yang dituju antara lain, Kependudukan dan Catatan Sipil, Puskesmas, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Nilai interval kategori maladministrasi adalah sebagai berikut:

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

Hasil Penilaian Survei Indeks Persepsi Maladministrasi Tahun 2023 pada 7 Provinsi adalah sebagai berikut:

Provinsi	Nilai Persepsi Maladministrasi Provinsi	Kategorisasi Interval Nilai Persepsi Maladministrasi
Aceh	0,90	Maladministrasi Rendah
Bengkulu	1,49	Maladministrasi Rendah
Jawa Timur	0,86	Maladministrasi Rendah
Lampung	1,50	Maladministrasi Rendah
Maluku	1,55	Maladministrasi Rendah
Maluku Utara	1,88	Maladministrasi Rendah
Sumatra Barat	0,75	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 Sumatra Utara, yaitu sebesar 1,88. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat akan terjadinya maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Maluku Utara paling tinggi dibandingkan dengan 6 (enam) provinsi lainnya. Sedangkan nilai persepsi maladministrasi terendah berada pada Provinsi Sumatra Barat, yaitu sebesar 0,75.

Sebagian besar responden pada ketujuh provinsi mempunyai persepsi bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara masuk dalam kategori maladministrasi rendah.

Penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur menurut masyarakat merupakan bentuk maladministrasi yang paling sering dialami saat mendapatkan pelayanan. 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 1,28 didapatkan dari nilai mean 7 Provinsi. Semakin kecil nilai Indeks Persepsi Maladministrasi semakin baik.

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian instansi penyelenggaraan pelayanan publik yang memperoleh opini tertinggi, persentase saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan, dan indeks persepsi maladministrasi pada tahun 2023, adalah melakukan upaya tindakan korektif berupa saran perbaikan kepada pemerintah maupun instansi terkait isu-isu besar yang terjadi; pelaksanaan tugas pencegahan maladministrasi dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Ombudsman (PO) nomor 41 tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik secara aktif melalui deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran agar maladministrasi tidak terjadi berulang; pembentukan Tim Monitoring pelaksanaan saran yang akan berkomunikasi dengan instansi pemerintah.

Beberapa upaya yang ditargetkan akan dilakukan di tahun 2023 untuk mempertahankan/meningkatkan capaian, diantaranya:

- Pelaksanaan dan pemantauan seluruh survei kepatuhan, survei indeks persepsi maladministrasi, dan survei kompetensi penyelenggara pelayanan publik kepada instansi penyelenggara pelayanan publik.
- Meningkatkan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga terkait pelaksanaan saran perbaikan yang dikeluarkan Ombudsman RI.
- Penerimaan/penambahan serta pengembangan kualitas SDM yang bertugas dalam melaksanakan kegiatan pencegahan maladministrasi.

### c. Kegiatan 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 kinerja kegiatan: Persentase Aduan Terhadap Jumlah Laporan dan rata-rata Lama Penyelesaian Aduan terkait Pelayanan Ombudsman RI. Adapun target dan capaian indikator kinerja kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian
Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku	Persentase Aduan Terhadap Jumlah Laporan	2,4%	1,06	155,83%
	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan terkait Pelayanan Ombudsman RI	61 Hari	48,22	120,95%

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

Untuk mendukung terimplementasinya mutu baku dan kinerja pelayanan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku, perlu dilakukan evaluasi kepatuhan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI

sesuai ketentuan peraturan yang berlaku. Evaluasi yang dimaksud melalui serangkaian kegiatan yang mencakup: pemeriksaan aduan internal, penjaminan mutu dan kegiatan lain terkait pengawasan mutu pengawasan pelayanan publik.

### Persentase Aduan Terhadap Jumlah Laporan

Perbandingan realisasi Persentase Aduan Terhadap Jumlah Laporan tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	2,8	0,81	171,07%
2022	2,6	1,09	158,08%
2023	2,4	1,06	155,83%
2024	2	-	-

Target persentase aduan terhadap jumlah laporan tahun 2023 adalah 2,40%. Indikator ini dihitung dari total jumlah aduan yang diterima Keasistenan Utama Manajemen Mutu pada tahun 2023 dibagi dengan jumlah laporan masyarakat pada tahun 2023. Semakin kecil persentase aduan terhadap jumlah laporan maka kinerjanya semakin baik. Jumlah aduan yang diterima pada tahun 2023 sebanyak 90 aduan sedangkan jumlah laporan masyarakat pada tahun 2022 sebanyak 8.466 sehingga realisasi persentase aduan adalah 1,06% dengan capaian 155,83%.

### Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan terkait Pelayanan Ombudsman RI

Perbandingan realisasi Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan terkait Pelayanan Ombudsman RI tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	72 Hari	51,26 Hari	128,8%
2022	50 Hari	49,14 Hari	98,28%
2023	61 Hari	48,22 Hari	120,95%
2024	20 Hari	-	-

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian target kinerja persentase aduan terhadap jumlah laporan dan Rata-rata lama penyelesaian aduan terkait pelayanan Ombudsman RI pada tahun 2023, adalah dilaksanakannya 17 (tujuh belas) kegiatan penjaminan mutu penyelesaian laporan, tiga kegiatan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi, dan pemberian saran perbaikan kepada masing-masing unit kerja dan unit terkait untuk melaksanakan perbaikan dalam rangka peningkatan mutu penyelesaian laporan masyarakat.

Beberapa upaya yang ditargetkan akan dilakukan di tahun 2024 untuk mempertahankan/meningkatkan capaian, diantaranya:

- Pengintegrasian sistem informasi pengaduan internal dan berkordinasi dengan unit kerja terkait
- Penerimaan/penambahan dan meningkatkan kualitas SDM atau Calas (calon asisten) di Keasistenan Utama Manajemen Mutu.

#### d. Kegiatan Perencanaan dan Keuangan

Kegiatan Perencanaan dan Keuangan memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi yang Berkualitas. Indikator kinerja kegiatan: Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan. Adapun target dan capaian indikator kinerja kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Layanan Perencanaan, Manajemen Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan	3,05	3,64	118,57%

Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan diukur berdasarkan nilai kinerja atas aspek implementasi dan aspek manfaat pada Biro Perencanaan dan Keuangan. Nilai Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan pada tahun 2023 adalah 3,64 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut:

Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	87,64	1,16
Aspek Manfaat	2,67	92,79	2,48
<b>Total Nilai</b>			<b>3,64</b>

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan tahun 2021 – 2023 dengan target ditahun akhir Renstra 2020–2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	3,02	4	132,45%
2022	3,05	3,73	122,30%
2023	3,07	3,64	118,57%
2024	3,1	-	-

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan pada tahun 2023 adalah: penyusunan perencanaan dan penganggaran yang berkualitas dan tepat waktu, pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala, penyusunan laporan kinerja, triwulan, tahunan yang berkualitas dan tepat waktu, serta pengelolaan keuangan secara profesional dan akuntabel.

Beberapa upaya yang ditargetkan akan dilakukan di tahun 2024 untuk mempertahankan/meningkatkan capaian, diantaranya:

- Penyusunan kajian teknokrat Renstra tahun 2025-2029
- Evaluasi kinerja s.d. TW III tahun 2024 dengan melibatkan seluruh unit kerja pusat dan perwakilan
- Penyusunan Surat Keputusan Narahubung Data Unit Kerja di Lingkungan Ombudsman RI
- Penyusunan Surat Keputusan tentang Pedoman Pengukuran dan Pengumpulan Data Kinerja di Lingkungan Ombudsman RI

- Pengembangan jabatan fungsional perencana dan PK/APK APBN sesuai dengan tingkatan jabatan fungsional
- Pengembangan Sumber Daya Manusia (pelatihan Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP))
- Sosialisasi Penyusunan Laporan Kinerja Unit Kerja dan tata cara pelaporan ke website e-SAKIP Reviu milik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Penyusunan petunjuk teknis penilaian rapot kinerja di lingkungan Ombudsman RI sebagai dasar pemberian reward and punishment
- Usulan formasi jabatan fungsional analis anggaran dan penambahan jabatan fungsional perencana pertama, muda, dan madya
- Pendampingan penyusunan TOR KAK dan RAB pada unit kerja
- Pendampingan perhitungan capaian Perjanjian Kinerja dan Penyusunan Laporan Kinerja Unit Kerja

#### e. Kegiatan Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik

Kegiatan Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indikator kinerja kegiatan: Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun target dan capaian indikator kinerja kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Layanan Fasilitasi Pelayanan Teknis terhadap Ombudsman RI yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3	3,72	124%

Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik diukur berdasarkan nilai capaian kinerja atas aspek implementasi dan aspek manfaat pada Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Nilai Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada tahun 2023 adalah 3,72 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut:

Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	96,91	1,29
Aspek Manfaat	2,67	91,33	2,43
<b>Total Nilai</b>			<b>3,72</b>

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2021 – 2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	3	4	133,33%
2022	3	3,79	126,33%
2023	3	3,72	124%
2024	3	-	-

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada tahun 2023, adalah melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik; pengelolaan administrasi kegiatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan untuk menjamin tertib administrasi kegiatan; telaah data penyelesaian laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi sederhana, sedang, dan berat untuk mengetahui perkembangan penyelesaian laporan masyarakat yang akan lewat waktu 1 (satu) dan 2 (dua) minggu berikutnya; dan dokumentasi arsip laporan masyarakat.

Beberapa upaya yang ditargetkan akan dilakukan di tahun 2024 untuk mempertahankan/meningkatkan capaian, diantaranya:

- Melaksanakan pelatihan pengelolaan arsip laporan masyarakat kepada para pengelola arsip laporan masyarakat di seluruh unit kerja
- Menggalakkan tertib kearsipan internal Ombudsman RI

#### f. Kegiatan Pengawasan Internal

Kegiatan Pengawasan Internal memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas. Indikator kinerja kegiatan: Indeks Kinerja Inspektorat. Adapun target dan capaian indikator kinerja kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Layanan Pengawasan Internal yang Berkualitas	Indeks Kinerja Inspektorat	3,1	3,45	111,29%

Indeks Kinerja Inspektorat diukur berdasarkan nilai capaian kinerja atas aspek implementasi dan aspek manfaat pada Inspektorat. Nilai Indeks Kinerja Inspektorat berdasarkan pada tahun 2023 adalah 3,45 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut:

Indeks Kinerja Inspektorat	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	89,9	1,20
Aspek Manfaat	2,67	84,26	2,25
<b>Total Nilai</b>			<b>3,45</b>

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Inspektorat tahun 2021-2023 dengan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	2,9	4	137,93%
2022	3	3,8	126,67%
2023	3,1	3,45	111,29%
2024	3,1	-	-

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Inspektorat pada tahun 2023, adalah melaksanakan Audit Ketaatan atas Pengelolaan Keuangan dan BMN pada 6 (enam) Perwakilan Ombudsman RI; Audit Kinerja atas Efektivitas dan Kesesuaian Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa Dalam Kegiatan Pengadaan Sarana; melaksanakan 2 reviu laporan keuangan, 5 reviu RKAK/L, Laporan Kinerja Ombudsman

RI Tahun 2022, RKBMN, laporan PIPK, PNBP, dan PAPBJ; evaluasi SAKIP, IACM, SPIP, dan PMPRB; pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan BPK dan audit internal; pengelolaan gratifikasi; pemeriksaan dalam rangka penegakan kode etik dan kode perilaku terhadap 10 aduan; pengelolaan LHKASN; dan menerima sebanyak 160 aduan WBS.

Beberapa upaya yang ditargetkan akan dilakukan di tahun 2024 untuk mempertahankan/meningkatkan capaian, diantaranya:

- Pengimplementasian audit berbasis resiko.
- Mengoptimalkan sistem kendali mutu.
- Melaksanakan sosialisasi terhadap seluruh mitra kerja bahwa peran Inspektorat adalah sebagai *consulting partner*.
- Mendorong Bagian Pengembangan SDM untuk mengoptimalkan anggaran Pendidikan dan Pelatihan bagi Auditor Inspektorat.

#### g. Kegiatan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi

Kegiatan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Layanan Kehumasan, Data dan Teknologi Informasi yang Berkualitas. Indikator kinerja kegiatan: Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi. Adapun target dan capaian indikator kinerja kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Sasaran Kegiatan	Indikator Sasaran	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Layanan Kehumasan, Data, dan Teknologi Informasi yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	2,93	3,6	122,87%

Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi diukur berdasarkan nilai capaian kinerja atas aspek implementasi dan aspek manfaat pada Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi. Nilai Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi pada tahun 2023 adalah 3,6 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut:

Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	99,47	1,32
Aspek Manfaat	2,67	85,23	2,28
<b>Total Nilai</b>			<b>3,60</b>

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	2,85	4	140,35%
2022	3	3,63	121%
2023	2,93	3,6	122,87%
2024	2,95	-	-

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi pada tahun 2023, adalah melaksanakan evaluasi SPBE; peliputan dan publikasi kinerja Ombudsman; menjalin kemitraan strategis dan pengembangan jejaring masyarakat; pengelolaan layanan data dan kepastakaan; pengadaan dan pengelolaan Pojok Baca Ombudsman (PBO) dan Pojok Baca Digital (POCADI).

#### h. Kegiatan Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi

Kegiatan Hukum, Kerjasama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Fasilitasi Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas. Indikator kinerja kegiatan: Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi. Adapun target dan capaian indikator kinerja kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Fasilitasi Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi	3,1	3,25	104,84%

Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi diukur berdasarkan nilai capaian kinerja atas aspek implementasi dan aspek manfaat pada Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi. Nilai Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi pada tahun 2023 adalah 3,25 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut:

Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	85,91	1,14
Aspek Manfaat	2,67	78,88	2,11
<b>Total Nilai</b>			<b>3,25</b>

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	2,9	4	137,93%
2022	2,9	3,79	130,69%
2023	3,1	3,25	104,84%
2024	3,1	-	-

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi pada tahun 2023, adalah melaksanakan fasilitasi hukum dan produk hukum yang terdiri dari tiga kegiatan diantaranya kegiatan analisis hukum dan penyusunan peraturan perundang-undangan, kegiatan dokumentasi dan diseminasi hukum dan kegiatan advokasi hukum dan adjudikasi; survei kepuasan layanan kerja sama, fasilitasi kerja sama dalam dan luar negeri; fasilitasi reformasi birokrasi.

Beberapa upaya yang ditargetkan akan dilakukan di tahun 2024 untuk mempertahankan/meningkatkan capaian, diantaranya:

- Melaksanakan sosialisasi ataupun *benchmark* dengan narasumber dari Instansi yang mengawal pelaksanaan Reformasi Birokrasi Nasional
- Melakukan penguatan koordinasi dan evaluasi pelaksanaan kegiatan

- Meningkatkan kesiapan Instansi dan pemahaman sumber daya manusia di lingkungan Ombudsman RI terhadap pelaksanaan Reformasi Birokrasi

**i. Kegiatan Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan**

Kegiatan Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan memiliki sasaran kegiatan: Terlaksananya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas. Indikator kinerja kegiatan: Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum.

Sasaran Kegiatan	Indikator Sasaran	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas.	Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	3,1	3,49	112,58%

Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum diukur berdasarkan nilai capaian kinerja atas aspek implementasi dan aspek manfaat pada Biro Sumber Daya Manusia dan Umum. Nilai Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum pada tahun 2023 adalah 3,49 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut.

Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	92,77	1,23
Aspek Manfaat	2,67	84,58	2,26
<b>Total Nilai</b>			<b>3,49</b>

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	2,9	4	137,93%
2022	3	3,76	125,33%
2023	3,1	3,49	112,58%
2024	3,1	-	-

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum pada tahun 2023, seperti melaksanakan pengelolaan urusan kepegawaian; pengembangan sumber daya manusia; perlengkapan, rumah tangga, dan layanan pengadaan; tata usaha dan keprotokolan; pemantauan, evaluasi, dan pelaporan sumber daya manusia dan layanan umum; dan administrasi biro.

Beberapa upaya yang ditargetkan akan dilakukan di tahun 2024 untuk mempertahankan/meningkatkan capaian, diantaranya:

- Melaksanakan sosialisasi secara rutin terkait perencanaan pengadaan terhadap seluruh Unit Kerja Ombudsman RI
- Melakukan peningkatan kapasitas SDM di lingkungan Ombudsman RI
- Meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkelanjutan

## **Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Ombudsman RI**



Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan gambaran perbaikan kualitas pelayanan publik ditinjau dari kepatuhan terhadap standar layanan. Pengukuran berdasarkan rasio selisih antara jumlah K/L/D yang memperoleh Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) di tahun berjalan dengan jumlah K/L/D yang memperoleh Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) di tahun sebelumnya.

Sejak tahun 2015, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penilaian dilakukan terhadap kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan. Sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, kegiatan penilaian dilakukan sebagai wujud fungsi pencegahan maladministrasi.

Pelaksanaan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023 memiliki konsep yang sama dengan tahun 2022, dimana konsep penilaian adalah menilai unit penyelenggara yang menyelenggarakan layanan administrasi dan jasa publik yang langsung kepada masyarakat baik layanan secara tatap muka langsung atau layanan secara online. Namun, berbeda dengan tahun 2022, hasil penilaian tahun 2023 juga disinergikan dengan pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman RI, yaitu Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis, dan Rekomendasi yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan sebagai upaya nyata perbaikan pelayanan publik.

### Maksud

Mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan.

### Tujuan

Mengidentifikasi tingkat kompetensi penyelenggara pelayanan publik, mengidentifikasi kecukupan pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan, mengidentifikasi pemenuhan komponen standar pelayanan publik, dan mengidentifikasi pengelolaan pengaduan dalam instansi penyelenggara pelayanan publik.

### Metodologi

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tehnik survei melalui pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (*tangible*) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan.



Pada tahun 2023 Ombudsman RI melakukan penilaian kepatuhan terhadap 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota, 415 Pemerintah Kabupaten. Terdapat 1 pemerintah daerah yang tidak dinilai pada tahun 2023 yaitu Pemerintah Kabupaten Puncak (Provinsi Papua) karena merupakan daerah konflik atau rawan konflik sehingga tidak ada pelayanan kepada masyarakat

Hasil penilaian kepatuhan tahun 2023 dan terhadap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, dan Pemerintah Kabupaten sebagai berikut:

Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2021

INSTANSI	ZONA KEPATUHAN TAHUN 2021							
	JUMLAH				%			
	Hijau	Kuning	Merah	Total	Hijau	Kuning	Merah	Total
Kementerian	17	7	0	24	71%	29%	0%	100%
Lembaga	12	3	0	15	80%	20%	0%	100%
Pemerintah Provinsi	13	19	2	34	38%	56%	6%	100%
Pemerintah Kota	34	61	3	98	35%	62%	3%	100%
Pemerintah Kabupaten	103	226	87	416	25%	54%	21%	100%
<b>Jumlah</b>	<b>179</b>	<b>316</b>	<b>92</b>	<b>587</b>	<b>30%</b>	<b>54%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>

Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2022

INSTANSI	ZONA KEPATUHAN TAHUN 2022							
	JUMLAH				%			
	Hijau	Kuning	Merah	Total	Hijau	Kuning	Merah	Total
Kementerian	21	4	0	25	84%	16%	0%	100%
Lembaga	9	5	0	14	64%	36%	0%	100%
Pemerintah Provinsi	19	13	2	34	56%	38%	6%	100%
Pemerintah Kota	53	42	3	98	54%	43%	3%	100%
Pemerintah Kabupaten	170	186	59	415	41%	45%	14%	100%
<b>Jumlah</b>	<b>272</b>	<b>250</b>	<b>64</b>	<b>586</b>	<b>46%</b>	<b>43%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>

Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2023

INSTANSI	ZONA KEPATUHAN TAHUN 2023							
	JUMLAH				%			
	Hijau	Kuning	Merah	Total	Hijau	Kuning	Merah	Total
Kementerian	20	5	0	25	80%	20%	0%	100%
Lembaga	9	5	0	14	64%	36%	0%	100%
Pemerintah Provinsi	26	6	2	34	76%	18%	6%	100%
Pemerintah Kota	87	11	0	98	89%	11%	0%	100%
Pemerintah Kabupaten	272	106	37	415	65%	26%	9%	100%
<b>Jumlah</b>	<b>414</b>	<b>133</b>	<b>39</b>	<b>586</b>	<b>70%</b>	<b>23%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan tahun 2021, 2022 dan 2023 yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan jumlah Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang masuk dalam zona hijau (kepatuhan tinggi) walaupun dengan konsep yang lebih disempurnakan. Hal ini disebabkan bahwa Pejabat pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah memiliki komitmen dan keinginan untuk berubah sehingga pelayanan publik di setiap unit layanannya dilakukan peningkatan kualitas dengan memenuhi, memahami standar pelayanan, dan menjalankan pengelolaan pengaduan dengan baik.

Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tahun 2022 sebesar 52,21% (dari 272 instansi menjadi 414 instansi) dari target sebesar 5% sehingga capaiannya sebesar 1.044,12%

Perbandingan realisasi Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tahun 2021-2023 dan target ditahun akhir Renstra 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	5%	N/A	N/A
2022	5%	51,59%	1.039%
2023	5%	52,21%	1.044,12%
2024	5%	-	-

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian target Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2023 adalah:

1. Melakukan inventarisasi terhadap Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang perlu didampingi terkait Kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang pernah disurvei pada tahun sebelumnya, lalu mengidentifikasi aspek pemenuhan standar pelayanan yang perlu diperbaiki.
2. Melakukan inventarisasi narahubung pada instansi yang perlu didampingi terkait Kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
3. Melaksanakan pendampingan pemenuhan standar pelayanan publik dengan mendatangi Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang perlu didampingi, melakukan pertemuan dengan pengambil kebijakan dan petugas layanan, mendiskusikan langkah perbaikan apa yang perlu dilakukan dan kendalanya, serta mendorong pemangku kepentingan agar memiliki komitmen untuk meningkatkan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan.
4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah yang pernah didampingi dan melihat perbaikan apa yang telah dilaksanakan, dan evaluasi kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah menggunakan hasil penilaian kepatuhan oleh Ombudsman RI.

Atas hasil penilaian kepatuhan tahun 2023, Ombudsman Republik Indonesia memberikan saran perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi. Adapun saran Ombudsman sebagai berikut:

1. Kepada Presiden, Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Menteri Dalam Negeri, agar:

- a. Mendorong setiap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk mengimplementasikan dan memahami standar pelayanan publik serta pemenuhan unit pengelolaan pengaduan di setiap instansi pelayanan publik.
  - b. Melakukan evaluasi dan pengawasan kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Kepada Menteri, Kepala Lembaga, Gubernur, Walikota dan Bupati, agar:
- a. Memberikan apresiasi (award) kepada pimpinan unit layanan yang mendapatkan zona hijau. Apresiasi tersebut, dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi dan memahami komponen standar pelayanan serta telah membuat unit pengelola pengaduan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
  - b. Memberikan teguran dan mendorong implementasi, pemahaman atas komponen standar pelayanan serta pemenuhan unit pengelola pengaduan kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah dan zona kuning.
  - c. Memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dimana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, guna memantau hal tersebut maka disarankan untuk menunjuk pejabat yang berwenang.
  - d. Menjalankan setiap tindakan korektif yang terkandung dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan Rekomendasi maupun Saran Perbaikan dalam Laporan Hasil Analisis (LHA) yang diberikan oleh Ombudsman RI sebagai produk yang mengikat dan wajib dipatuhi.

## C. Akuntabilitas Keuangan

Pagu Ombudsman RI tahun 2023 sebesar Rp239.573.649.000,00 dengan realisasi sebesar Rp227.024.780.862,00 atau sebesar 94,76% dari anggaran DIPA Ombudsman RI. Realisasi tersebut merupakan periode selama satu tahun anggaran, mulai dari 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2023, yang mencakup unsur pendapatan dan belanja.

Dalam rangka mendukung tercapainya sasaran strategis Ombudsman RI, yakni Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas, Ombudsman RI menetapkan 2 (dua) program yakni Program Pengawasan Pelayanan Publik sebagai pendukung terlaksananya Prioritas Nasional, dan Program Dukungan Manajemen. Dari realisasi anggaran tahun 2023 sebesar Rp227.024.780.862,00 terserap sebesar Rp37.669.722.755,00,00 atau 94,16% untuk pelaksanaan Program Pengawasan Pelayanan Publik, dan sebesar Rp199.567.441.000,00 atau 94,88% untuk pelaksanaan Program Dukungan Manajemen. Realisasi anggaran dikaitkan dengan capaian kinerja adalah sebagai berikut:

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Capaian (%)	Serapan Anggaran (%)
Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)	119,22%	94,16%
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1.044,21%	
	Rata-Rata Capaian	581,72%	

### Pagu dan Realisasi Anggaran Ombudsman RI Tahun 2023

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
<b>Program Dukungan Manajemen</b>			
Perencanaan dan Keuangan	2.346.907.000	2.311.301.295	98,48%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.317.124.000	1.302.386.746	98,88%
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.955.107.000	2.941.196.639	99,53%
Pengawasan Internal	726.216.000	705.267.923	97,12%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	3.469.263.000	3.434.138.151	98,99%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	188.752.824.000	178.660.767.353	94,65%
<b>Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik</b>			
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	23.115.892.000	22.302.051.554	96,48%
Pencegahan Maladministrasi	16.490.316.000	14.975.035.665	90,81%
Penjaminan Mutu	400.000.000	392.635.536	98,16%
<b>Total</b>	<b>239.573.649.000</b>	<b>227.024.780.862</b>	<b>94,76%</b>

## **BAB IV**

# **PENUTUP**

Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2023 ini disusun dalam rangka memberikan informasi capaian kinerja bagi pengguna laporan dan pengambil keputusan, serta untuk mewujudkan akuntabilitas kinerja pelaksanaan tugas fungsi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik. Laporan Kinerja ini juga merupakan wujud transparansi Ombudsman RI dalam melaksanakan Perjanjian Kinerja untuk mengupayakan terpenuhinya pencapaian sesuai target kinerja atau bahkan melebihi target kinerja. Sehingga diharapkan, publik memiliki perspektif yang jelas terhadap kinerja Ombudsman RI.

Dalam pelaksanaan Program Pengawasan Pelayanan Publik memang masih belum memenuhi target sebagaimana yang diharapkan, namun hal tersebut terkendala untuk dilaksanakan dengan optimal karena adanya keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia. Tentunya ini menjadi tantangan besar bagi Ombudsman RI, tetap berkinerja dan totalitas melaksanakan tugas walaupun dengan keterbatasan yang ada. Perbaikan dalam sektor pelayanan publik merupakan pekerjaan besar yang berkelanjutan dan memiliki tantangan yang semakin dinamis mengikuti perkembangan waktu. Untuk itu, Ombudsman RI tetap berkomitmen melaksanakan amanah yang diberikan Undang-Undang, yakni sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang berintegritas, profesional dan adil. Namun, Ombudsman RI tidak dapat berjalan sendiri dalam mewujudkannya, butuh dukungan dan sinergitas dari berbagai pihak seperti, Dewan Perwakilan Rakyat, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, masyarakat, dan instansi/lembaga stake-holder lainnya. Sehingga, setiap instansi/lembaga penyelenggara pelayanan publik dapat menjalankan fungsinya dengan baik dan mendapat kepercayaan masyarakat.

Laporan Kinerja ini mungkin belum dapat memenuhi harapan dan jauh dari sempurna, namun, Ombudsman RI akan tetap berbenah dan berusaha untuk melakukan perbaikan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, setiap saran/masukan yang membangun dan mendukung peningkatan kinerja Ombudsman RI akan sangat kami apresiasi. Ombudsman RI akan tetap berkomitmen untuk mewujudkan percepatan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat menuju Indonesia Emas dengan melakukan peningkatan kinerja pengawasan pelayanan publik. Semoga Laporan Kinerja ini bermanfaat dan memberikan informasi yang diinginkan.



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

JLN. H.R. RASUNA SAID KAV. C-19 KUNINGAN  
JAKARTA SELATAN 12920

TELP. (021) 5296 0804-95 5296 0904-05 FAX : (021) 5296 0907-08

