



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN KINERJA 2024

☎ (021) 2251 3737

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19
Kuningan-Jakarta Selatan, 12920

www.ombudsman.go.id

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Segala puji kepada Allah Subhannahu Wata'ala, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya, Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman RI Tahun 2024 selesai disusun. Laporan Kinerja Tahun 2024 merupakan laporan kinerja tahun terakhir periode Renstra Ombudsman RI Tahun 2020-2024.

LKj Ombudsman RI ini menggambarkan dan memberikan informasi capaian kinerja yang berhasil ditorehkan selama tahun 2024. Sebagai bentuk akuntabilitas, pelaporan kinerja dan transparansi tugas dan fungsi Ombudsman RI, sebagaimana amanat Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah, dan memenuhi Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.



Pada tahun 2024 ini, capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) sasaran strategis tercapai melampaui target yakni pada Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dengan capaian indeks 3,45 dari target indeks 3,1 dan Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan capaian 19,32% dari target 5%.

Terima kasih kami sampaikan kepada seluruh Insan Ombudsman dan semua pihak atas partisipasinya dalam penyelenggaraan program dan kegiatan Ombudsman RI. Semoga kinerja yang baik tetap dapat dipertahankan dan amanah dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, Februari 2025
Ketua Ombudsman Republik Indonesia

#

Dr. Mokhammad Najih, S.H., M.Hum.

Pernyataan Telah Direviu

PERNYATAAN TELAH DIREVIU LAPORAN KINERJA TAHUN ANGGARAN 2024 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Kami telah mereviu Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman Republik Indonesia untuk Tahun Anggaran 2024 sesuai Pedoman Reviu atas Laporan Kinerja. Substansi informasi yang dimuat dalam Laporan Kinerja Tahun Anggaran 2024 menjadi tanggung jawab 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, 27 Februari 2025
Inspektur,



Marsetiono

Ringkasan Eksekutif

Dalam mengakhiri dan menyelesaikan agenda lima tahunan yang tertuang dalam Renstra Ombudsman RI Tahun 2020-2024, rangkaian program dan kegiatan sesuai target perencanaan tahun 2024 telah selesai dirampungkan. Ombudsman RI telah berhasil menuntaskan indikator pencapaian sasaran strategis dengan memenuhi capaian Indeks kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dan Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik, tugas Ombudsman RI bersentuhan dan terhubung dengan berbagai aspek layanan dan instansi, baik yang berada di tingkat pusat maupun daerah. Pelaksanaan program dan kegiatan pengawasan dilakukan dengan prinsip efisiensi dan efektifitas, baik dari sisi perencanaan dan pelaksanaan anggaran serta pemenuhan ketercapaian output.

Selama tahun 2024, Ombudsman RI telah berhasil menangani laporan/pengaduan masyarakat sebanyak 10.303 laporan dari target 9.672 laporan, dan melakukan survei kepatuhan terhadap 39 lembaga di tingkat pusat dan 548 Pemerintah Daerah, dari target 39 lembaga di tingkat pusat dan 552 Pemerintah Daerah. Dengan jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang memperoleh Opini Tertinggi tuntas sebanyak 164 instansi dari target 164 instansi. Kinerja tersebut merupakan pemenuhan capaian program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang juga merupakan pemenuhan pencapaian kinerja prioritas nasional ke-tujuh dalam “Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik” dan proyek prioritas nasional pada “Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik”.

Adapun capaian kinerja program Dukungan Manajemen dalam memenuhi sasaran terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat, beberapa indikator berhasil mencapai dan melampaui target yang ditetapkan, yakni Tingkat Kematangan Maturitas SPIP pada capaian level 3 dari target 3; terpenuhinya Opini WTP atas pemeriksaan laporan keuangan; Indeks kepuasan pengguna layanan informasi pada capaian indeks 3,8 dari target indeks 3,86; Persentase pemenuhan infrastruktur sesuai kebutuhan pegawai pada capaian 77,3% dari target 40%; dan Persentase Pemenuhan pengembangan kompetensi pegawai pada capaian 101,75% dari target 65%.

Persentase realisasi anggaran Ombudsman RI tahun 2024 tercapai 94,41% atau sebesar Rp234.516.025.848,00 dari alokasi anggaran sebesar Rp248.841.107.000,00. Persentase realisasi anggaran pada program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tercapai 91,11% atau sebesar Rp36.288.192.669,00 dari alokasi anggaran sebesar Rp40.006.203.000,00 dan persentase realisasi anggaran program Dukungan Manajemen tercapai 95,04% atau sebesar Rp198.227.833.179,00 dari alokasi anggaran sebesar Rp208.834.904.000,00.

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)	3,1	3,446	111,17%
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5%	19,32%	386,40%

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Ringkasan Eksekutif	ii
Pernyataan Telah Direviu	iii
Daftar Isi	iv
Bab I Pendahuluan	1
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	10
Bab II Perencanaan Kinerja	11
A. Rencana Strategis	11
B. Prioritas Nasional Tahun 2024	12
C. Perjanjian Kinerja Tahun 2024	13
D. Rencana Kerja dan Anggaran Tahun 2024	14
Bab III Akuntabilitas Kinerja	16
A. Pengukuran Kinerja	16
B. Analisis Capaian Kinerja	16
C. Akuntabilitas Keuangan	44
Bab IV Penutup	46
Lampiran	

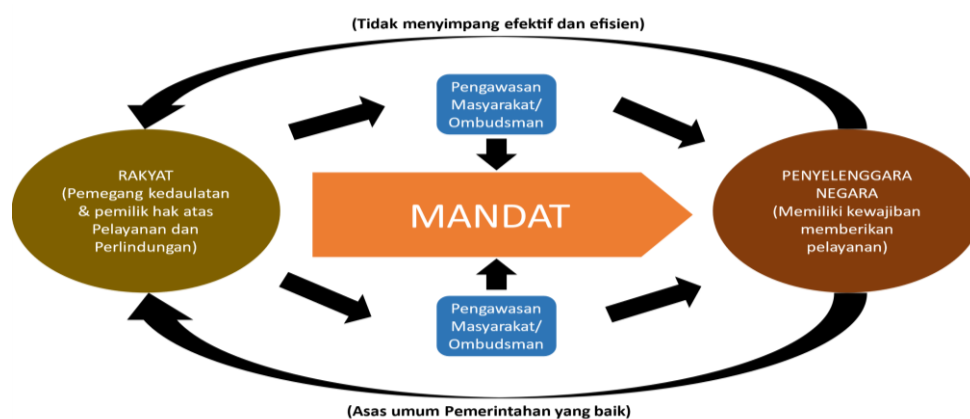
BAB I

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 maladminsirasi 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 sebagaimana 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.

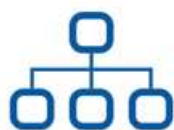
Peran strategis Ombudsman RI terdapat pada Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan 2 (dua) kegiatan yaitu Kegiatan: Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat: Proyek: Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) dan Kegiatan Pencegahan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

D. Organisasi dan Sumber Daya Manusia

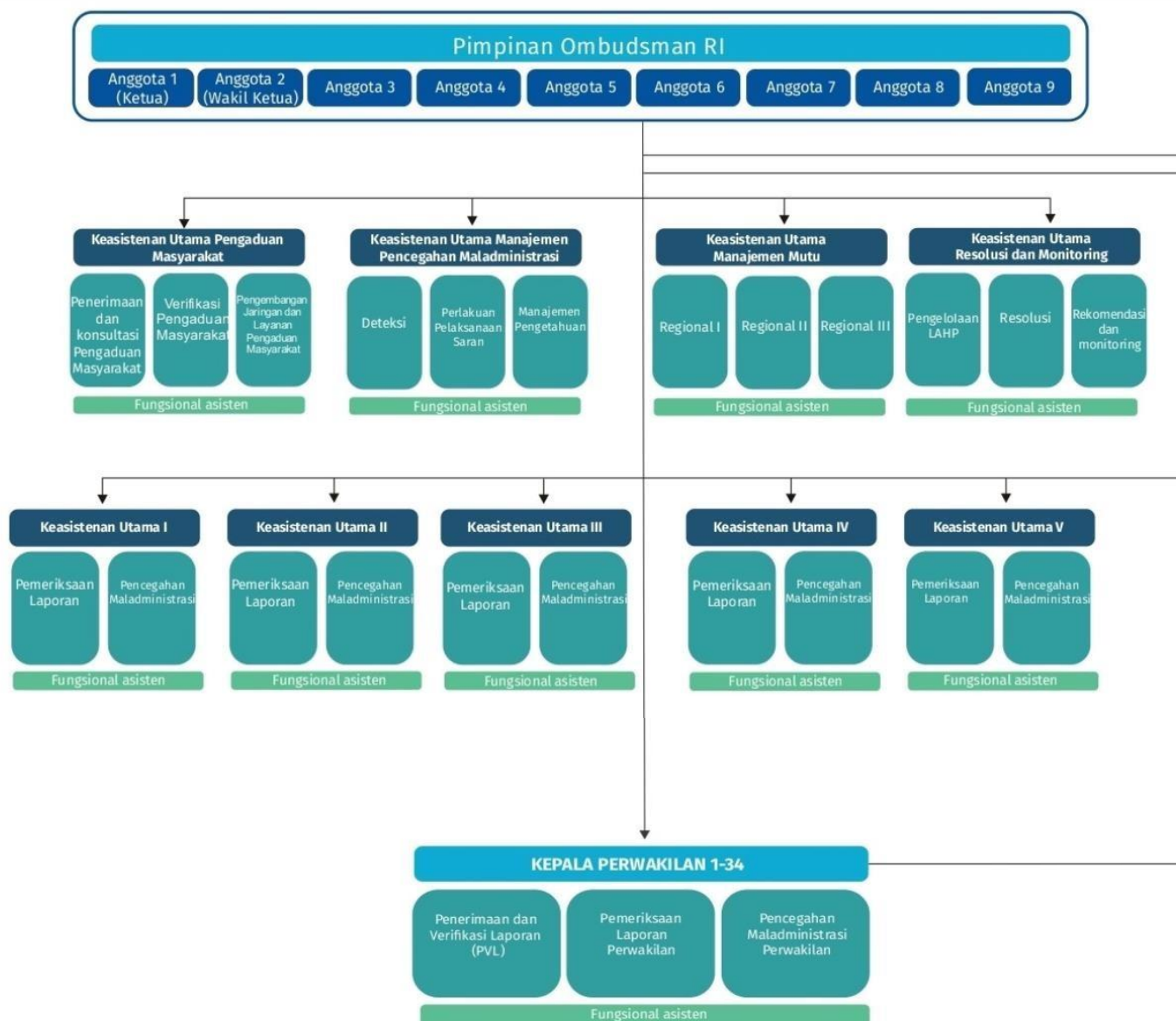
Struktur organisasi Ombudsman RI secara umum diatur dalam Pasal 11 sampai dengan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ditentukan sebagai berikut:

- 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.

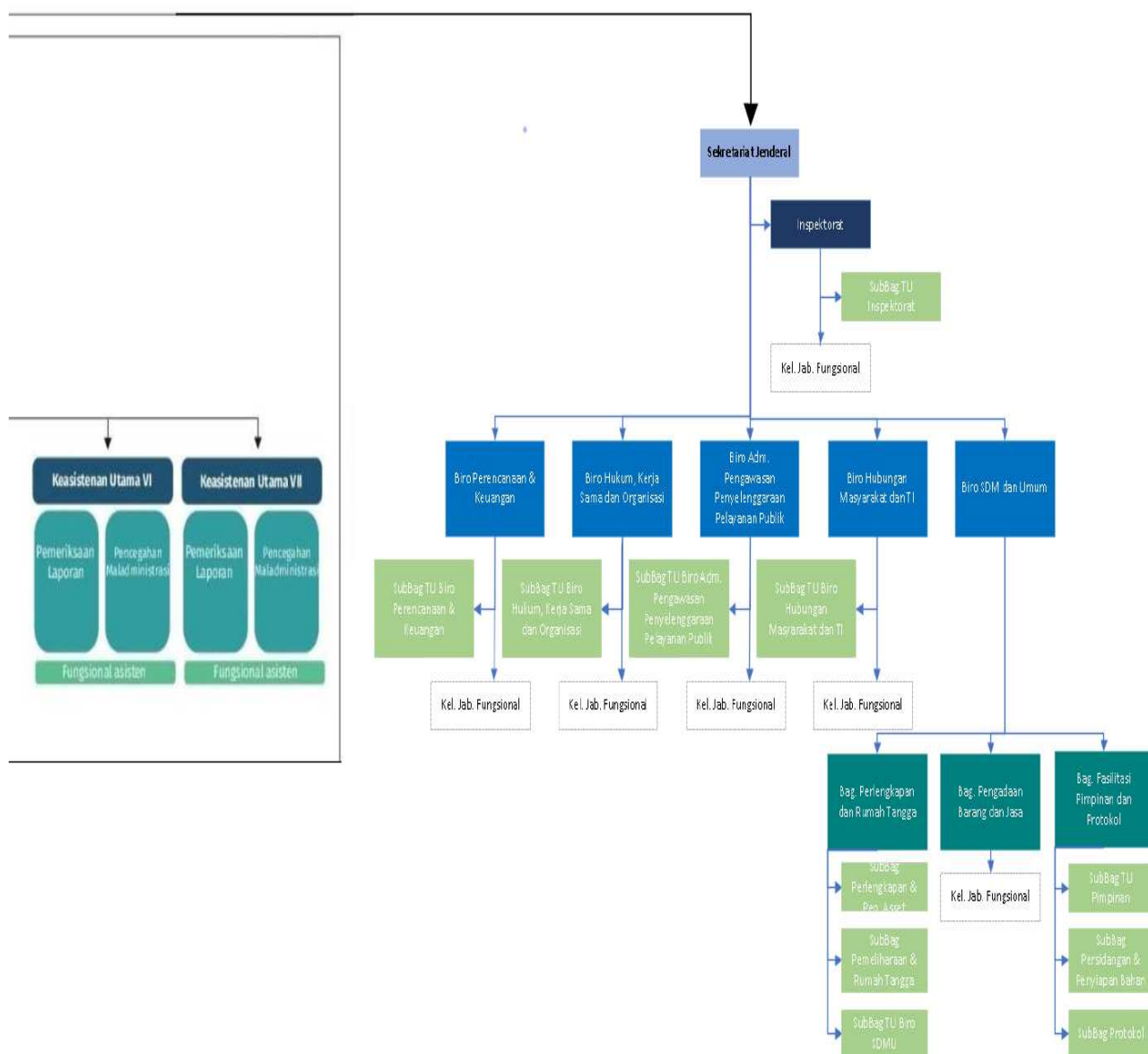
Mengacu pada ketentuan tersebut bahwa dasar hukum susunan organisasi Asisten dan Sekretariat Jenderal berbeda. Struktur organisasi Asisten ditetapkan dengan Peraturan Ombudsman sedangkan susunan organisasi Sekretariat Jenderal ditetapkan dengan Peraturan Presiden. Susunan organisasi Asisten dan Sekretariat 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

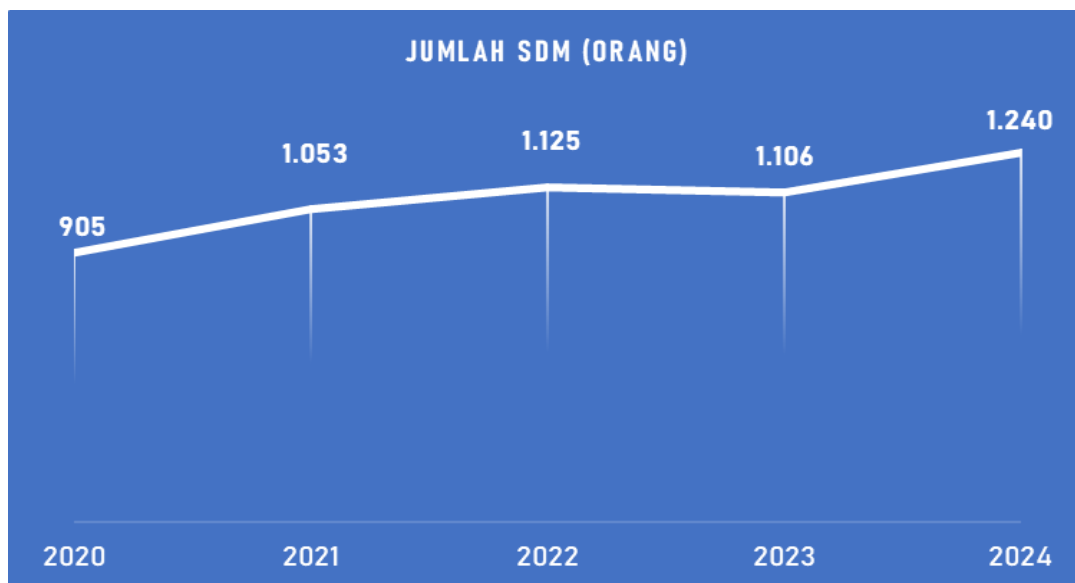
Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

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:

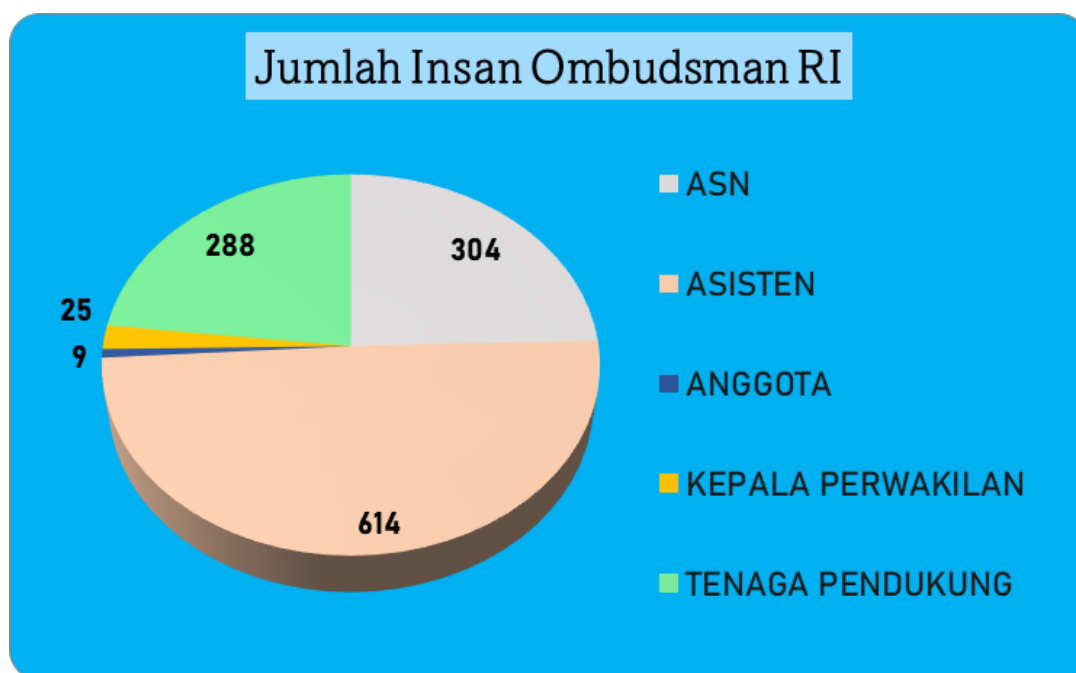
- **Biro Perencanaan dan Keuangan**
Mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan pusat, fasilitasi pengelolaan keuangan perwakilan, akuntansi dan pelaporan
- **Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi**
Mempunyai tugas melaksanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan hukum, kerja sama, 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 1.240 orang, terdiri atas Anggota Pimpinan Ombudsman, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kepala Perwakilan, Asisten, dan tenaga pendukung. Perkembangan SDM Ombudsman RI Tahun 2020-2024 dapat dilihat pada grafik di bawah.



Perkembangan Sumber Daya Manusia Ombudsman RI Tahun 2020-2024

Komposisi sumber daya manusia Ombudsman RI Tahun 2024 disajikan pada grafik berikut:



Komposisi SDM Ombudsman RI Tahun 2024

E. Sistematika Laporan

Sistematika penyajian Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2024 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 2024 (penjelasan tentang prioritas nasional Ombudsman RI tahun 2024)

Perjanjian Kinerja Tahun 2024 (berisi penjelasan tentang perjanjian kinerja yang diperjanjikan Ombudsman RI tahun 2024)

Rencana Kerja dan Anggaran Tahun 2024 (berisi penjelasan tentang rencana kerja dan anggaran tahun 2024 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 2024)

Akuntabilitas Keuangan (berisi penjelasan tentang pagu dan realisasi anggaran yang dilaksanakan/diserap pada tahun 2024)

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

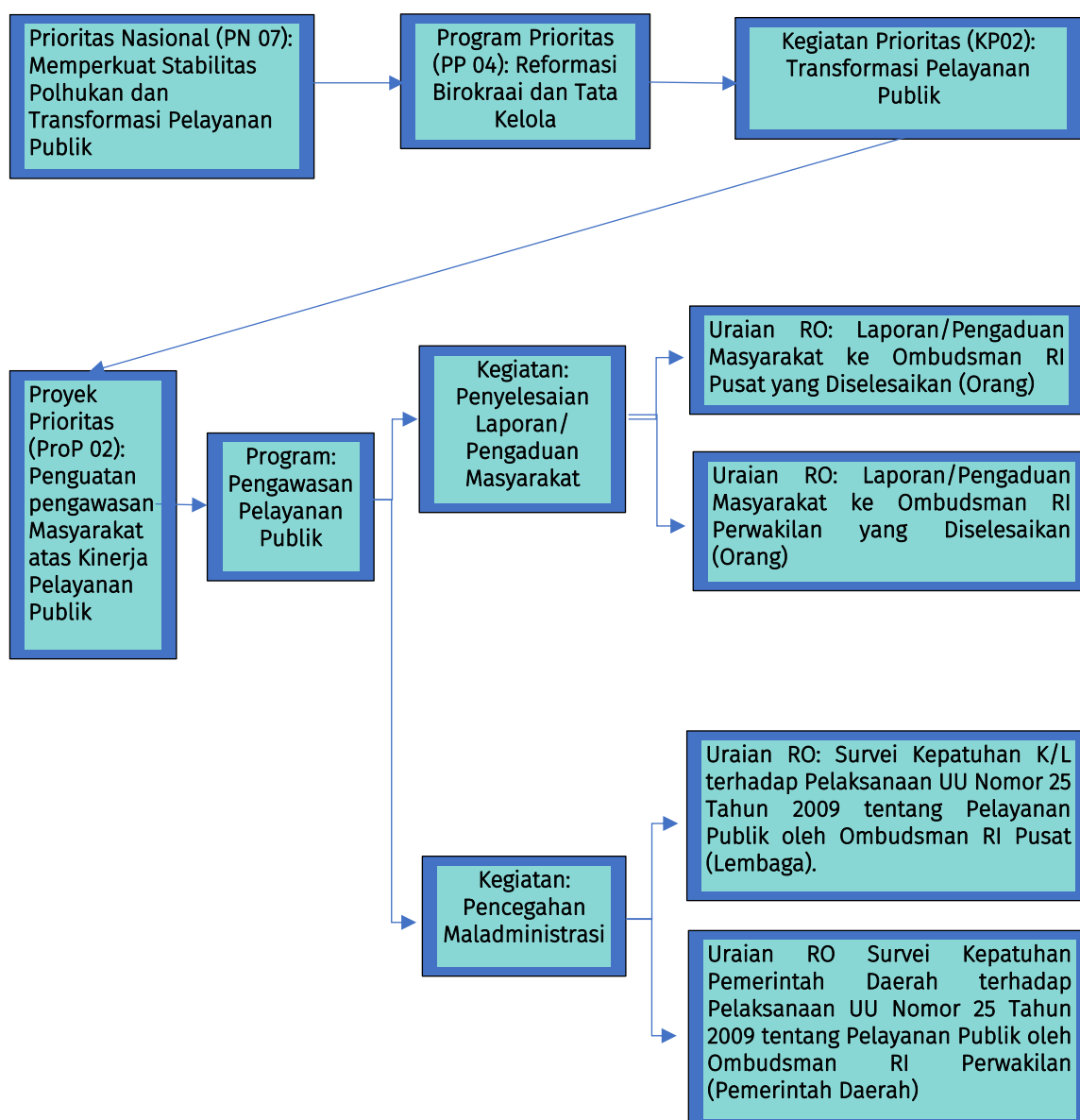
Guna memastikan tercapainya visi dan misi, Ombudsman RI menetapkan tujuan strategis yaitu **"Mewujudkan Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas"**. Tujuan strategis ini memastikan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI telah dilakukan sesuai standar. Berdasarkan tujuan tersebut, Ombudsman 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 2024

Dalam Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2024 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 2024 yang diselenggarakan Ombudsman RI Tahun 2024

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 2024

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

Perjanjian Kinerja Ketua Ombudsman RI Tahun 2024

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)	3,1
	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 2024.

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 =
 $(iKKPL \times \text{bobot}) + (iKKPC \times \text{bobot}) + (iKKPM \times \text{bobot}) + (iKKPK \times \text{bobot}) + (iKKAP4 \times \text{bobot}) + (iKKINS \times \text{bobot}) + (iKKHTI \times \text{bobot}) + (iKKHKO \times \text{bobot}) + (iKKSDM \times \text{bobot})$

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 2024

Dalam rangka mendukung kinerja yang telah diperjanjikan pada Tahun 2024, ditetapkanlah Rencana Kerja dan Anggaran Tahun 2024, 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 Rp40.006.203.000, dan Program Dukungan Manajemen didukung oleh anggaran sebesar Rp208.834.904.000, sehingga jumlah pagu anggaran Ombudsman secara keseluruhan pada tahun 2024 adalah sebesar Rp248.841.107.000.

Rencana Anggaran Ombudsman RI Tahun 2024

Program	Anggaran (Rp)
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	40.006.203.000
Program Dukungan Manajemen	208.834.904.000
Jumlah	248.841.107.000

Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan melalui kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu. Anggaran pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada tahun 2024 adalah sebesar Rp40.006.203.000.

**Rencana Anggaran Program Pengawasan
Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024**

Program/Kegiatan	Anggaran (Rp)
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	19.452.253.000
Pencegahan Maladministrasi	19.603.950.000
Penjaminan Mutu	950.000.000
Jumlah	40.006.203.000

Program Dukungan Manajemen dilaksanakan melalui kegiatan perencanaan dan keuangan; fasilitasi pelayanan teknis pengawasan pelayanan publik; kehumasan, data dan sistem, dan teknologi informasi; pengawasan internal; hukum, kerja sama, organisasi, dan reformasi birokrasi; serta sumber daya manusia, perlengkapan, dan kerumahtanggaan. Persentase realisasi anggaran Program Dukungan Manajemen pada tahun 2024 adalah sebesar Rp208.834.904.000.

Rencana Anggaran Program Dukungan Manajemen Tahun 2024

Program/Kegiatan	Anggaran (Rp)
Program Dukungan Manajemen	
Perencanaan Dan Keuangan	2.285.561.000
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.749.217.000
Kehumasan, Data Dan Sistem, Dan Teknologi Informasi	2.992.942.000
Pengawasan Internal	975.399.000
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, Dan Reformasi Birokrasi	3.619.273.000
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, Dan Kerumahtanggaan	197.212.512.000
Jumlah	208.834.904.000

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

A. Pengukuran Kinerja

Laporan Kinerja Ombudsman RI tahun 2024 ini merupakan akuntabilitas kinerja tahun kelima 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 2024 melampaui dari 100% dari target yang telah ditetapkan. Adapun hasil pengukuran atas capaian kinerja 2024 adalah sebagai berikut:

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)	3,1	3,45	111,17%
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5%	19,32%	386,40%

Seluruh indikator kinerja yang diperjanjikan oleh Ketua Ombudsman RI pada tahun 2024 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 2024 adalah 3,45 dari target indeks 3,10, dan persentase realisasi capaian sebesar 111,17%. Jika dibandingkan dengan tahun 2023, terjadi penurunan indeks sebesar 0,21, yakni dari indeks 3,66 menjadi 3,45. Hal ini terjadi karena capaian target Opini Pengawasan Pelayanan Publik dan target Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan tidak terpenuhi, capaian target ke-dua indikator adalah sebesar 99,28%, yakni sebanyak 548 Pemda dari target sebanyak 552 Pemda. Pemda yang tidak dapat dilakukan kegiatan penilaian Opini dan Kepatuhan adalah 4 (empat) Provinsi Daerah Otonom Baru di Papua.

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik tahun 2020-2023 dengan tahun 2024 sebagai tahun akhir Renstra Ombudsman RI 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Realisasi Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik tahun 2020-2024

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	3,45	111,17%

Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik sebesar 3,45 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 kebijakan 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 dengan nilai indeks kinerja kegiatan pada program dukungan manajemen.

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian target Indeks Kinerja Pelayanan Publik pada tahun 2024 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 2024 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 2024 sebagai pembentuk nilai indeks kinerja pengawasan pelayanan pelayanan publik tahun 2024 disajikan sebagai berikut:

No.	Indeks Kinerja Kegiatan	Realisasi	Bobot	Nilai
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (3) x (4)
1	Indeks Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	3,0	0,400	1,2
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	3,21	0,020	0,064
5	Indeks Kinerja Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3,47	0,012	0,042
6	Indeks Kinerja Hubungan Masyarakat Dan Teknologi Informasi	3,56	0,013	0,046
7	Indeks Kinerja Inspektorat	3,39	0,020	0,068
8	Indeks Kinerja Hukum, Kerjasama Dan Organisasi	3,37	0,015	0,051
9	Indeks Kinerja Sumber Daya Manusia Dan Umum	3,29	0,020	0,066
Jumlah (Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik)				3,45

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai indeks kinerja kegiatan pada tahun 2024 berada hampir mencapai indeks 4,0, dengan selisih 0,55. 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.

**Capaian Indikator Kinerja Kegiatan
(Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik)**

Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target	Realisasi	Capaian	Nilai	Bobot	Nilai Indeks per Indikator	Nilai Indeks Kinerja Kegiatan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) = (5) : (4)	(7)	(8)	(9) = (7) x (8)	(10)
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	Hari	90	97,69	91,46%	3	0,5	1,5	3,00
	Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	%	85	78,62	92,49%	3	0,5	1,5	
Pencegahan Maladministrasi	Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi	Instansi	164	164	100%	4	0,3	1,2	3,7
	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	%	70	65,79	93,98%	3	0,3	0,9	

Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target	Realisasi	Capaian	Nilai	Bobot	Nilai Indeks per Indikator	Nilai Indeks Kinerja Kegiatan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) = (5) : (4)	(7)	(8)	(9) = (7) x (8)	(10)
	Indeks Persepsi Maladministrasi	Indeks (skala 0-10)	4	1,05	173,75%	4	0,4	1,6	
Penjaminan Mutu	Persentase Aduan terhadap Jumlah Laporan	%	2	1,01	149,50%	4	0,5	2	4
	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	Hari	47,56	47,01	101,16%	4	0,5	2	

Realisasi aspek implementasi dan aspek manfaat atas indikator kinerja kegiatan pada program dukungan manajemen sebagai pembentuk indeks kinerja kegiatan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**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) / 100	(7)
Perencanaan dan Keuangan	Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan	Implementasi	1,33	62,80	0,84	3,21
		Manfaat	2,67	89,10	2,38	
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	Indeks Kinerja Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis	Implementasi	1,33	80,92	1,08	3,47
		Manfaat	2,67	89,84	2,40	
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	Implementasi	1,33	95,49	1,27	3,56
		Manfaat	2,67	85,92	2,29	
Pengawasan Internal	Indeks Kinerja Inspektorat	Implementasi	1,33	85,96	1,14	3,39
		Manfaat	2,67	84,01	2,24	
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi	Implementasi	1,33	93,25	1,24	3,37
		Manfaat	2,67	79,89	2,13	
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan dan Kerumahtanggaan	Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	Implementasi	1,33	87,96	1,17	3,29
		Manfaat	2,67	79,31	2,12	

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	90 Hari	97,69	91,46%
	Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	85%	78,62%	92,49%

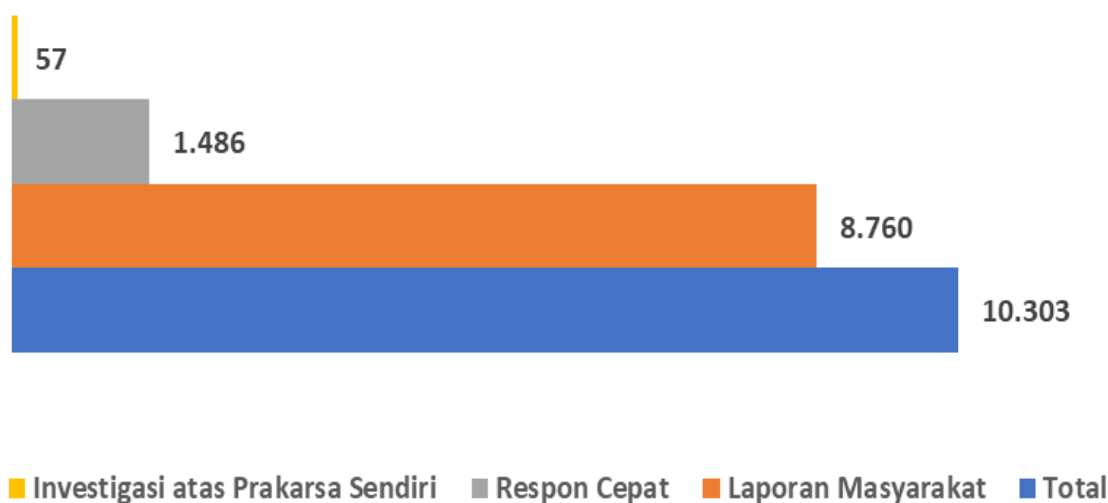
Nilai Indeks Kinerja Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat berdasarkan realisasi capaian indikator sasaran Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Persentase Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat di atas adalah 3,0 (indeks skala 4).

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.

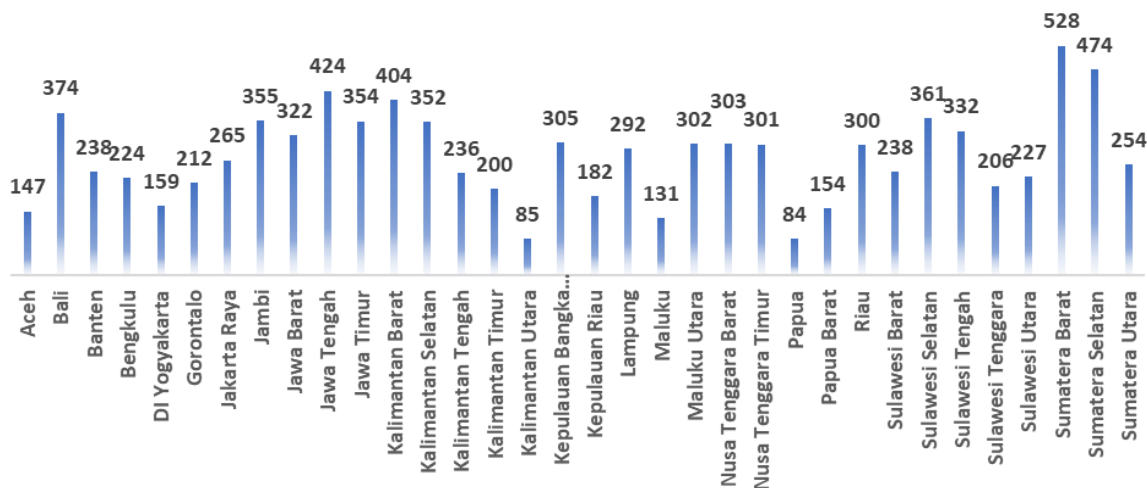
Laporan/pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diselesaikan Ombudsman RI pada tahun 2024 ada sebanyak 10.303 laporan, yang dilaksanakan di Pusat dan seluruh provinsi Indonesia. Laporan tersebut terdiri dari 8.760 laporan regular, 1.486 laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO), dan 57 laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan sebanyak 9.325 laporan dari target 8.935 laporan, dan yang diselesaikan oleh Ombudsman RI Pusat sebanyak 978 laporan dari target 737 laporan. Capaian kinerja penyelesaian laporan yang berhasil dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan terpenuhi sebesar 104,36%, dan penyelesaian laporan oleh Ombudsman RI Pusat tercapai sebesar 132,70%.

Jumlah Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2024



Sebaran realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat oleh Ombudsman RI pada tahun 2024 berdasarkan provinsi dapat dilihat pada gambar berikut.

JUMLAH PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT OLEH OMBUDSMAN RI PERWAKILAN



Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Perbandingan realisasi Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat tahun 2021-2023 dengan tahun 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	97,69 Hari	91,46%

Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Perbandingan realisasi Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat tahun 2021-2023 dengan tahun 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	85%	78,62%	92,49%

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian rata-rata waktu dan persentase penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang lebih efektif dan efisien pada tahun 2024, 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.

Pada tahun 2024, ada 7 lembaga pusat dan 17 lembaga daerah yang difasilitasi melalui *focal point*. Instansi pusat adalah Bawaslu RI, Kejaksaan Agung RI, Bank BRI, Dirjen. Cipta Karya Kemen. PUPR, Kementerian Kelautan dan Perikanan, BKKBN, serta Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH). Daerah yang difasilitasi adalah Provinsi Sumatera Utara, Sumatera Barat, Bengkulu, Lampung, Jawa Barat, Jakarta, Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta, Jawa Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Sulawesi Selatan, Maluku, Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Utara, dan Sulawesi Tenggara.

Beberapa upaya yang ditargetkan akan dilakukan di tahun 2025 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.

Ombudsman RI juga melakukan fasilitasi melalui layanan pengaduan pelayanan publik yakni SP4N-LAPOR! bertujuan agar penyelenggara pelayanan publik dapat menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dengan kebijakan “*no wrong door policy*” dan dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan permasalahan pelayanan publik. Ada 13 lembaga dari target 17 lembaga di daerah yang didampingi dalam optimalisasi SP4N-LAPOR! *terkait external complaint handling*. Daerah tersebut yakni provinsi Aceh, Bangka Belitung, Lampung, Jawa Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, Bali, Kalimantan Utara, Kalimantan Selatan, dan Sulawesi Barat.

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. Target dan capaian indikator kinerja kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian	Bobot	Nilai	Nilai Indeks Kinerja Kegiatan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (4) : (3)	(6)	(7)	(8)
Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi	164 Instansi	164 Instansi	100%	0,3	1,2	3,70

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian	Bobot	Nilai	Nilai Indeks Kinerja Kegiatan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (4) : (3)	(6)	(7)	(8)
	Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	70%	65,79%	93,98%	0,3	0,9	
	Indeks Persepsi Maladministrasi	4 (Indeks Skala 0-10)	1,05 (Indeks Skala 0-10)	173,73%	0,4	1,6	

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 dengan tahun 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	164 Instansi	164 Instansi	100%

Target 164 instansi pada tahun 2024 ditetapkan jauh melampaui target pada tahun sebelumnya (2021-2023) karena pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan penilaian kepatuhan yang juga merupakan salah satu variabel penilaian Opini Tertinggi. Lokus dan unsur penilaian adalah Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah berdasarkan penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dan penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi, yang ditentukan pada 3 (tiga) kategori 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 2024 dilakukan penyempurnaan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penilaian opini pengawasan pelayanan publik tahun 2024 ini tidak hanya berdasarkan pada Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dan Penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi, namun juga Penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik dan dilengkapi dengan mengukur penilaian terhadap sarana prasarana dan pengelolaan pengaduan.

Kategori penilaian opini pengawasan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

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

Penilaian Kepatuhan tahun 2024 pada instansi penyelenggara pelayanan publik pusat yang memperoleh nilai tertinggi dibagi atas kategori tingkat Kementerian dan Lembaga, dengan peraih penghargaan 5 (lima) terbesar adalah sebagai berikut:

Peraih Penghargaan 5 Terbesar Predikat Kepatuhan Tinggi Tingkat Kementerian Tahun 2024

Instansi	Nilai
Kementerian Desa dan PDT	93,33
Kementerian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	92,18
Kementerian Luar Negeri	89,39
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi	88,67
Kementerian Komunikasi dan Informatika	88,37

Peraih penghargaan 5 (lima) terbesar predikat kepatuhan tinggi tingkat lembaga tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Peraih Penghargaan 5 Terbesar Predikat Kepatuhan Tinggi Tingkat Lembaga Tahun 2024

Instansi	Nilai
Badan Pusat Statistik	94,99
Badan Pengawas Obat dan Makanan	94,94
Badan Narkotika Nasional	93,22
Perpustakaan Nasional Indonesia	90,09
Lembaga Sensor Film	88,45

Selain penilaian kepatuhan, sejak tahun 2017 telah dilakukan penilaian persepsi maladministrasi untuk mengukur kinerja penyelenggara pelayanan publik. Sebelumnya, survei tersebut bernama Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) dan berganti menjadi Penilaian Persepsi Maladministrasi (PPM). Pada tahun 2020 Penilaian Persepsi Maladministrasi tidak dilaksanakan dikarenakan adanya pandemi *Covid-19* di awal tahun. Teknis pengambilan data yaitu melalui wawancara langsung kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dan secara digital. Masyarakat yang diwawancara adalah masyarakat yang mengakses langsung layanan administratif dan jasa publik. Substansi yang menjadi lokus penilaian tahun 2024 sama dengan tahun 2023, yaitu meliputi pelayanan dasar administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan, dan sosial. Khusus untuk ruang lingkup pelayanan jasa publik hanya diambil pada substansi kesehatan.

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 PPM ini dapat menghasilkan suatu perbaikan untuk menekan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian Persepsi Maladministrasi, diukur dari 2 (dua) dimensi yaitu penyimpangan standar pelayanan dan penyimpangan perilaku. Variabel penilaian yang digunakan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Dimensi	Jenis Maladminis trasi	Nilai
Penyimpangan Standar Pelayanan	Penundaan Berlarut	Menunda-nunda pelayanan
	Permintaan Imbalan	Membayar di luar ketentuan/ permintaan jasa atau barang selain uang
	Penyimpangan Prosedur	Ketidakjelasan alur pelayanan
Penyimpangan Perilaku	Tidak Kompeten	Tidak teliti/cermat
	Tidak Patut	Tidak ramah/sopan

Kategori penilaian persepsi maladministrasi di kelompokkan ke dalam 4 (empat) interval pada skala 1-10. Nilai interval kategori maladministrasi dapat dilihat pada tabel 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

Secara nasional, maladministrasi yang terjadi di Indonesia masih termasuk kategori maladministrasi rendah, dengan nilai 1,05. Dari 34 (tiga puluh empat) provinsi yang dinilai, seluruhnya memiliki nilai di bawah 4,00 (kategori maladministrasi rendah). Nilai persepsi maladministrasi tertinggi adalah Provinsi Papua, yakni 3,17 dan yang terendah adalah Provinsi Jawa Tengah, yakni 0,34.

Pengawasan pelayanan publik pada penyelenggara yang berada di daerah tertinggal, dengan penduduk yang merupakan kelompok marjinal dan daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) di Indonesia dilakukan di Kabupaten Alor, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pendampingan dilakukan sebagai bentuk komitmen Pemerintah dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat kedaulatan dan martabat bangsa. Pendampingan dilakukan di Kabupaten Alor, karena termasuk sebagai salah satu daerah tertinggal dari 14 kabupaten tertinggal menurut program STRANAS-PPDT.

Hasil pendampingan daerah 3T pada Kabupaten Alor dengan sasaran tujuan pada peningkatan nilai opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan minimal (SPM), dan mainstreaming penilaian kualitas pelayanan publik dalam dokumen perencanaan daerah diperoleh peningkatan indeks pencapaian SPM dari sebelumnya 33,63 (Belum Tuntas) menjadi 87,25 (Tuntas Madya).

Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan

Perbandingan realisasi Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan tahun 2021-2023 dengan tahun 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%	65,79%	93,98%

Pada tahun 2024 Ombudsman RI telah menghasilkan 41 saran perbaikan kebijakan pelayanan publik, terdiri atas substansi kesehatan, telekomunikasi, tenaga kerja-pemberdayaan masyarakat, air bersih, penertiban bangunan, pertanahan, pendidikan, perikanan, administrasi, perkebunan, tata kelola parkir, Bahan Bakar Minyak (BBM), Standar Pelayanan Minimal (SPM), adat-istiadat, kependudukan, sosial (perdagangan orang), kewilayahan, Ibu Kota Negara, Nusantara (IKN), serta sertifikasi halal. Dari ke-empat puluh satu kajian, terdapat 5 (lima) dengan status selesai dilaksanakan seluruhnya, 6 (enam) status penyusunan LHA, dan 29 (dua puluh sembilan) status monitoring/pendampingan, serta 1 (satu) status selesai dilaksanakan sebagian. Substansi kajian berdasarkan unit pelaksana (Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan) yang melaksanakan kegiatan kajian adalah sebagai berikut:

Substansi Kajian	Jumlah Kajian	Pelaksana Perwakilan/Pusat
Kesehatan	8	Aceh, Gorontalo, Jambi, Jawa Barat, Jawa Timur, Kalimantan Tengah, Papua, Sulawesi Barat
Telekomunikasi	2	Bali, DI. Yogyakarta
Tenagakerja-Pemberdayaan masyarakat	3	Sulawesi Tenggara, Sumatera Utara, Keasistenan Utama VI
Air bersih	2	Bengkulu, Papua Barat
Penertiban bangunan	1	Jakarta Raya
Pertanahan	4	Jawa Tengah, Kalimantan Barat, Nusa Tenggara Timur, Sumatera Selatan
Pendidikan	4	Kalimantan Selatan, Lampung, Sulawesi Tengah, Sumatera Barat
Perikanan	2	Kalimantan Timur, Riau
Perkebunan	3	Banten, Kep. Bangka Belitung, Keasistenan Utama III
Tata kelola parkir	1	Kepulauan Riau
BBM	1	Maluku Utara
SPM	3	Maluku, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Selatan
Adat-istiadat	1	Sulawesi Utara
Kependudukan	1	Keasistenan Utama I
Sosial	1	Keasistenan Utama II
Kewilayahan	1	Keasistenan Utama IV
IKN	1	Keasistenan Utama V
Sertifikasi halal	1	Keasistenan Utama VII
Administrasi	1	Kalimantan Utara

Kajian yang selesai dilaksanakan seluruhnya adalah sebagai berikut:

No	Judul Kajian	Pelaksana Perwakilan
1	Pengelolaan Pengaduan/Keluhan oleh Perumda Tirta Rafflesia	Bengkulu
2	Pencegahan Sumbangan Terkategori Pungutan di Satuan Pendidikan di Bawah Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan dan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan	Kalimantan Selatan
3	Tata Kelola Ijazah Peserta Didik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri di Provinsi Lampung	Lampung
4	Pembentukan Tim Teknis Penyelenggaraan Standar Minimal Desa se-Kota Ambon terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Maluku
5	Potensi Maladministrasi terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Minimal meliputi Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan Pemberian Surat Keterangan dan Pengaduan Masyarakat pada Pemerintah Desa di Kabupaten Gowa	Sulawesi selatan

Indeks Persepsi Maladministrasi

Perbandingan realisasi Indeks Persepsi Maladministrasi tahun 2021-2023 dan target di tahun 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	1,05	173,75%

Lokus penilaian tahun 2024 sama dengan tahun 2023, 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 39 (tiga puluh sembilan) Pemerintah Daerah (Pemda) di 34 (tiga puluh empat) provinsi. Nilai persepsi maladministrasi pada 34 provinsi di Indonesia tahun 2024 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Provinsi	Nilai PPM	Kategori Maladministrasi	No	Provinsi	Nilai PPM	Kategori Maladministrasi
1	Jawa Tengah	0,34	Rendah	18	Sulawesi Tengah	0,94	Rendah
2	DI Yogyakarta	0,50	Rendah	19	Maluku	0,94	Rendah
3	Nusa Tenggara Barat	0,52	Rendah	20	Jambi	1,02	Rendah
4	Jawa Timur	0,52	Rendah	21	Bali	1,05	Rendah
5	Sumatera Barat	0,54	Rendah	22	Gorontalo	1,07	Rendah
6	Kalimantan Selatan	0,54	Rendah	23	Riau	1,07	Rendah
7	Jawa Barat	0,58	Rendah	24	Bengkulu	1,09	Rendah
8	Sulawesi Selatan	0,61	Rendah	25	DKI Jakarta	1,11	Rendah
9	Aceh	0,63	Rendah	26	Kalimantan Tengah	1,16	Rendah
10	Kalimantan Utara	0,68	Rendah	27	Kalimantan Barat	1,20	Rendah
11	Kepulauan Riau	0,72	Rendah	28	Sulawesi Barat	1,20	Rendah
12	Lampung	0,76	Rendah	29	Sulawesi Tenggara	1,25	Rendah
13	Kalimantan Timur	0,79	Rendah	30	Sumatera Utara	1,43	Rendah
14	Banten	0,80	Rendah	31	Nusa Tenggara Timur	1,46	Rendah
15	Sulawesi Utara	0,85	Rendah	32	Papua Barat	2,45	Rendah
16	Sumatera Selatan	0,90	Rendah	33	Maluku Utara	2,91	Rendah
17	Kep. Bangka Belitung	0,91	Rendah	34	Papua	3,17	Rendah

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.

Dari hasil survei didapatkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia termasuk pada kategori maladministrasi rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah telah berjalan dengan cukup baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Rendahnya tingkat maladministrasi mencerminkan bahwa proses pelayanan publik, seperti pengelolaan dokumen, perizinan, atau layanan lainnya, telah dilakukan secara transparan, akuntabel, dan efisien, sehingga mengurangi potensi terjadinya penyimpangan atau ketidakpuasan masyarakat.

Beberapa faktor yang mungkin berkontribusi terhadap capaian ini antara lain adalah peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur, penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, serta penguatan mekanisme pengawasan dan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, upaya pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik juga turut mendorong terciptanya tata kelola yang lebih baik.

Hasil penilaian persepsi maladministrasi pada variabel penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak kompeten, dan tidak patut menunjukkan kinerja yang positif. Hasil ini diperoleh dari hasil wawancara secara langsung (internal) dan penyebaran kuisioner melalui *barcode* (eksternal) terhadap sejumlah 64.779 responden, yang terdiri dari 30.390 responden berjenis kelamin laki-laki dan 34.389 responden berjenis kelamin perempuan. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	%
Laki-laki	30.390	46,91%
Perempuan	34.389	53,09%
Total	64.779	100%

Responden tersebut terdiri atas kelompok usia <25 tahun sebanyak 14.451 orang (22,31%), kelompok usia 25–34 tahun sebanyak 20.144 orang atau 31,10%, kelompok usia 35–44 tahun sebanyak 15.912 orang (24,56%), kelompok usia 45–54 tahun sebanyak 9.095 orang (14,04%), serta kelompok usia di atas 55 tahun (55–60 tahun dan >60 tahun) dengan persentase yang lebih kecil, yaitu masing-masing sebanyak 2.983 orang (4,60%) dan 2.194 orang (3,39%).

Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan maksimal SMA atau sederajat, dengan jumlah 38.336 orang atau 56,62%. Kelompok ini mendominasi secara signifikan dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya. Diikuti oleh responden dengan pendidikan D4/S1 sebanyak 19.762 orang (29,19%), yang menempati posisi kedua sebagai kelompok terbesar. Responden dengan pendidikan D1-D3 menyumbang 4.862 orang (7,18%), sementara responden dengan pendidikan S2 berjumlah 1.757 orang (6,73%). Adapun responden dengan pendidikan tertinggi, yaitu S3, hanya berjumlah 62 orang atau 0,28% dari total responden

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 2024, 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 2024 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%	1,01	149,50%
	Rata-rata Lama Penyelesaian Aduan	47,56 Hari	47,01	101,16%

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 tahun 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	1,01%	149,50%

Target persentase aduan terhadap jumlah laporan tahun 2024 adalah 2,0%. Indikator ini dihitung dari total jumlah aduan yang diterima Keasistenan Utama Manajemen Mutu pada tahun 2024 dibagi dengan jumlah laporan masyarakat pada tahun 2024. Semakin kecil persentase aduan terhadap jumlah laporan maka kinerjanya semakin baik. Jumlah aduan yang diterima pada tahun 2024 sebanyak 109 aduan sedangkan jumlah laporan masyarakat pada tahun 2024 sebanyak 10.840 sehingga realisasi persentase aduan adalah 1,01% dengan capaian 149,50%.

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 tahun 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	47,56 Hari	47,01 Hari	101,16%

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 2024, 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.

Upaya peningkatan kualitas manajemen mutu dilaksanakan melalui 3 (tiga) komponen rincian output, yakni penyelesaian aduan terkait pengawasan pelayanan publik di Ombudsman, penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat, dan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi. Pengelolaan terhadap pengaduan di Ombudsman, baik dari internal maupun eksternal terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman sebagai wujud penegakan integritas Insan Ombudsman telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) atau WBS di Lingkungan Ombudsman.

Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Tahun 2024 berfokus pada upaya untuk mendorong peningkatan dan percepatan proses penyelesaian Laporan dalam rangka mencapai jumlah target penyelesaian laporan tahun 2024, baik di tahap penerimaan verifikasi laporan, pemeriksaan laporan dan resolusi dan monitoring. Pada tahun 2024 telah dilaksanakan penjaminan mutu di Perwakilan Jawa Barat serta melakukan monitoring pelaksanaan rekomendasi atas Hasil Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan di 2 (dua) unit kerja, yaitu di Perwakilan Jawa Barat dan Keasistenan Utama VI. Hasil monitoring adalah bahwa seluruh unit kerja yang menjadi lokasi penjaminan mutu penyelesaian laporan pada tahun 2024 dinyatakan telah melaksanakan seluruh rekomendasi yang diberikan.

Penjaminan mutu terhadap pelaksanaan tugas upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya dengan melakukan penjaminan mutu terhadap pelaksanaan kegiatan kajian pencegahan maladministrasi. Beberapa risiko dalam pelaksanaan pencegahan maladministrasi dan pemberian saran perbaikan kebijakan pelayanan publik sekiranya dapat dihindari dengan diterapkannya penjaminan mutu, yaitu risiko inefisiensi waktu dan biaya, risiko pelanggaran standar prosedur atau ketentuan yang berlaku dan penurunan kepuasan pengguna layanan Ombudsman. Penjaminan mutu kajian

pengecanaan maladministrasi dilakukan di 3 (tiga) lokasi, yaitu Perwakilan Nusa Tenggara Timur, Perwakilan Kepulauan Riau, dan Perwakilan Kalimantan Utara.

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	3,1	3,21	103,55%

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 2024 adalah 3,21 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut:

Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	62,80	0,84
Aspek Manfaat	2,67	89,10	2,38
Total Nilai			3,64

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan tahun 2021 – 2023 dengan target tahun 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	3,21	103,55%

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan pada tahun 2024 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.

Realisasi Capaian Perjanjian Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan Tahun 2024 atas nilai aspek implementasi dengan bobot 33,3% terhadap capaian rincian output, nilai efisiensi unit kerja, konsistensi penyerapan anggaran terhadap perencanaan, dan penyerapan anggaran mendapatkan nilai 62,80%.

Nilai aspek manfaat dengan bobot 66,7% terhadap nilai atas evaluasi pelaksanaan RKA KL, Indeks Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA), Nilai SAKIP, Nilai Reformasi Birokrasi, dan Indeks Kepuasan Layanan Perencanaan dan Manajemen Keuangan mendapatkan nilai 88,27%.

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

- 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 rapor 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	3,47	115,67%

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 2024 adalah 3,47 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut:

Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	80,92	1,08
Aspek Manfaat	2,67	89,84	2,40
Total Nilai			3,47

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2021 – 2023 dan target tahun 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	3,47	115,67%

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada tahun 2024, 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	3,39	109,35%

Indeks Kinerja Inspektorat diukur berdasarkan nilai capaian kinerja atas aspek implementasi dan aspek manfaat pada Inspektorat. Nilai Indeks Kinerja Inspektorat berdasarkan pada tahun 2024 adalah 3,39 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut:

Indeks Kinerja Inspektorat	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	89,96	1,14
Aspek Manfaat	2,67	84,01	2,24
Total Nilai			3,39

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Inspektorat tahun 2021-2023 dengan target tahun 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	3,39	109,35%

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Inspektorat pada tahun 2024, adalah melaksanakan Audit Ketaatan atas Pengelolaan Keuangan dan BMN pada 6 (enam) Perwakilan Ombudsman RI, yakni Nusa Tenggara Barat, Sumatera Selatan, Sumatera Utara, Kalimantan Barat, Riau, dan Kepulauan Riau; Audit dengan Tujuan Tertentu atas terkait Aduan WBS Nomor WBS2.0-2401-00025; Probit Audit Tahap Pelaksanaan Kegiatan Pemeliharaan Gedung dan Bangunan yang dilaksanakan di Perwakilan Sulawesi Selatan; melaksanakan 2 reviu laporan keuangan, 4 reviu RKAK/L, Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2023, RKBMN, laporan PIPK, PNBK, 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 21 (dua puluh satu) aduan; pengelolaan LHKASN; dan menerima sebanyak 179 aduan WBS. Dari 179 (seratus tujuh puluh sembilan) aduan yang telah teregister di tahun 2024, aduan yang telah ditutup di tahun 2024 adalah sebanyak 175 (seratus tujuh puluh lima) aduan. Dimana aduan yang ditutup ini terdiri dari 102 (seratus dua) aduan yang ditutup dengan proses pemeriksaan dan 43 (empat puluh tiga) aduan yang tidak dilanjutkan atau ditutup tanpa melalui proses pemeriksaan.

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	2,95	3,56	120,68%

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 2024 adalah 3,56 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut:

Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	95,49	1,27
Aspek Manfaat	2,67	85,92	2,29
Total Nilai			3,56

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi tahun 2021-2023 dan target tahun 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	3,56	120,68%

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi pada tahun 2024 adalah melaksanakan evaluasi SPBE; peliputan dan publikasi kinerja Ombudsman; menjalin kemitraan strategis dan pengembangan jejaring masyarakat; pengelolaan layanan data dan kepustakaan; 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 Fasilitas 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 Fasilitas Layanan Hukum, Kerja Sama, dan Manajemen Organisasi yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi	3,1	3,37	108,71%

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 2024 adalah 3,37 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut:

Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	93,25	1,24
Aspek Manfaat	2,67	79,89	2,13
Total Nilai			3,37

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi tahun 2021-2023 dan target tahun 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	3,37	108,71

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi pada tahun 2024 adalah melaksanakan fasilitasi hukum dan produk hukum yang terdiri dari beberapa 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.

Jumlah penyusunan produk hukum yang telah disusun tahun 2024 adalah sebanyak 272 naskah, terdiri dari Rancangan Perpres sebanyak 3 naskah, Rancangan PO (RPO) sebanyak 8 naskah, Rancangan Peraturan Ketua Ombudsman (RPKO) sebanyak 6 naskah, Rancangan Keputusan (RK) Ketua Ombudsman sebanyak 97 naskah, Rancangan Surat Edaran (RSE) Ketua Ombudsman sebanyak 8 naskah, Rancangan Persekjen sebanyak 2 naskah, RK Sekjen Ombudsman sebanyak 31 naskah, RK Kepala Perwakilan sebanyak 2 naskah, RK KPA sebanyak 12 naskah, RSE Sekjen Ombudsman sebanyak 1 naskah, Rancangan Naskah Perjanjian sebanyak 76 naskah, Telaahan Staf sebanyak 4 naskah, Evaluasi Produk Hukum dan Instrumen Hukum sebanyak 22 naskah.

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	3,29	106,13%

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 2024 adalah 3,29 (indeks skala 4) dengan rincian sebagai berikut.

Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	Bobot	Realisasi	Nilai
Aspek Implementasi	1,33	87,96	1,17
Aspek Manfaat	2,67	79,31	2,12
Total Nilai			3,29

Perbandingan realisasi Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum tahun 2021-2023 dan target tahun 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	3,29	106,13%

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka pencapaian indeks kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum pada tahun 2024 adalah 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.

Pada 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 2024 memiliki konsep yang sama dengan tahun 2023, 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.

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, mulai tahun 2022 Ombudsman RI melakukan penyempurnaan lagi atas metode penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian dilakukan tidak hanya atas ketersediaan standar pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi saja, namun juga mengukur kompetensi penyelenggara layanan, ketersediaan dan kualitas sarana-prasarana, serta pengawasan dan pengelolaan pengaduan. Semua penilaian tersebut, menjadi komponen dari Opini Pengawasan Ombudsman RI terhadap Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perubahan ini diharapkan menjadi

lebih komprehensif lagi dalam menakar mutu pelayanan publik: dimensi input dan proses (*service manufacturing*) hingga output dan dampak (*impactful public service*).

Kemudian sejak tahun 2023 kembali dilakukan penyempurnaan dan pengembangan variabel serta indikator penilaian yaitu: penilaian pada Kementerian dan Lembaga ditambahkan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat sedangkan penilaian pada Pemerintah Daerah ditambahkan Standar Pelayanan Minimal. Dimana hasil penilaian juga disinergikan dengan pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) 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 (<i>tangible</i>) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan.





Pada tahun 2024 Ombudsman RI melakukan penilaian kepatuhan terhadap 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota, 416 Pemerintah Kabupaten. Terdapat 4 pemerintah daerah yang tidak dinilai pada tahun 2024 yaitu Pemerintah Kabupaten Puncak (Provinsi Papua) karena merupakan daerah konflik atau rawan konflik sehingga tidak ada pelayanan kepada masyarakat dan 3 (tiga) provinsi Daerah Otonom Baru (DOB) di Papua.

Hasil penilaian kepatuhan tahun 2024 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%
Jumlah	179	316	92	587	30%	54%	16%	100%

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%
Jumlah	272	250	64	586	46%	43%	11%	100%

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%
Jumlah	414	133	39	586	70%	23%	7%	100%

Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2024

INSTANSI	ZONA KEPATUHAN TAHUN 2024							
	JUMLAH				%			
	Hijau	Kuning	Merah	Total	Hijau	Kuning	Merah	Total
Kementerian	22	3	0	25	88%	12%	0%	100%
Lembaga	11	3	0	14	78,57%	21,43%	0%	100%
Pemerintah Provinsi	29	4	1	34	82,35%	14,71%	2,94%	100%
Pemerintah Kota	94	4	0	98	95,92%	4,08%	0%	100%
Pemerintah Kabupaten	339	55	22	416	81,49%	13,22%	5,29%	100%
Jumlah	414	133	39	586	70%	23%	7%	100%

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan tahun 2021, 2022, 2023, dan 2024 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 2024 tercapai sebesar 19,32% dari target sebesar 5%, dengan persentase capaian adalah sebesar 386,40%. Jumlah instansi yang dinilai yang berada pada kategori Hijau meningkat sejak tahun 2021, 2022, 2023 hingga tahun 2024, yakni masing-masing dari 179 instansi, 272 instansi, dan menjadi sebanyak 414 instansi pada tahun 2024.

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

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2021	5%	N/A	N/A
2022	5%	51,59%	1.039%

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2023	5%	52,21%	1.044,12%
2024	5%	19,32%	386,40%

Persentase capaian Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2024 terlihat seperti terjadi penurunan persentase, dari 1.044,12% menjadi 386,40%. Hal ini terjadi karena selisih antara jumlah instansi yang dinilai dan mendapat Hijau pada tahun 2024 terhadap tahun 2023, dengan jumlah instansi yang dinilai pada tahun sebelumnya (2022) memiliki range yang besar, sementara jumlah target instansi yang dinilai pada tahun 2022 dan 2023 lebih rendah.

Perbandingan lokus instansi yang dinilai pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (K/L/D) dan yang berada di zona Hijau pada tahun 2021-2023 terhadap tahun akhir 2024 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Uraian	Lokus (K/L/D)				Zona Hijau (K/L/D)			
	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Kementerian	24	25	25	25	17	21	20	22
Lembaga	15	14	14	14	12	9	9	11
Provinsi	34	34	34	38	13	19	26	29
Kota	98	98	98	98	34	53	87	94
Kabupaten	416	416	416	416	103	170	272	339
Jumlah	587	587	587	591	179	272	414	494

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 2024 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.

Saran Ombudsman Republik Indonesia terhadap perbaikan kebijakan dan tata kelola bagi penguatan sistem layanan publik dan pencegahan maladministrasi adalah 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 2024 sebesar Rp248.841.107.000,00 dengan realisasi sebesar Rp234.516.025.848,00 atau sebesar 94,41% dari anggaran DIPA Ombudsman RI. Realisasi tersebut merupakan periode selama satu tahun anggaran, mulai dari 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2024, 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 2024 sebesar Rp248.841.107.000,00 terserap sebesar Rp36.288.192.669,00 atau 91,11% untuk pelaksanaan Program Pengawasan Pelayanan Publik, dan sebesar Rp198.227.833.179,00 atau 95,04% untuk pelaksanaan Program Dukungan Manajemen. Realisasi anggaran dikaitkan dengan capaian kinerja adalah sebagai berikut:

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Persentase Capaian (%)	Serapan Anggaran (%)
Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik (Skala 0-4)	111,17%	94,41%
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	386,40%	

Pagu dan Realisasi Anggaran Ombudsman RI Tahun 2024

Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
WA. Program Dukungan Manajemen			
Perencanaan dan Keuangan	2.285.561.000	2.142.414.029	93,74%
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.749.217.000	1.476.076.158	84,38%
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.992.942.000	2.175.782.606	72,7%
Pengawasan Internal	975.399.000	667.881.527	68,47%
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	3.619.273.000	2.851.982.353	78,8%
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	197.212.512.000	188.913.696.506	95,79%
Jumlah Program WA	208.834.904.000	198.227.833.179	95,04%
CG. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	19.452.253.000	17.694.545.664	90,96%
Pencegahan Maladministrasi	19.603.950.000	17.861.696.474	91,11%
Penjaminan Mutu	950.000.000	731.950.531	77,05%
Jumlah Program CG	40.006.203.000	36.288.192.669	91,11%
Total	248.841.107.000	234.516.025.848	94,41%

BAB IV PENUTUP

Laporan Kinerja Ombudsman RI Tahun 2024 ini merupakan laporan kinerja tahun akhir periode Renstra Ombudsman RI Tahun 2020-2024. Laporan ini disusun untuk memenuhi laporan akuntabilitas lembaga terkait informasi capaian kinerja bagi pengguna laporan dan pengambil keputusan. Sebagai wujud akuntabilitas kinerja pelaksanaan tugas fungsi Ombudsman RI dalam melakukan 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 yang mendukung proyek prioritas nasional capaian kinerja telah memenuhi target sebagaimana yang diharapkan. Sebagai bentuk komitmen dan profesionalisme dalam bekerja, pencapaian ini tentunya tidak menjadikan Ombudsman RI berpuas diri, tetapi ini menjadi tantangan besar bagi Ombudsman RI, agar dapat tetap berkinerja dan totalitas melaksanakan tugas untuk setidaknya dapat mempertahankan pencapaian yang ada di tahun ini dan untuk peningkatan selanjutnya. Perbaikan dalam sektor pelayanan publik merupakan pekerjaan besar yang berkelanjutan dan memiliki tantangan yang semakin dinamis mengikuti perkembangan waktu. 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 masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak kekurangan, oleh sebab 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.

LAMPIRAN

Lampiran I

LAPORAN KINERJA OMBUDSMAN RI TAHUN 2024

PERJANJIAN KINERJA KETUA OMBUDSMAN RI TAHUN 2024



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024

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

Nama : Mokhammad Najih
Jabatan : Ketua Ombudsman Republik Indonesia

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

Jakarta, Januari 2024
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
RENCANA AKSI PERJANJIAN KINERJA
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA	TARGET	WAKTU PELAKSANAAN			
			TRIWULAN I	TRIWULAN II	TRIWULAN III	TRIWULAN IV
Terwujudnya Pengawasan Pelayanan Publik yang berkualitas	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	3,1	1,01	1,61	2,2	3,1
	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5%	-	-	-	5

Jakarta, Januari 2024
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Mokhammad Najih

Lampiran II

LAPORAN KINERJA OMBUDSMAN RI TAHUN 2024

HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TINGGI KEMENTERIAN, LEMBAGA, DAN PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2024

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
1	Badan Amil Zakat Nasional	88,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2	Badan Narkotika Nasional	93,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	77,89	Kuning	C	Kualitas Sedang
4	Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia	77,62	Kuning	C	Kualitas Sedang
5	Badan Pengawas Obat dan Makanan	94,94	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6	Badan Pengawas Tenaga Nuklir	85,22	Hijau	B	Kualitas Tinggi
7	Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	78,59	Hijau	B	Kualitas Tinggi
8	Badan Pusat Statistik	94,99	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9	Badan Riset dan Inovasi Nasional	87,48	Hijau	B	Kualitas Tinggi
10	Kementerian Agama	88,53	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
11	Kementerian Agraria dan Tata Ruang	86,84	Hijau	B	Kualitas Tinggi
12	Kementerian Dalam Negeri	87,04	Hijau	B	Kualitas Tinggi
13	Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	93,33	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
14	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	85,48	Hijau	B	Kualitas Tinggi
15	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	87,56	Hijau	B	Kualitas Tinggi
16	Kementerian Investasi/BKPM	86,26	Hijau	B	Kualitas Tinggi
17	Kementerian Kelautan dan Perikanan	90,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
18	Kementerian Kesehatan	86,39	Hijau	B	Kualitas Tinggi
19	Kementerian Ketenagakerjaan	78,27	Hijau	B	Kualitas Tinggi
20	Kementerian Keuangan	92,57	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
21	Kementerian Komunikasi dan Informatika	88,37	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
22	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	92,18	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
23	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	78,03	Hijau	B	Kualitas Tinggi
24	Kementerian Luar Negeri	89,39	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
25	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	86,96	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
26	Badan Amil Zakat Nasional	88,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
27	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	88,67	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
28	Kementerian Perdagangan	75,37	Kuning	C	Kualitas Sedang
29	Kementerian Perhubungan	75,02	Kuning	C	Kualitas Sedang
30	Kementerian Perindustrian	87,12	Hijau	B	Kualitas Tinggi
31	Kementerian Pertahanan	81,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
32	Kementerian Pertanian	87,94	Hijau	B	Kualitas Tinggi
33	Kementerian Sekretariat Negara	81,45	Hijau	B	Kualitas Tinggi
34	Kementerian Sosial	82,13	Hijau	B	Kualitas Tinggi
35	Kepolisian Negara Republik Indonesia	80,87	Hijau	B	Kualitas Tinggi
36	Konsil Kedokteran Indonesia	69,44	Kuning	C	Kualitas Sedang
37	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	87,41	Hijau	B	Kualitas Tinggi
38	Lembaga Sensor Film	88,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
39	Perpustakaan Nasional Indonesia	90,09	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
40	Pemerintah Kab. Aceh Barat	88,94	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
41	Pemerintah Kab. Aceh Barat Daya	90,8	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
42	Pemerintah Kab. Aceh Besar	90,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
43	Pemerintah Kab. Aceh Jaya	89,44	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
44	Pemerintah Kab. Aceh Selatan	85	Hijau	B	Kualitas Tinggi
45	Pemerintah Kab. Aceh Singkil	90,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
46	Pemerintah Kab. Aceh Tamiang	87,95	Hijau	B	Kualitas Tinggi
47	Pemerintah Kab. Aceh Tengah	88,55	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
48	Pemerintah Kab. Aceh Tenggara	86,18	Hijau	B	Kualitas Tinggi
49	Pemerintah Kab. Aceh Timur	91,63	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
50	Pemerintah Kab. Aceh Utara	87,71	Hijau	B	Kualitas Tinggi
51	Pemerintah Kab. Agam	95,48	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
52	Pemerintah Kab. Alor	63,69	Kuning	C	Kualitas Sedang
53	Pemerintah Kab. Asahan	93,37	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
54	Pemerintah Kab. Asmat	38,59	Merah	D	Kualitas Rendah
55	Pemerintah Kab. Badung	97,81	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
56	Pemerintah Kab. Balangan	92,09	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
57	Pemerintah Kab. Bandung	94,96	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
58	Pemerintah Kab. Bandung Barat	92,8	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
59	Pemerintah Kab. Banggai	95,83	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
60	Pemerintah Kab. Banggai Kepulauan	87,09	Hijau	B	Kualitas Tinggi
61	Pemerintah Kab. Banggai Laut	97,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
62	Pemerintah Kab. Bangka	95,75	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
63	Pemerintah Kab. Bangka Barat	87,23	Hijau	B	Kualitas Tinggi
64	Pemerintah Kab. Bangka Selatan	94	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
65	Pemerintah Kab. Bangka Tengah	94,02	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
66	Pemerintah Kab. Bangkalan	88,77	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
67	Pemerintah Kab. Bangli	96,54	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
68	Pemerintah Kab. Banjar	94,18	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
69	Pemerintah Kab. Banjarnegara	95,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
70	Pemerintah Kab. Bantaeng	82,58	Hijau	B	Kualitas Tinggi
71	Pemerintah Kab. Bantul	97,21	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
72	Pemerintah Kab. Banyuasin	90,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
73	Pemerintah Kab. Banyumas	98,11	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
74	Pemerintah Kab. Banyuwangi	93,86	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
75	Pemerintah Kab. Barito Kuala	93,1	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
76	Pemerintah Kab. Barito Selatan	75,46	Kuning	C	Kualitas Sedang
77	Pemerintah Kab. Barito Timur	73,52	Kuning	C	Kualitas Sedang
78	Pemerintah Kab. Barito Utara	80,12	Hijau	B	Kualitas Tinggi
79	Pemerintah Kab. Barru	84,09	Hijau	B	Kualitas Tinggi
80	Pemerintah Kab. Batang	93,74	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
81	Pemerintah Kab. Batang Hari	88,34	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
82	Pemerintah Kab. Batu Bara	92,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
83	Pemerintah Kab. Bekasi	87,88	Hijau	B	Kualitas Tinggi
84	Pemerintah Kab. Belitung	93,07	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
85	Pemerintah Kab. Belitung Timur	94,71	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
86	Pemerintah Kab. Belu	83,33	Hijau	B	Kualitas Tinggi
87	Pemerintah Kab. Bener Meriah	88,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
88	Pemerintah Kab. Bengkalis	97,62	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
89	Pemerintah Kab. Bengkayang	81,3	Hijau	B	Kualitas Tinggi
90	Pemerintah Kab. Bengkulu Selatan	95,27	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
91	Pemerintah Kab. Bengkulu Tengah	91,33	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
92	Pemerintah Kab. Bengkulu Utara	88,34	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
93	Pemerintah Kab. Berau	90,63	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
94	Pemerintah Kab. Biak Numfor	87,37	Hijau	B	Kualitas Tinggi
95	Pemerintah Kab. Bima	96,68	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
96	Pemerintah Kab. Bintan	89,43	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
97	Pemerintah Kab. Bireuen	91,53	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
98	Pemerintah Kab. Blitar	94,24	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
99	Pemerintah Kab. Blora	97,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
100	Pemerintah Kab. Boalemo	81,99	Hijau	B	Kualitas Tinggi
101	Pemerintah Kab. Bogor	92,48	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
102	Pemerintah Kab. Bojonegoro	98,7	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
103	Pemerintah Kab. Bolaang Mongondow	95,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
104	Pemerintah Kab. Bolaang Mongondow Selatan	80,95	Hijau	B	Kualitas Tinggi
105	Pemerintah Kab. Bolaang Mongondow Timur	64,36	Kuning	C	Kualitas Sedang
106	Pemerintah Kab. Bolaang Mongondow Utara	81,64	Hijau	B	Kualitas Tinggi
107	Pemerintah Kab. Bombana	93,09	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
108	Pemerintah Kab. Bondowoso	87,53	Hijau	B	Kualitas Tinggi
109	Pemerintah Kab. Bone	88,11	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
110	Pemerintah Kab. Bone Bolango	85,43	Hijau	B	Kualitas Tinggi
111	Pemerintah Kab. Boven Digoel	38,03	Merah	D	Kualitas Rendah
112	Pemerintah Kab. Boyolali	97,31	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
113	Pemerintah Kab. Brebes	97,8	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
114	Pemerintah Kab. Buleleng	97,02	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
115	Pemerintah Kab. Bulukumba	81,92	Hijau	B	Kualitas Tinggi
116	Pemerintah Kab. Bulungan	94,92	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
117	Pemerintah Kab. Bungo	84,08	Hijau	B	Kualitas Tinggi
118	Pemerintah Kab. Buol	82,93	Hijau	B	Kualitas Tinggi
119	Pemerintah Kab. Buru	59,86	Kuning	C	Kualitas Sedang
120	Pemerintah Kab. Buru Selatan	77,69	Kuning	C	Kualitas Sedang
121	Pemerintah Kab. Buton	72,4	Kuning	C	Kualitas Sedang
122	Pemerintah Kab. Buton Selatan	79,57	Hijau	B	Kualitas Tinggi
123	Pemerintah Kab. Buton Tengah	78,24	Hijau	B	Kualitas Tinggi
124	Pemerintah Kab. Buton Utara	72,87	Kuning	C	Kualitas Sedang
125	Pemerintah Kab. Ciamis	96,21	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
126	Pemerintah Kab. Cianjur	93,61	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
127	Pemerintah Kab. Cilacap	98,54	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
128	Pemerintah Kab. Cirebon	93,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
129	Pemerintah Kab. Dairi	94,83	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
130	Pemerintah Kab. Deiyai	21,06	Merah	E	Kualitas Terendah
131	Pemerintah Kab. Deli Serdang	87,35	Hijau	B	Kualitas Tinggi
132	Pemerintah Kab. Demak	96,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
133	Pemerintah Kab. Dharmasraya	91,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
134	Pemerintah Kab. Dogiyai	28,62	Merah	E	Kualitas Terendah
135	Pemerintah Kab. Dompu	84,34	Hijau	B	Kualitas Tinggi
136	Pemerintah Kab. Donggala	64,55	Kuning	C	Kualitas Sedang
137	Pemerintah Kab. Empat Lawang	81,93	Hijau	B	Kualitas Tinggi
138	Pemerintah Kab. Ende	82,06	Hijau	B	Kualitas Tinggi
139	Pemerintah Kab. Enrekang	74,93	Kuning	C	Kualitas Sedang
140	Pemerintah Kab. Fakfak	77,55	Kuning	C	Kualitas Sedang
141	Pemerintah Kab. Flores Timur	73,3	Kuning	C	Kualitas Sedang
142	Pemerintah Kab. Garut	94,76	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
143	Pemerintah Kab. Gayo Lues	87,58	Hijau	B	Kualitas Tinggi
144	Pemerintah Kab. Gianyar	96,94	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
145	Pemerintah Kab. Gorontalo	76,83	Kuning	C	Kualitas Sedang
146	Pemerintah Kab. Gorontalo Utara	87,44	Hijau	B	Kualitas Tinggi
147	Pemerintah Kab. Gowa	94,37	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
148	Pemerintah Kab. Gresik	95,88	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
149	Pemerintah Kab. Grobogan	97,33	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
150	Pemerintah Kab. Gunung Mas	86,54	Hijau	B	Kualitas Tinggi
151	Pemerintah Kab. Gunungkidul	95,3	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
152	Pemerintah Kab. Halmahera Barat	68,7	Kuning	C	Kualitas Sedang
153	Pemerintah Kab. Halmahera Selatan	82,57	Hijau	B	Kualitas Tinggi
154	Pemerintah Kab. Halmahera Tengah	67,69	Kuning	C	Kualitas Sedang
155	Pemerintah Kab. Halmahera Timur	76,88	Kuning	C	Kualitas Sedang
156	Pemerintah Kab. Halmahera Utara	74,26	Kuning	C	Kualitas Sedang
157	Pemerintah Kab. Hulu Sungai Selatan	96,52	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
158	Pemerintah Kab. Hulu Sungai Tengah	93,57	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
159	Pemerintah Kab. Hulu Sungai Utara	93,39	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
160	Pemerintah Kab. Humbang Hasundutan	91,79	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
161	Pemerintah Kab. Indragiri Hilir	89,97	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
162	Pemerintah Kab. Indragiri Hulu	89,89	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
163	Pemerintah Kab. Indramayu	93,88	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
164	Pemerintah Kab. Intan Jaya	22,98	Merah	E	Kualitas Terendah
165	Pemerintah Kab. Jayapura	63,05	Kuning	C	Kualitas Sedang
166	Pemerintah Kab. Jayawijaya	79,63	Hijau	B	Kualitas Tinggi
167	Pemerintah Kab. Jember	98,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
168	Pemerintah Kab. Jembrana	96,43	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
169	Pemerintah Kab. Jeneponto	82,82	Hijau	B	Kualitas Tinggi
170	Pemerintah Kab. Jepara	96,79	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
171	Pemerintah Kab. Jombang	87,88	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
172	Pemerintah Kab. Kaimana	94,63	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
173	Pemerintah Kab. Kampar	94,44	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
174	Pemerintah Kab. Kapuas	85,55	Hijau	B	Kualitas Tinggi
175	Pemerintah Kab. Kapuas Hulu	91,9	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
176	Pemerintah Kab. Karanganyar	98,66	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
177	Pemerintah Kab. Karangasem	95,41	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
178	Pemerintah Kab. Karawang	89,78	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
179	Pemerintah Kab. Karimun	90,48	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
180	Pemerintah Kab. Karo	88,5	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
181	Pemerintah Kab. Katingan	79,82	Hijau	B	Kualitas Tinggi
182	Pemerintah Kab. Kaur	96,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
183	Pemerintah Kab. Kayong Utara	87,65	Hijau	B	Kualitas Tinggi
184	Pemerintah Kab. Kebumen	97,53	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
185	Pemerintah Kab. Kediri	95,97	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
186	Pemerintah Kab. Keerom	60,95	Kuning	C	Kualitas Sedang
187	Pemerintah Kab. Kendal	97,13	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
188	Pemerintah Kab. Kepahiang	92,72	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
189	Pemerintah Kab. Kepulauan Anambas	91,7	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
190	Pemerintah Kab. Kepulauan Aru	87,19	Hijau	B	Kualitas Tinggi
191	Pemerintah Kab. Kepulauan Mentawai	88,42	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
192	Pemerintah Kab. Kepulauan Meranti	83,06	Hijau	B	Kualitas Tinggi
193	Pemerintah Kab. Kepulauan Sangihe	90,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
194	Pemerintah Kab. Kepulauan Selayar	86,98	Hijau	B	Kualitas Tinggi
195	Pemerintah Kab. Kepulauan Seribu	85,72	Hijau	B	Kualitas Tinggi
196	Pemerintah Kab. Kepulauan Siau Tagulandang Biaro	88,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
197	Pemerintah Kab. Kepulauan Sula	62,05	Kuning	C	Kualitas Sedang
198	Pemerintah Kab. Kepulauan Talaud	85,63	Hijau	B	Kualitas Tinggi
199	Pemerintah Kab. Kepulauan Tanimbar	50,47	Merah	D	Kualitas Rendah
200	Pemerintah Kab. Kepulauan Yapen	81,44	Hijau	B	Kualitas Tinggi
201	Pemerintah Kab. Kerinci	86,85	Hijau	B	Kualitas Tinggi
202	Pemerintah Kab. Ketapang	89,8	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
203	Pemerintah Kab. Klaten	98,08	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
204	Pemerintah Kab. Klungkung	96,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
205	Pemerintah Kab. Kolaka	84,43	Hijau	B	Kualitas Tinggi
206	Pemerintah Kab. Kolaka Timur	90,79	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
207	Pemerintah Kab. Kolaka Utara	83,15	Hijau	B	Kualitas Tinggi
208	Pemerintah Kab. Konawe	88,87	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
209	Pemerintah Kab. Konawe Kepulauan	74,6	Kuning	C	Kualitas Sedang
210	Pemerintah Kab. Konawe Selatan	63,7	Kuning	C	Kualitas Sedang
211	Pemerintah Kab. Konawe Utara	82,61	Hijau	B	Kualitas Tinggi
212	Pemerintah Kab. Kotabaru	93,97	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
213	Pemerintah Kab. Kotawaringin Barat	88,81	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
214	Pemerintah Kab. Kotawaringin Timur	85,03	Hijau	B	Kualitas Tinggi
215	Pemerintah Kab. Kuantan Singingi	91,53	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
216	Pemerintah Kab. Kubu Raya	93,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
217	Pemerintah Kab. Kudus	97,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
218	Pemerintah Kab. Kulon Progo	97,06	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
219	Pemerintah Kab. Kuningan	91,3	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
220	Pemerintah Kab. Kupang	83,17	Hijau	B	Kualitas Tinggi
221	Pemerintah Kab. Kutai Barat	91,48	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
222	Pemerintah Kab. Kutai Kartanegara	94,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
223	Pemerintah Kab. Kutai Timur	78,38	Hijau	B	Kualitas Tinggi
224	Pemerintah Kab. Labuhan Batu	81,71	Hijau	B	Kualitas Tinggi
225	Pemerintah Kab. Labuhan Batu Utara	87,89	Hijau	B	Kualitas Tinggi
226	Pemerintah Kab. Labuhanbatu Selatan	87,2	Hijau	B	Kualitas Tinggi
227	Pemerintah Kab. Lahat	78,58	Hijau	B	Kualitas Tinggi
228	Pemerintah Kab. Lamandau	82,77	Hijau	B	Kualitas Tinggi
229	Pemerintah Kab. Lamongan	93,67	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
230	Pemerintah Kab. Lampung Barat	82,82	Hijau	B	Kualitas Tinggi
231	Pemerintah Kab. Lampung Selatan	86,62	Hijau	B	Kualitas Tinggi
232	Pemerintah Kab. Lampung Tengah	92,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
233	Pemerintah Kab. Lampung Timur	90,28	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
234	Pemerintah Kab. Lampung Utara	90,43	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
235	Pemerintah Kab. Landak	85,76	Hijau	B	Kualitas Tinggi
236	Pemerintah Kab. Langkat	96,86	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
237	Pemerintah Kab. Lanny Jaya	44,17	Merah	D	Kualitas Rendah
238	Pemerintah Kab. Lebak	94,65	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
239	Pemerintah Kab. Lebong	93,76	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
240	Pemerintah Kab. Lembata	77,55	Kuning	C	Kualitas Sedang
241	Pemerintah Kab. Lima Puluh Kota	89,44	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
242	Pemerintah Kab. Lingga	92,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
243	Pemerintah Kab. Lombok Barat	83,63	Hijau	B	Kualitas Tinggi
244	Pemerintah Kab. Lombok Tengah	91,69	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
245	Pemerintah Kab. Lombok Timur	89,26	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
246	Pemerintah Kab. Lombok Utara	72,24	Kuning	C	Kualitas Sedang
247	Pemerintah Kab. Lumajang	94,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
248	Pemerintah Kab. Luwu	80,2	Hijau	B	Kualitas Tinggi
249	Pemerintah Kab. Luwu Timur	86,4	Hijau	B	Kualitas Tinggi
250	Pemerintah Kab. Luwu Utara	88,7	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
251	Pemerintah Kab. Madiun	96,1	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
252	Pemerintah Kab. Magelang	94,68	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
253	Pemerintah Kab. Magetan	97,72	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
254	Pemerintah Kab. Mahakam Ulu	76,69	Kuning	C	Kualitas Sedang
255	Pemerintah Kab. Majalengka	93,06	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
256	Pemerintah Kab. Majene	86,96	Hijau	B	Kualitas Tinggi
257	Pemerintah Kab. Malaka	62,3	Kuning	C	Kualitas Sedang
258	Pemerintah Kab. Malang	94,66	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
259	Pemerintah Kab. Malinau	92,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
260	Pemerintah Kab. Maluku Barat Daya	77,69	Kuning	C	Kualitas Sedang
261	Pemerintah Kab. Maluku Tengah	90,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
262	Pemerintah Kab. Maluku Tenggara	74,61	Kuning	C	Kualitas Sedang
263	Pemerintah Kab. Mamasa	78,9	Hijau	B	Kualitas Tinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
264	Pemerintah Kab. Mamberamo Raya	34,48	Merah	D	Kualitas Rendah
265	Pemerintah Kab. Mamberamo Tengah	11,16	Merah	E	Kualitas Terendah
266	Pemerintah Kab. Mamuju	84,4	Hijau	B	Kualitas Tinggi
267	Pemerintah Kab. Mamuju Tengah	86,55	Hijau	B	Kualitas Tinggi
268	Pemerintah Kab. Mandailing Natal	78,07	Hijau	B	Kualitas Tinggi
269	Pemerintah Kab. Manggarai	83,22	Hijau	B	Kualitas Tinggi
270	Pemerintah Kab. Manggarai Barat	89,62	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
271	Pemerintah Kab. Manggarai Timur	80,65	Hijau	B	Kualitas Tinggi
272	Pemerintah Kab. Manokwari	84,34	Hijau	B	Kualitas Tinggi
273	Pemerintah Kab. Manokwari Selatan	40,42	Merah	D	Kualitas Rendah
274	Pemerintah Kab. Mappi	81,6	Hijau	B	Kualitas Tinggi
275	Pemerintah Kab. Maros	77,71	Kuning	C	Kualitas Sedang
276	Pemerintah Kab. Maybrat	31,98	Merah	E	Kualitas Terendah
277	Pemerintah Kab. Melawi	78,13	Hijau	B	Kualitas Tinggi
278	Pemerintah Kab. Mempawah	89,55	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
279	Pemerintah Kab. Merangin	86,12	Hijau	B	Kualitas Tinggi
280	Pemerintah Kab. Merauke	59,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
281	Pemerintah Kab. Mesuji	90,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
282	Pemerintah Kab. Mimika	59,99	Kuning	C	Kualitas Sedang
283	Pemerintah Kab. Minahasa	81,24	Hijau	B	Kualitas Tinggi
284	Pemerintah Kab. Minahasa Selatan	90,27	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
285	Pemerintah Kab. Minahasa Tenggara	85,84	Hijau	B	Kualitas Tinggi
286	Pemerintah Kab. Minahasa Utara	90,61	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
287	Pemerintah Kab. Mojokerto	93,85	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
288	Pemerintah Kab. Morowali	73,43	Kuning	C	Kualitas Sedang
289	Pemerintah Kab. Morowali Utara	88,29	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
290	Pemerintah Kab. Muara Enim	89,19	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
291	Pemerintah Kab. Muaro Jambi	87,5	Hijau	B	Kualitas Tinggi
292	Pemerintah Kab. Mukomuko	90,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
293	Pemerintah Kab. Muna	77,12	Kuning	C	Kualitas Sedang
294	Pemerintah Kab. Muna Barat	93,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
295	Pemerintah Kab. Murung Raya	75,51	Kuning	C	Kualitas Sedang
296	Pemerintah Kab. Musi Banyuasin	93,31	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
297	Pemerintah Kab. Musi Rawas	91,68	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
298	Pemerintah Kab. Musi Rawas Utara	76,35	Kuning	C	Kualitas Sedang
299	Pemerintah Kab. Nabire	48,74	Merah	D	Kualitas Rendah
300	Pemerintah Kab. Nagan Raya	81,68	Hijau	B	Kualitas Tinggi
301	Pemerintah Kab. Nagekeo	80,42	Hijau	B	Kualitas Tinggi
302	Pemerintah Kab. Natuna	94,11	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
303	Pemerintah Kab. Nduga	22,48	Merah	E	Kualitas Terendah
304	Pemerintah Kab. Ngada	64,31	Kuning	C	Kualitas Sedang
305	Pemerintah Kab. Nganjuk	97,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
306	Pemerintah Kab. Ngawi	98,43	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
307	Pemerintah Kab. Nias	92,26	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
308	Pemerintah Kab. Nias Barat	76,05	Kuning	C	Kualitas Sedang
309	Pemerintah Kab. Nias Selatan	91,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
310	Pemerintah Kab. Nias Utara	92,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
311	Pemerintah Kab. Nunukan	92,19	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
312	Pemerintah Kab. Ogan Ilir	89,89	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
313	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ilir	90,24	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
314	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu	87,38	Hijau	B	Kualitas Tinggi
315	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu Selatan	79,08	Hijau	B	Kualitas Tinggi
316	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu Timur	93,02	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
317	Pemerintah Kab. Pacitan	95,94	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
318	Pemerintah Kab. Padang Lawas	85,26	Hijau	B	Kualitas Tinggi
319	Pemerintah Kab. Padang Lawas Utara	87,8	Hijau	B	Kualitas Tinggi
320	Pemerintah Kab. Padang Pariaman	89,86	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
321	Pemerintah Kab. Pakpak Bharat	85,49	Hijau	B	Kualitas Tinggi
322	Pemerintah Kab. Pamekasan	92,13	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
323	Pemerintah Kab. Pandeglang	95,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
324	Pemerintah Kab. Pangandaran	91,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
325	Pemerintah Kab. Pangkajene Dan Kepulauan	86,4	Hijau	B	Kualitas Tinggi
326	Pemerintah Kab. Paniai	37,38	Merah	D	Kualitas Rendah
327	Pemerintah Kab. Parigi Moutong	82,99	Hijau	B	Kualitas Tinggi
328	Pemerintah Kab. Pasaman	91,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
329	Pemerintah Kab. Pasaman Barat	88,85	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
330	Pemerintah Kab. Pasangkayu	83,96	Hijau	B	Kualitas Tinggi
331	Pemerintah Kab. Paser	84,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
332	Pemerintah Kab. Pasuruan	97,35	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
333	Pemerintah Kab. Pati	92,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
334	Pemerintah Kab. Pegunungan Arfak	80,38	Hijau	B	Kualitas Tinggi
335	Pemerintah Kab. Pegunungan Bintang	22,05	Merah	E	Kualitas Terendah
336	Pemerintah Kab. Pekalongan	96,2	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
337	Pemerintah Kab. Pelalawan	89	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
338	Pemerintah Kab. Pematang	98,59	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
339	Pemerintah Kab. Penajam Paser Utara	87,27	Hijau	B	Kualitas Tinggi
340	Pemerintah Kab. Penukal Abab Lematang Ilir	89,51	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
341	Pemerintah Kab. Pesawaran	87,35	Hijau	B	Kualitas Tinggi
342	Pemerintah Kab. Pesisir Barat	74,87	Kuning	C	Kualitas Sedang
343	Pemerintah Kab. Pesisir Selatan	92,7	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
344	Pemerintah Kab. Pidie	88,76	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
345	Pemerintah Kab. Pidie Jaya	92,44	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
346	Pemerintah Kab. Pinrang	95,05	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
347	Pemerintah Kab. Pohuwato	84,83	Hijau	B	Kualitas Tinggi
348	Pemerintah Kab. Polewali Mandar	87,67	Hijau	B	Kualitas Tinggi
349	Pemerintah Kab. Ponorogo	87,88	Hijau	B	Kualitas Tinggi
350	Pemerintah Kab. Poso	94,78	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
351	Pemerintah Kab. Pringsewu	95,28	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
352	Pemerintah Kab. Probolinggo	95,77	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
353	Pemerintah Kab. Pulang Pisau	83,31	Hijau	B	Kualitas Tinggi
354	Pemerintah Kab. Pulau Morotai	62,39	Kuning	C	Kualitas Sedang
355	Pemerintah Kab. Pulau Taliabu	55,65	Kuning	C	Kualitas Sedang

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
356	Pemerintah Kab. Puncak	40,54	Merah	D	Kualitas Rendah
357	Pemerintah Kab. Puncak Jaya	57,44	Kuning	C	Kualitas Sedang
358	Pemerintah Kab. Purbalingga	96,49	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
359	Pemerintah Kab. Purwakarta	94,36	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
360	Pemerintah Kab. Purworejo	97,35	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
361	Pemerintah Kab. Raja Ampat	86,41	Hijau	B	Kualitas Tinggi
362	Pemerintah Kab. Rejang Lebong	93,07	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
363	Pemerintah Kab. Rembang	98,9	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
364	Pemerintah Kab. Rokan Hilir	93,12	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
365	Pemerintah Kab. Rokan Hulu	96,17	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
366	Pemerintah Kab. Rote Ndao	69,73	Kuning	C	Kualitas Sedang
367	Pemerintah Kab. Sabu Raijua	71,02	Kuning	C	Kualitas Sedang
368	Pemerintah Kab. Sambas	89,61	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
369	Pemerintah Kab. Samosir	82,11	Hijau	B	Kualitas Tinggi
370	Pemerintah Kab. Sampang	89,26	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
371	Pemerintah Kab. Sanggau	87,28	Hijau	B	Kualitas Tinggi
372	Pemerintah Kab. Sarmi	26,64	Merah	E	Kualitas Terendah
373	Pemerintah Kab. Sarolangun	90,53	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
374	Pemerintah Kab. Sekadau	82,66	Hijau	B	Kualitas Tinggi
375	Pemerintah Kab. Seluma	89,61	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
376	Pemerintah Kab. Semarang	98,02	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
377	Pemerintah Kab. Seram Bagian Barat	63,75	Kuning	C	Kualitas Sedang
378	Pemerintah Kab. Seram Bagian Timur	71,4	Kuning	C	Kualitas Sedang
379	Pemerintah Kab. Serang	91,99	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
380	Pemerintah Kab. Serdang Bedagai	97,08	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
381	Pemerintah Kab. Seruyan	79,19	Hijau	B	Kualitas Tinggi
382	Pemerintah Kab. Siak	93,98	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
383	Pemerintah Kab. Sidenreng Rappang	77,16	Kuning	C	Kualitas Sedang
384	Pemerintah Kab. Sidoarjo	98,05	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
385	Pemerintah Kab. Sigi	79,5	Hijau	B	Kualitas Tinggi
386	Pemerintah Kab. Sijunjung	89,33	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
387	Pemerintah Kab. Sikka	78,63	Hijau	B	Kualitas Tinggi
388	Pemerintah Kab. Simalungun	91,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
389	Pemerintah Kab. Simeulue	87,91	Hijau	B	Kualitas Tinggi
390	Pemerintah Kab. Sinjai	92,13	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
391	Pemerintah Kab. Sintang	89,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
392	Pemerintah Kab. Situbondo	94,57	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
393	Pemerintah Kab. Sleman	97,1	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
394	Pemerintah Kab. Solok	97,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
395	Pemerintah Kab. Solok Selatan	87,06	Hijau	B	Kualitas Tinggi
396	Pemerintah Kab. Soppeng	84,58	Hijau	B	Kualitas Tinggi
397	Pemerintah Kab. Sorong	84,75	Hijau	B	Kualitas Tinggi
398	Pemerintah Kab. Sorong Selatan	72,88	Kuning	C	Kualitas Sedang
399	Pemerintah Kab. Sragen	98,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
400	Pemerintah Kab. Subang	93,12	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
401	Pemerintah Kab. Sukabumi	92,88	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
402	Pemerintah Kab. Sukamara	83,23	Hijau	B	Kualitas Tinggi
403	Pemerintah Kab. Sukoharjo	99,36	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
404	Pemerintah Kab. Sumba Barat	78,09	Hijau	B	Kualitas Tinggi
405	Pemerintah Kab. Sumba Barat Daya	75,35	Kuning	C	Kualitas Sedang
406	Pemerintah Kab. Sumba Tengah	70,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
407	Pemerintah Kab. Sumba Timur	69,68	Kuning	C	Kualitas Sedang
408	Pemerintah Kab. Sumbawa	90,04	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
409	Pemerintah Kab. Sumbawa Barat	92,8	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
410	Pemerintah Kab. Sumedang	92,9	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
411	Pemerintah Kab. Sumenep	80,03	Hijau	B	Kualitas Tinggi
412	Pemerintah Kab. Supiori	54,04	Kuning	C	Kualitas Sedang
413	Pemerintah Kab. Tabalong	94,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
414	Pemerintah Kab. Tabanan	96,55	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
415	Pemerintah Kab. Takalar	82,85	Hijau	B	Kualitas Tinggi
416	Pemerintah Kab. Tambrauw	77,43	Kuning	C	Kualitas Sedang
417	Pemerintah Kab. Tana Tidung	89,64	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
418	Pemerintah Kab. Tana Toraja	85,89	Hijau	B	Kualitas Tinggi
419	Pemerintah Kab. Tanah Bumbu	89,59	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
420	Pemerintah Kab. Tanah Datar	93,51	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
421	Pemerintah Kab. Tanah Laut	92,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
422	Pemerintah Kab. Tangerang	91,1	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
423	Pemerintah Kab. Tanggamus	90,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
424	Pemerintah Kab. Tanjung Jabung Barat	91,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
425	Pemerintah Kab. Tanjung Jabung Timur	87,59	Hijau	B	Kualitas Tinggi
426	Pemerintah Kab. Tapanuli Selatan	88,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
427	Pemerintah Kab. Tapanuli Tengah	75,41	Kuning	C	Kualitas Sedang
428	Pemerintah Kab. Tapanuli Utara	83,27	Hijau	B	Kualitas Tinggi
429	Pemerintah Kab. Tapin	94,77	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
430	Pemerintah Kab. Tasikmalaya	94,07	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
431	Pemerintah Kab. Tebo	84,56	Hijau	B	Kualitas Tinggi
432	Pemerintah Kab. Tegal	92,98	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
433	Pemerintah Kab. Teluk Bintuni	35,38	Merah	D	Kualitas Rendah
434	Pemerintah Kab. Teluk Wondama	32,66	Merah	D	Kualitas Rendah
435	Pemerintah Kab. Temanggung	97,06	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
436	Pemerintah Kab. Timor Tengah Selatan	82,87	Hijau	B	Kualitas Tinggi
437	Pemerintah Kab. Timor Tengah Utara	91,82	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
438	Pemerintah Kab. Toba	84,66	Hijau	B	Kualitas Tinggi
439	Pemerintah Kab. Tojo Una-una	88,68	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
440	Pemerintah Kab. Tolikara	30,83	Merah	E	Kualitas Terendah
441	Pemerintah Kab. Toli-toli	81,73	Hijau	B	Kualitas Tinggi
442	Pemerintah Kab. Toraja Utara	83,66	Hijau	B	Kualitas Tinggi
443	Pemerintah Kab. Trenggalek	96,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
444	Pemerintah Kab. Tuban	99,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
445	Pemerintah Kab. Tulang Bawang	91,55	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
446	Pemerintah Kab. Tulang Bawang Barat	83,05	Hijau	B	Kualitas Tinggi
447	Pemerintah Kab. Tulungagung	98,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
448	Pemerintah Kab. Wajo	83,58	Hijau	B	Kualitas Tinggi
449	Pemerintah Kab. Wakatobi	70,53	Kuning	C	Kualitas Sedang
450	Pemerintah Kab. Waropen	35,21	Merah	D	Kualitas Rendah
451	Pemerintah Kab. Way Kanan	93,41	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
452	Pemerintah Kab. Wonogiri	99,71	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
453	Pemerintah Kab. Wonosobo	96,97	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
454	Pemerintah Kab. Yahukimo	57,38	Kuning	C	Kualitas Sedang
455	Pemerintah Kab. Yalimo	32,66	Merah	D	Kualitas Rendah
456	Pemerintah Kota Ambon	91,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
457	Pemerintah Kota Balikpapan	95,57	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
458	Pemerintah Kota Banda Aceh	91,78	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
459	Pemerintah Kota Bandar Lampung	93,97	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
460	Pemerintah Kota Bandung	93	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
461	Pemerintah Kota Banjar	94,74	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
462	Pemerintah Kota Banjarbaru	92,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
463	Pemerintah Kota Banjarmasin	95,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
464	Pemerintah Kota Batam	88,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
465	Pemerintah Kota Batu	82,28	Hijau	B	Kualitas Tinggi
466	Pemerintah Kota Baubau	56,07	Kuning	C	Kualitas Sedang
467	Pemerintah Kota Bekasi	94,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
468	Pemerintah Kota Bengkulu	90,74	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
469	Pemerintah Kota Bima	90,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
470	Pemerintah Kota Binjai	93,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
471	Pemerintah Kota Bitung	91,09	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
472	Pemerintah Kota Blitar	98,19	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
473	Pemerintah Kota Bogor	91,44	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
474	Pemerintah Kota Bontang	90,31	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
475	Pemerintah Kota Bukittinggi	89,55	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
476	Pemerintah Kota Cilegon	95,31	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
477	Pemerintah Kota Cimahi	96,13	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
478	Pemerintah Kota Cirebon	95,09	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
479	Pemerintah Kota Denpasar	97,93	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
480	Pemerintah Kota Depok	94,7	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
481	Pemerintah Kota Dumai	96,44	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
482	Pemerintah Kota Gorontalo	79,76	Hijau	B	Kualitas Tinggi
483	Pemerintah Kota Gunungsitoli	88,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
484	Pemerintah Kota Jakarta Barat	90,58	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
485	Pemerintah Kota Jakarta Pusat	97,98	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
486	Pemerintah Kota Jakarta Selatan	92,49	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
487	Pemerintah Kota Jakarta Timur	91,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
488	Pemerintah Kota Jakarta Utara	96,28	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
489	Pemerintah Kota Jambi	93,68	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
490	Pemerintah Kota Jayapura	88,63	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
491	Pemerintah Kota Kediri	93,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
492	Pemerintah Kota Kendari	75,97	Kuning	C	Kualitas Sedang
493	Pemerintah Kota Kotamobagu	91,27	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
494	Pemerintah Kota Kupang	86,62	Hijau	B	Kualitas Tinggi
495	Pemerintah Kota Langsa	87,51	Hijau	B	Kualitas Tinggi
496	Pemerintah Kota Lhokseumawe	91,35	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
497	Pemerintah Kota Lubuklinggau	95,7	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
498	Pemerintah Kota Madiun	95,5	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
499	Pemerintah Kota Magelang	99,61	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
500	Pemerintah Kota Makassar	86,16	Hijau	B	Kualitas Tinggi
501	Pemerintah Kota Malang	97,84	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
502	Pemerintah Kota Manado	86,04	Hijau	B	Kualitas Tinggi
503	Pemerintah Kota Mataram	93,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
504	Pemerintah Kota Medan	91,28	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
505	Pemerintah Kota Metro	97,21	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
506	Pemerintah Kota Mojokerto	92,12	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
507	Pemerintah Kota Padang	93,67	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
508	Pemerintah Kota Padang Panjang	94,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
509	Pemerintah Kota Padangsidempuan	88,74	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
510	Pemerintah Kota Pagar Alam	67,49	Kuning	C	Kualitas Sedang
511	Pemerintah Kota Palangka Raya	90,16	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
512	Pemerintah Kota Palembang	92,96	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
513	Pemerintah Kota Palopo	70,92	Kuning	C	Kualitas Sedang
514	Pemerintah Kota Palu	94,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
515	Pemerintah Kota Pangkal Pinang	90,48	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
516	Pemerintah Kota Parepare	81,61	Hijau	B	Kualitas Tinggi
517	Pemerintah Kota Pariaman	90,98	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
518	Pemerintah Kota Pasuruan	98,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
519	Pemerintah Kota Payakumbuh	97,6	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
520	Pemerintah Kota Pekalongan	97,74	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
521	Pemerintah Kota Pekanbaru	97,37	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
522	Pemerintah Kota Pematangsiantar	92,05	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
523	Pemerintah Kota Pontianak	94,96	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
524	Pemerintah Kota Prabumulih	92,71	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
525	Pemerintah Kota Probolinggo	91,07	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
526	Pemerintah Kota Sabang	86,48	Hijau	B	Kualitas Tinggi
527	Pemerintah Kota Salatiga	98,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
528	Pemerintah Kota Samarinda	93,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
529	Pemerintah Kota Sawahlunto	89,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
530	Pemerintah Kota Semarang	96,79	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
531	Pemerintah Kota Serang	91,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
532	Pemerintah Kota Sibolga	92,61	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
533	Pemerintah Kota Singkawang	93,5	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
534	Pemerintah Kota Solok	90,49	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
535	Pemerintah Kota Sorong	90,2	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
536	Pemerintah Kota Subulussalam	85,78	Hijau	B	Kualitas Tinggi
537	Pemerintah Kota Sukabumi	93,54	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
538	Pemerintah Kota Sungai Penuh	90,4	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
539	Pemerintah Kota Surabaya	98,59	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

No	Instansi	Nilai	Zona	Kategori	Opini
540	Pemerintah Kota Surakarta	99,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
541	Pemerintah Kota Tangerang	94,76	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
542	Pemerintah Kota Tangerang Selatan	96,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
543	Pemerintah Kota Tanjung Balai	85,52	Hijau	B	Kualitas Tinggi
544	Pemerintah Kota Tanjung Pinang	89,31	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
545	Pemerintah Kota Tarakan	91,02	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
546	Pemerintah Kota Tasikmalaya	93,33	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
547	Pemerintah Kota Tebing Tinggi	79,81	Hijau	B	Kualitas Tinggi
548	Pemerintah Kota Tegal	95,49	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
549	Pemerintah Kota Ternate	80,01	Hijau	B	Kualitas Tinggi
550	Pemerintah Kota Tidore Kepulauan	84,94	Hijau	B	Kualitas Tinggi
551	Pemerintah Kota Tomohon	85,68	Hijau	B	Kualitas Tinggi
552	Pemerintah Kota Tual	79,31	Hijau	B	Kualitas Tinggi
553	Pemerintah Kota Yogyakarta	98,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
554	Pemerintah Provinsi Aceh	86,12	Hijau	B	Kualitas Tinggi
555	Pemerintah Provinsi Bali	96,94	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
556	Pemerintah Provinsi Banten	94,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
557	Pemerintah Provinsi Bengkulu	88,3	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
558	Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta	97,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
559	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	92,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
560	Pemerintah Provinsi Gorontalo	90,41	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
561	Pemerintah Provinsi Jambi	85,62	Hijau	B	Kualitas Tinggi
562	Pemerintah Provinsi Jawa Barat	95,58	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
563	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	98,21	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
564	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	92,08	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
565	Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	95,65	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
566	Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan	94,58	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
567	Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah	90,5	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
568	Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur	85,77	Hijau	B	Kualitas Tinggi
569	Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara	92,92	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
570	Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	92,06	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
571	Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	90,45	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
572	Pemerintah Provinsi Lampung	91,73	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
573	Pemerintah Provinsi Maluku	72,44	Kuning	C	Kualitas Sedang
574	Pemerintah Provinsi Maluku Utara	65,57	Kuning	C	Kualitas Sedang
575	Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat	85,03	Hijau	B	Kualitas Tinggi
576	Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur	77,85	Kuning	C	Kualitas Sedang
577	Pemerintah Provinsi Papua	46,88	Merah	D	Kualitas Rendah
578	Pemerintah Provinsi Papua Barat	58,12	Kuning	C	Kualitas Sedang
579	Pemerintah Provinsi Riau	96,47	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
580	Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat	88,7	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
581	Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan	91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
582	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah	96,17	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
583	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara	69,71	Kuning	C	Kualitas Sedang
584	Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	98,63	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
585	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	91,65	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
586	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	85,46	Hijau	B	Kualitas Tinggi
587	Pemerintah Provinsi Sumatera Utara	92,17	Hijau	A	Kualitas Tertinggi

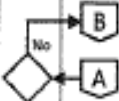
Lampiran III

LAPORAN KINERJA OMBUDSMAN RI TAHUN 2024

A. SOP PENYUSUNAN LAPORAN KINERJA (LKj) TINGKAT LEMBAGA

 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA SEKRETARIAT JENDERAL	Nomor SOP	97 Tahun 2021
	Tanggal Pembuatan	21 Desember 2021
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Ombudsman Republik Indonesia Sekretaris Jenderal,  Suganda Pandapotan Pasaribu NIP. 19730916 199311 1 001
Nama SOP		Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Tingkat Lembaga
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; 2. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2018 tentang RKP Tahun 2019; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan; 4. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.		1. Memiliki pengetahuan dalam Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran; 2. Mengetahui mekanisme Penyusunan Laporan kinerja; 3. Memahami materi kegiatan.
Keterkaitan:		Peralatan/ Perlengkapan:
1. SOP Bagian Tata Usaha dan Protokol.		1. Komputer, Printer, Internet dan ATK; 2. Dokumen Perencanaan (Renstra dan Renja); 3. Format Pelaporan dan realisasi kinerja/ anggaran.
Peringatan:		Pencatatan/ Pendataan:
1. Harus dilaksanakan untuk memperoleh informasi kinerja yang penting bagi penyelenggaraan manajemen kinerja di lingkungan Ombudsman RI. 2. Harus dilaksanakan sebagai ukuran keberhasilan bagi perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas di lingkungan Ombudsman RI.		1. Nomor Surat; 2. Laporan Pelaksanaan Kegiatan.

NO	KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KET
		Ketua	Wakil Ketua	Sekjen	Karo Renkres	Perencana Ahli Madya	Perencana Ahli Muda	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mendisposisi surat kepada Sekretaris Jenderal terkait penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Disposisi surat	2 menit	Disposisi surat	
2.	Mendisposisi dan menugaskan Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan untuk menyusun Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Disposisi surat lanjut	2 menit	Disposisi surat	
3.	Mendisposisi dan menugaskan Perencana Ahli Madya untuk menindaklanjuti serta menyiapkan bahan penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Disposisi surat lanjut	2 menit	Disposisi surat	
4.	Menugaskan Perencana Ahli Muda untuk mengoordinasikan dengan Unit Kerja dan menyiapkan nota dinas, format bahan/ data/ informasi terkait penyusunan draf Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Disposisi surat, bahan, data, materi dan format penyusunan LKj	20 menit	Data, format dan bahan laporan	
5.	Menugaskan Staf untuk menyiapkan konsep nota dinas permintaan data, format bahan/ data/ informasi, untuk penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Disposisi surat, bahan, Data, materi dan format penyusunan LKj	20 menit	Data, format dan bahan laporan	
6.	Menyiapkan nota dinas permintaan data, membuat format/ bahan untuk penyusunan Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Disposisi surat, bahan, Data, materi dan format penyusunan LKj, unota dinas	300 menit	Data, format dan bahan laporan	
7.	Menerima dan menginventarisir serta menugaskan, memberi arahan dan petunjuk kepada Staf untuk menyusun draft Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Bahan, data, format, materi, dan draft LKj	900 menit	Data, format dan bahan laporan	
8.	Menyiapkan, mengolah, dan menyusun draf Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Bahan, data, format, materi, dan draft LKj	300 menit	Data, format dan bahan laporan	
9.	Mereviu dan memberi paraf draf Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Draft Laporan Kinerja (LKj)	60 Menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
10.	Mereviu dan memberi paraf draf Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Draft Laporan Kinerja (LKj)	60 Menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
11.	Mereviu dan memberi paraf draf Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Draft Laporan Kinerja (LKj)	60 Menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
12.	Mereviu dan memberi paraf draf Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Draft Laporan Kinerja (LKj)	60 Menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
13.	Mereviu dan memberi paraf draf Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Draft Laporan Kinerja (LKj)	60 Menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KET	
		Ketua	Wakil Ketua	Sekjen	Karo Renkeu	Perencana Ahli Madya	Perencana Ahli Muda	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output		
14.	Mereviu dan menandatangani draf Laporan Kinerja Ombudsman RI.								Draft Laporan Kinerja (LKj)	60 Menit	Doku- men laporan Kinerja (LKj)		
15.	Menerima dokumen Laporan Kinerja Ombudsman RI melalui Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan dan menugaskan Perencana Ahli Muda untuk menyampaikannya ke KemenPANRB serta mendistribusikannya ke Unit Kerja lainnya untuk selanjutnya mendokumentasikannya.									Dokumen Laporan Kinerja (LKj)	15 menit	Doku- men laporan Kinerja (LKj)	
16.	Menugaskan Staf untuk menggandakan, menyampaikan, mendistribusikan dan mendokumentasikan Laporan Kinerja Ombudsman RI.									Dokumen Laporan Kinerja (LKj)	10 menit	Doku- men laporan Kinerja (LKj)	
17.	Menggandakan, menyampaikan, mendistribusikan, dan mendokumentasikan Laporan Kinerja Ombudsman RI.									Dokumen Laporan Kinerja (LKj)	5 menit	Doku- men laporan Kinerja (LKj)	
Jumlah waktu penyelesaian										1.936 Menit			

B. SOP PENYUSUNAN LAPORAN KINERJA (LKj) TINGKAT ESELON I

 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA SEKRETARIAT JENDERAL	Nomor SOP	95 Tahun 2021
	Tanggal Pembuatan	21 Desember 2021
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Ombudsman Republik Indonesia Sekretaris Jenderal,  Suganda Pandapotan Pasaribu NIP. 19730916 199311 1 001
	Nama SOP	Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Tingkat Eselon I
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; 2. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2018 tentang RKP Tahun 2019; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan; 4. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.		1. Memiliki pengetahuan dalam Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran; 2. Mengetahui mekanisme Penyusunan Laporan kinerja; 3. Memahami materi kegiatan.
Keterkaitan:		Peralatan/ Perlengkapan:
1. SOP Bagian Tata Usaha dan Protokol.		1. Komputer, Printer, Internet dan ATK; 2. Dokumen Perencanaan (Renstra dan Renja); 3. Format Pelaporan dan realisasi kinerja/ anggaran.
Peringatan:		Pencatatan/ Pendataan:
1. Harus dilaksanakan untuk memperoleh informasi kinerja yang penting bagi penyelenggaraan manajemen kinerja di lingkungan Ombudsman RI. 2. Harus dilaksanakan sebagai ukuran keberhasilan bagi perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas di lingkungan Ombudsman RI.		1. Nomor Surat; 2. Laporan Pelaksanaan Kegiatan.

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		Sekjen	Karo Renkeu	Perencana Ahli Madya	Perencana Ahli Muda	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan kepada Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan untuk menyusun Laporan Kinerja Eselon I.						Penugasan	2 menit	Penugasan	
2.	Menugaskan Perencana Ahli Madya untuk menindaklanjuti serta menyiapkan bahan untuk penyusunan Laporan Kinerja Eselon I.						Penugasan	2 menit	Penugasan	
3.	Menugaskan Perencana Ahli Muda untuk mengoordinasikan dengan unit kerja dan menyiapkan nota dinas, format bahan/data/informasi terkait penyusunan Laporan Kinerja Eselon I.						Penugasan, bahan, data, materi dan format penyusunan LKj	20 menit	Data, format dan bahan laporan	
4.	Menugaskan Staf untuk menyiapkan konsep nota dinas permintaan data, format bahan/data/informasi, untuk penyusunan Laporan Kinerja Eselon I.						Penugasan, bahan, data, materi dan format penyusunan LKj	20 menit	Data, format dan bahan laporan	
5.	Menyiapkan nota dinas permintaan data, membuat format/bahan untuk penyusunan Laporan Kinerja Eselon I.						Penugasan, bahan, data, materi dan format penyusunan LKj	300 menit	Data, format dan bahan laporan	
6.	Menerima dan menginventarisir serta menugaskan, memberi arahan, dan petunjuk kepada Staf untuk menyusun draft Laporan Kinerja Eselon I.						Bahan, data, format, materi, dan draft LKj	900 Menit	Data, format dan bahan laporan	
7.	Menyiapkan, mengolah, menyusun, dan menyampaikan draft Laporan Kinerja Eselon I.						Bahan, data, format, materi, dan draft LKj	1800 Menit	Data, format, bahan, draft laporan	
8.	Mereviu draft Laporan Kinerja Eselon I.						Draft Laporan Kinerja (LKj)	60 Menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
9.	Mereviu draft Laporan Kinerja Eselon I.						Draft Laporan Kinerja (LKj)	60 Menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
10.	Mereviu dan memberi paraf draft Laporan Kinerja Eselon I.						Draft Laporan Kinerja (LKj)	60 Menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
11.	Mereviu dan menandatangani draft Laporan Kinerja Eselon I.						Draft Laporan Kinerja (LKj)	60 Menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
12.	Menerima dokumen Laporan Kinerja Eselon I melalui Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan dan menugaskan Perencana Ahli Muda untuk menyampaikannya ke Sekretaris Jenderal melalui Nota Dinas untuk selanjutnya mendokumentasikannya.						Dokumen Laporan Kinerja (LKj)	15 menit	Dokumen laporan Kinerja (LKj)	
13.	Menugaskan Staf untuk menggandakan, menyampaikan, dan mendokumentasikan Laporan Kinerja Eselon I.						Dokumen Laporan Kinerja (LKj)	10 menit	Dokumen laporan Kinerja (LKj)	
14.	Staf menggandakan, menyampaikan, dan mendokumentasikan Laporan Kinerja Eselon I.						Dokumen Laporan Kinerja (LKj)	5 menit	Dokumen laporan Kinerja (LKj)	SOP Pengarsipan
Jumlah waktu penyelesaian								3.314 Menit		

C.SOP PENYUSUNAN LAPORAN KINERJA (LKj) TINGKAT ESELON II

 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA SEKRETARIAT JENDERAL	Nomor SOP	96 Tahun 2021
	Tanggal Pembuatan	21 Desember 2021
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Ombudsman Republik Indonesia Sekretaris Jenderal,  Suganda Pandapotan Pasaribu NIP. 19730916 199311 1 001
	Nama SOP	Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Tingkat Eselon II
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; 2. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2018 tentang RKP Tahun 2019; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan; 4. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.		1. Memiliki pengetahuan dalam Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran; 2. Mengetahui mekanisme Penyusunan Laporan kinerja; 3. Memahami materi kegiatan.
Keterkaitan:		Peralatan/ Perlengkapan:
1. SOP Bagian Tata Usaha dan Protokol.		1. Komputer, Printer, Internet dan ATK; 2. Dokumen Perencanaan (Renstra dan Renja); 3. Format Pelaporan dan realisasi kinerja/ anggaran.
Peringatan:		Pencatatan/ Pendataan:
1. Harus dilaksanakan untuk memperoleh informasi kinerja yang penting bagi penyelenggaraan manajemen kinerja di lingkungan Ombudsman RI. 2. Harus dilaksanakan sebagai ukuran keberhasilan bagi perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas di lingkungan Ombudsman RI.		1. Nomor Surat; 2. Laporan Pelaksanaan Kegiatan.

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Karo Renkew	Perencana Ahli Madya	Perencana Ahli Muda	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan Perencana Ahli Madya menyusun Laporan Kinerja Eselon II.					penugasan	2 menit	penugasan	
2.	Mengoordinasikan dan menugaskan Perencana Ahli Muda untuk menyiapkan format bahan/ data/ informasi terkait penyusunan Laporan Kinerja Eselon II.					Penugasan, bahan, data, materi dan format penyusunan LKj	20 menit	Data, format dan bahan laporan	
3.	Menugaskan Staf untuk menyiapkan format bahan/ data/ informasi untuk penyusunan draft Laporan Kinerja Eselon II.					Data, format dan bahan laporan	20 menit	Data, format dan bahan laporan	
4.	Menyiapkan format bahan/ data/ informasi untuk penyusunan Laporan Kinerja Eselon II.					Data, format dan bahan laporan	300 menit	Data, format dan bahan laporan	
5.	Melakukan pembahasan bersama terkait penyusunan draft laporan kinerja dan menugaskan Staf untuk mengumpulkan, menginvetarisir, mengkompilasi data/ bahan/ informasi dan menyusun draft Laporan Kinerja Eselon II.					Data, format dan bahan laporan	300 menit	Data, format dan bahan laporan	
6.	Mengumpulkan, menginvetarisir, mengompilasi, dan menyampaikan data/ bahan/ informasi dan menyusun draft Laporan Kinerja Eselon II berdasarkan format/ bahan/ data/ informasi yang ada.					Bahan, data, format, materi, dan draft LKj	300 menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
7.	Mereviu dan memberi paraf draft Laporan Kinerja Eselon II.					Draft Laporan Kinerja (LKj)	30 menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
8.	Mereviu dan memberi paraf draft Laporan Kinerja Eselon II.					Draft Laporan Kinerja (LKj)	30 menit	Draft laporan Kinerja (LKj)	
9.	Mereviu dan menandatangani draft Laporan Kinerja Eselon II.					Draft Laporan Kinerja (LKj)	30 menit	Dokumen laporan Kinerja (LKj)	
10.	Menerima dokumen Laporan Kinerja Eselon II. Melalui Perencana Ahli Madya untuk kemudian menugaskan Staf untuk menggandakan, menyampaikan, dan mendokumentasikan Laporan Kinerja Eselon II.					Dokumen Laporan Kinerja (LKj)	10 menit	Dokumen laporan Kinerja (LKj)	
11.	Menggandakan, menyampaikan, dan mendokumentasikan Laporan Kinerja Eselon II.					Dokumen Laporan Kinerja (LKj)	5 menit	Dokumen laporan Kinerja (LKj)	SOP pengarsipan
Jumlah waktu penyelesaian							1.047 Menit		

Lampiran IV

LAPORAN KINERJA OMBUDSMAN RI TAHUN 2024

SOP PENYUSUNAN PERJANJIAN KINERJA (PK) LINGKUP OMBUDSMAN RI

 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA SEKRETARIAT JENDERAL	Nomor SOP	105 Tahun 2021
	Tanggal Pembuatan	21 Desember 2021
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Ombudsman Republik Indonesia Sekretaris Jenderal,  Suganda Pandapotan Pasaribu NIP. 19730916 199311 1 001
	Nama SOP	Penyusunan Perjanjian Kinerja
Dasar Hukum: 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; 2. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2018 tentang RKP Tahun 2019; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan; 4. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.	Kualifikasi Pelaksana: 1. Memiliki pengetahuan dalam Perjanjian Kinerja; 2. Mengetahui mekanisme Penyusunan Indikator Kinerja; 3. Memahami materi kegiatan.	
Keterkaitan: 1. SOP Bagian Tata Usaha dan Protokol.	Peralatan/ Perlengkapan: 1. Komputer, Printer dan ATK; 2. Dokumen Perencanaan (Renstra dan Renja); 3. Format Pelaporan dan realisasi kinerja/anggaran.	
Peringatan: 1. Harus dilaksanakan untuk memperoleh informasi kinerja yang penting bagi penyelenggaraan manajemen kinerja di lingkungan Ombudsman RI. 2. Harus dilaksanakan sebagai ukuran keberhasilan bagi perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas di lingkungan Ombudsman RI.	Pencatatan/ Pendataan: 1. Nomor Surat; 2. Laporan Pelaksanaan Kegiatan.	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		Sekjen	Karo Renkou	Perencana Ahli Madya	Perencana Ahli Muda	Staf	Unit Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan untuk Menyusun Perjanjian Kinerja.							Penugasan	30 Menit	Disposisi	
2.	Menugaskan Perencana Ahli Madya untuk menindaklanjuti serta menyiapkan bahan untuk menyusun Perjanjian Kinerja.							Penugasan	15 Menit	Disposisi	
3.	Menugaskan Perencana Ahli Muda untuk menyiapkan bahan, format, data, dan pelaksanaan pembahasan penyusunan Perjanjian Kinerja Bersama Unit Kerja.							Penugasan, Pedoman Penyusunan Perjanjian Kinerja, ATK, format, bahan, data.	15 Menit	Disposisi	
4.	Menugaskan Staf untuk menyiapkan bahan, format, data, undangan, daftar hadir, dan kelengkapan lainnya untuk pembahasan penyusunan Perjanjian Kinerja.							Penugasan, Pedoman Penyusunan Perjanjian Kinerja, ATK, format, bahan, data.	600 Menit	Draf Usulan revisi RKA-KL/ DIPA	
5.	Mengumpulkan, menyiapkan, mengompilasi, bahan/ data, dan menyusun format Perjanjian Kinerja, mengkoordinasikan serta melakukan persiapan pembahasan penyusunan Perjanjian Kinerja.							Penugasan, Pedoman Penyusunan Perjanjian Kinerja, ATK, format, bahan, data, Undangan, Daftar Hadir, Notulen, Ruang Rapat.	30 Menit	Draf Usulan revisi RKA-KL/ DIPA, Disposisi	
6.	Melaksanakan rapat koordinasi serta melakukan pendampingan bersama Unit Kerja terkait pembahasan target dan indikator Perjanjian Kinerja masing-masing untuk kemudian ditetapkan menjadi dokumen Perjanjian Kinerja Unit Kerja Eselon I.							Pedoman Penyusunan Perjanjian Kinerja, ATK, format, bahan, data.	30 Menit	Format Perjanjian Kinerja.	
7.	Menerima, mengumpulkan, menginventarisir, dan menelaah hasil pembahasan Perjanjian Kinerja Unit Kerja Eselon I-IV dan menugaskan Perencana Ahli Muda untuk menyusun draf Perjanjian Kinerja Unit Kerja.							Draf Perjanjian Kinerja	480 Menit	Draf Perjanjian Kinerja	
8.	Menugaskan Staf untuk menyusun draf Perjanjian Kinerja yang telah dibahas bersama berdasarkan format yang ditetapkan dan menyampailkannya kepada Unit Kerja sebelum ditandatangani.							Draf Perjanjian Kinerja	480 Menit	Draf Perjanjian Kinerja	
9.	Mengompilasi dan menyusun draf Perjanjian Kinerja dengan format yang ditetapkan untuk kemudian menyampailkan ke Unit Kerja Eselon I-IV sebelum ditandatangani melalui Nota Dinas.							Draf Perjanjian Kinerja	960 menit	Draf Perjanjian Kinerja	
10.	Merevisi dan memberi paraf draf Perjanjian Kinerja dan Nota Dinas yang akan disampaikan.							Draf Perjanjian Kinerja	180 menit	Draf Perjanjian Kinerja	
11.	Merevisi dan memberi paraf draf Perjanjian Kinerja dan Nota Dinas yang akan disampaikan.							Draf Perjanjian Kinerja	60 Menit	Draf Perjanjian Kinerja	
12.	Merevisi dan menandatangani draf Perjanjian Kinerja dan Nota Dinas yang akan disampaikan.							Draf Perjanjian Kinerja	60 Menit	Draf Perjanjian Kinerja	
13.	Menyampaikan draf Perjanjian Kinerja melalui Nota Dinas kepada seluruh Unit Kerja.							Draf Perjanjian Kinerja	30 Menit	Dokumen Ranwal Renja	
14.	Merevisi dan menandatangani draf Perjanjian Kinerja dan Nota Dinas yang akan disampaikan..							Draf Perjanjian Kinerja	480 menit	Draf Perjanjian Kinerja	
15.	Menugaskan Staf untuk mengompilasi dokumen Perjanjian Kinerja yang telah ditandatangani oleh Unit Kerja Eselon I-IV.							Dokumen Perjanjian Kinerja	1.440 menit		
16.	Mengumpulkan, mengandalkan, menyampaikan, dan mendokumentasikan dokumen Perjanjian Kinerja.							Dokumen Perjanjian Kinerja	60 menit	Dokumen Perjanjian Kinerja	
Jumlah waktu penyelesaian									4,950 Menit		

Lampiran V

LAPORAN KINERJA OMBUDSMAN RI TAHUN 2024

MEKANISME PENYAMPAIAN DATA SESUAI SURAT KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN RI NOMOR 64 TAHUN 2024



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 64 TAHUN 2024 TENTANG

PENETAPAN PETUGAS INFORMASI DAN PELAPORAN UNIT KERJA DALAM PELAKSANAAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk mewujudkan koordinasi unit kerja yang lebih efektif dan efisien di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia;
 - b. bahwa untuk kelancaran dan terselenggaranya pemantauan dan evaluasi kinerja unit kerja pada lingkup Ombudsman Republik Indonesia dengan baik, terarah, sesuai prosedur, terpenuhi data, informasi, dan bahan-bahan yang dibutuhkan, serta tepat waktu;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Ketua Ombudsman tentang Petugas Informasi dan Pelaporan Unit Kerja dalam Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024;
- Mengingat :**
- 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
 3. 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);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6143);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5328);
 7. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden

- Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 247);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
 9. Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 135) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 48);
 10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 24766);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1842);
 12. Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan

- Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan, Pengendalian, dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 77);
13. Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 644);
 14. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penetapan Predikat Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara
 15. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
 16. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretarias Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman Republik Indonesia.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN TENTANG PENETAPAN PETUGAS INFORMASI DAN PELAPORAN UNIT KERJA DALAM PELAKSANAAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024.

KESATU : Menetapkan ASN dan/atau Asisten Ombudsman Republik

Indonesia sebagai Petugas Informasi dan Pelaporan untuk menjadi narahubung unit kerja dalam pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja di lingkup Ombudsman Republik Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia ini.

KEDUA : Petugas Informasi dan Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU memiliki tugas dan tanggungjawab:

1. Berkoordinasi dengan Tim Pemantauan dan Evaluasi dalam memenuhi ketersediaan data, informasi, dan laporan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja di lingkup Ombudsman Republik Indonesia, yaitu dalam hal:
 - a. Melakukan *Entry Data* capaian realisasi Perjanjian Kinerja (PK) dan pelaksanaan Rencana Aksi Unit Kerja setiap bulan dan tahun.
 - b. Melakukan *Entry Data* capaian realisasi output Prioritas Nasional (PN) setiap bulan dan tahun.
 - c. Melakukan *Entry Data* capaian realisasi anggaran Unit Kerja berbasis Kas SP2D setiap bulan dan tahun.
 - d. Melakukan unggah/upload Laporan Kinerja (Lkj) Unit Kerja pada aplikasi ESR setiap tahun.
 - e. Menyampaikan dokumen Laporan Triwulan I, II, III, IV, dan Laporan Tahunan Unit Kerja.
 - f. Menyampaikan Laporan Capaian Realisasi Perjanjian Kinerja (PK) Triwulan I, II, III, dan IV.
 - g. Menyampaikan dokumen Laporan Kinerja Unit Kerja setiap tahun.
 - h. Melakukan rekonsiliasi data realisasi capaian PK, anggaran, dan output PN dengan Tim Pemantauan dan Evaluasi Ombudsman RI setiap bulan, triwulan, dan tahunan.
2. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Unit Kerja.

3. Melaksanakan tugas dari bulan Maret sampai dengan bulan Desember 2024.

- KETIGA : *Entry Data* dan penyampaian laporan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KEDUA, dilakukan sesuai prosedur, tepat waktu dan sesuai jadwal sebagai berikut:
1. *Entry Data* capaian realisasi Perjanjian Kinerja (PK), capaian realisasi output Prioritas Nasional (PN), capaian realisasi anggaran berbasis Kas SP2D Unit Kerja paling lambat 5 (lima) hari kerja setiap bulan dan tahun berikutnya.
 2. Dokumen Laporan Triwulan (I s.d IV) Unit Kerja disampaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja triwulan berikutnya.
 3. Dokumen Laporan Tahunan Unit Kerja disampaikan paling lambat 1 (satu) bulan tahun berikutnya.
 4. Dokumen Laporan Capaian Realisasi Perjanjian Kinerja (PK) Triwulan I, II, III, dan IV Unit Kerja disampaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja triwulan berikutnya.
 5. Dokumen Laporan Kinerja (LKj) Unit Kerja disampaikan paling lambat 1 (satu) bulan tahun berikutnya, dengan melampirkan hasil revidi dari Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) Ombudsman Republik Indonesia.
 6. Revidi Dokumen Laporan Kinerja (LKj) disampaikan kepada Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) paling lambat 2 (dua) minggu setelah tahun berikutnya.
- KEEMPAT : Kepala Unit Kerja selaku atasan Petugas Informasi dan Pelaporan wajib mengkoordinir dan bertanggungjawab penuh atas setiap penyampaian data, informasi, dan laporan yang disampaikan PIC dalam melaksanakan tugasnya
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat adanya Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia ini dibebankan pada anggaran Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Surat Pengesahan Daftar Isian

Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024 Nomor: SP DIPA 110.01-0/2024, tanggal 24 November 2023.

KEENAM : Keputusan Ketua Ombudsman ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 03 Maret 2024

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



MOKHAMMAD NAJIH