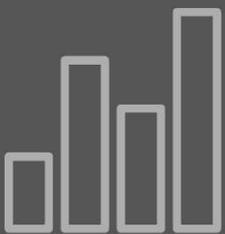




Rencana Strategis

Sekretariat Jenderal
Ombudsman Republik Indonesia

Tahun
2020-2024



www.ombudsman.go.id



KATA PENGANTAR



Rencana Strategis (Renstra) adalah dokumen perencanaan yang disusun oleh sebuah lembaga berorientasi pada hasil yang ingin dicapai dalam waktu lima tahun dengan memperhitungkan perkembangan lingkungan strategis. Renstra memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, dan program sesuai dengan tugas dan fungsi lembaga tersebut. Hal ini sesuai dengan Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional yang menyatakan bahwa “Renstra Kementerian/Lembaga memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan sesuai dengan tugas dan fungsi Kementerian/Lembaga yang disusun dengan berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) dan bersifat indikatif. Penyusunan Renstra Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia dimaksudkan untuk memenuhi ketentuan dalam Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa Pimpinan Kementerian/Lembaga diwajibkan untuk menyiapkan rancangan Renstra-KL sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan berpedoman pada RPJMN.

Renstra Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Renstra Ombudsman Republik Indonesia. Secara substantif Renstra Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia merupakan penjabaran Renstra Ombudsman Republik Indonesia yang terkait dengan tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal sebagai penyelenggara dukungan administratif/*supporting system* kepada Ombudsman Republik Indonesia.

SEKRETARIS JENDERAL,

SUGANDA PANDAPOTAN PASARIBU
NIP.197309161993111001



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Kondisi Umum.....	1
1.2. Potensi dan Permasalahan.....	9
1.3. Faktor Kunci Keberhasilan.....	10
BAB II VISI, MISI, TUJUAN, SASARAN, DAN INDIKATOR KINERJA.....	12
2.1. Visi.....	12
2.2. Misi.....	13
2.3 Tujuan.....	13
2.4 Sasaran Program.....	14
BAB III ARAH KEBIJAKAN, STRATEGI, KERANGKA REGULASI, DAN KERANGKA KELEMBAGAAN.....	15
3.1. Arah Kebijakan dan Strategi Ombudsman RI.....	15
3.2. Arah Kebijakan dan Strategi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.....	21
3.4. Kerangka Kelembagaan.....	24
BAB IV TARGET KINERJA DAN KERANGKA PENDANAAN.....	26
4.1. Target Kinerja.....	26
BAB V.....	30
PENUTUP.....	30



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Klasifikasi Jumlah ASN Sekretariat Jenderal berdasarkan Pangkat/ Golongan Ruang	7
Tabel 1.2	Klasifikasi Jumlah ASN Sekretariat Jenderal berdasarkan Jabatan Struktural	7
Tabel 1.3	Klasifikasi ASN Pusat Sekretariat Jenderal berdasarkan Tingkat Pendidikan	8
Tabel 1.4	Klasifikasi ASN Perwakilan Sekretariat Jenderal berdasarkan Tingkat Pendidikan	9
Table 3.1	Matriks Kegiatan Prioritas Pelayanan Publik	15
Tabel 3.2	Penjabaran Tujuan, Sasaran, Arah Kebijakan, dan Strategi	21
Tabel 4.1	Target Indikator Kinerja Program Dukungan Manajemen	27
Tabel 4.2.	Target Kinerja Kegiatan Program Dukungan Manajemen	28
Tabel 4.3	Kerangka Pendanaan Program Dukungan Manajemen	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI	2
Gambar 3.1	Hubungan Kerangka Logis Renstra Ombudsman RI dengan Pencapaian Pembangunan Nasional	20
Gambar 3.2	Sasaran dan Indikator Reformasi Birokrasi	22
Gambar 3.3	Area Perubahan Reformasi Birokrasi	22



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Kondisi Umum

Pembangunan nasional merupakan upaya seluruh komponen bangsa dalam rangka mencapai tujuan pembentukan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pada era reformasi, tuntutan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemerintah makin meningkat. Demikian pula harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang makin berkualitas. Pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, dalam rangka mendukung pembangunan nasional dan mewujudkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia telah menyusun Rencana Strategis (Renstra) berdasarkan Keputusan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor SEK.115.PR.05.04/VII/2018 tanggal 27 Juli 2018 tentang Rencana Strategis Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Sekretariat Jenderal Ombudsman), pada periode 2020-2024 menjabarkan Strategis Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) Tahun 2020-2024 yang ditetapkan dengan Peraturan Ombudsman Nomor 44 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Ombudsman RI 2020-2024. Rencana Strategis Sekretariat Jenderal Ombudsman disusun berpedoman Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Strategis Kementerian/Lembaga tahun 2020-2024. Sekretariat Jenderal Ombudsman adalah perangkat pemerintah yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Ketua Ombudsman RI. Sekretariat Jenderal bertugas melaksanakan koordinasi, pembinaan, dan dukungan administrasi dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan dalam Renstra Ombudsman Republik Indonesia 2020-2024.

Renstra Sekretariat Jenderal Ombudsman memuat visi, misi, tujuan, sasaran strategis, arah kebijakan, strategi, program, kegiatan, dan anggaran dan dipergunakan sebagai acuan setiap unit kerja di bawahnya dalam menetapkan dan menerapkan Indikator Kinerja, Rencana Kerja, dan Rencana Kerja Anggaran.

Sekretariat Jenderal Ombudsman dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang

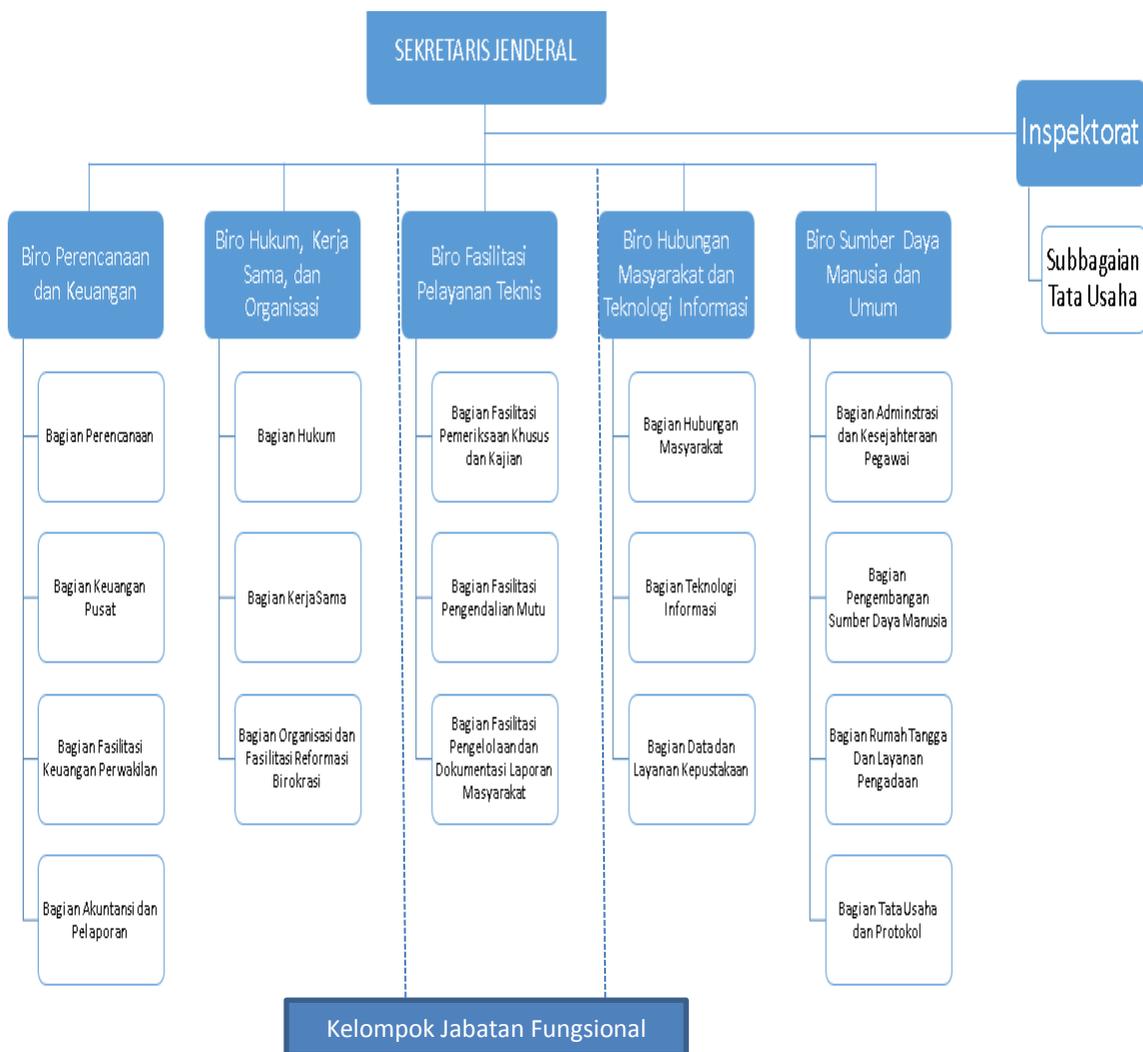


Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 247).

1.1.1. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018, sebagai berikut:

Gambar 1.1
Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman



Dalam melaksanakan tugasnya Sekretariat Jenderal Ombudsman mempunyai fungsi:

- penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi administrasi kegiatan dan tindak lanjut hasil pengawasan Ombudsman Republik Indonesia;
- pelayanan administrasi dalam penyusunan rencana dan program kerja Ombudsman Republik Indonesia;
- pelayanan administrasi dalam kerja sama Ombudsman Republik Indonesia dengan lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah terkait, baik di dalam negeri maupun di luar negeri;



- d. pelayanan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data serta penyusunan laporan kegiatan Ombudsman Republik Indonesia;
- e. penyelenggaraan kegiatan Republik Indonesia serta administrasi Ombudsman melaksanakan pembinaan organisasi, administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana Sekretariat Jenderal Ombudsman; dan
- f. pelaksanaan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Sekretariat Jenderal Ombudsman terdiri atas:

1. Biro Perencanaan dan Keuangan

Biro Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan pusat, fasilitasi keuangan perwakilan, akuntansi, dan pelaporan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Perencanaan dan Keuangan menyelenggarakan fungsi :

- a. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan, dan anggaran pendapatan dan belanja negara;
- b. koordinasi dan pengelolaan tata laksana keuangan, perbendaharaan, akuntansi, dan pelaporan keuangan;
- c. koordinasi dan fasilitasi pengelolaan keuangan perwakilan;
- d. koordinasi dan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi; dan
- e. pelaksanaan administrasi Biro.

Biro Perencanaan dan Keuangan terdiri atas:

1) Bagian Perencanaan, terdiri atas:

- Subbagian Penyusunan Program dan Anggaran
- Subbagian Evaluasi dan Pelaporan

2) Bagian Keuangan Pusat, terdiri atas:

- Subbagian Perbendaharaan
- Subbagian Pelaksanaan Anggaran
- Subbagian Verifikasi

3) Bagian Fasilitasi Keuangan Perwakilan, terdiri atas:

- Subbagian Pelaksanaan Anggaran Wilayah I
- Subbagian Pelaksanaan Anggaran Wilayah II
- Subbagian Pelaksanaan Anggaran Wilayah III

4) Bagian Akuntansi dan Pelaporan, yang terdiri atas:

- Subbagian Akuntansi
- Subbagian Pelaporan dan Dokumentasi Keuangan



2. Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi

Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi mempunyai tugas melaksanakan dan mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan hukum, kerja sama, penguatan organisasi, dan fasilitasi reformasi birokrasi.

Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi menyelenggarakan fungsi :

- a. pelaksanaan analisis, koordinasi, dan penyusunan peraturan perundang-undangan;
- b. pengelolaan dokumentasi, dan diseminasi hukum;
- c. koordinasi dan pelaksanaan advokasi, dan fasilitasi ajudikasi;
- d. koordinasi dan pelaksanaan kerja sama;
- e. pelaksanaan pembinaan dan penataan organisasi., tataa laksana, dan fasilitasi reformasi birokrasi; dan
- f. pelaksanaan administrasi Biro.

Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi terdiri atas:

1) Bagian Hukum, terdiri atas:

- Subbagian Analisis dan Penyusunan Peraturan Perundang-undangan
- Subbagian Dokumentasi dan Diseminasi Hukum
- Subbagian Advokasi Hukum dan Ajudikasi

2) Bagian Kerja Sama, terdiri atas:

- Subbagian Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri
- Subbagian Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri

3) Bagian Organisasi dan Fasilitasi Reformasi Birokrasi, terdiri atas:

- Subbagian Kelembagaan
- Subbagian Tata Laksana
- Subbagian Fasilitasi Reformasi Birokrasi

3. Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis

Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan fasilitasi pelayanan teknis pengawasan pelayanan publik.

Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis menyelenggarakan fungsi:

- a. koordinasi dan fasilitasi pemeriksaan khusus, resolusi, dan pemantauan laporan masyarakat;
- b. koordinasi dan fasilitasi pengendalian mutu dan pengelolaan laporan masyarakat;
- c. koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pengawasan pelayanan publik;



- d. pelaporan pengawasan pelayanan publik; dan
- e. pelaksanaan administrasi Biro.

Biro Fasilitas Pelayanan Teknis terdiri atas:

- 1) Bagian Fasilitas Pemeriksaan Khusus dan Kajian, terdiri atas:
 - Subbagian Pemeriksaan Khusus, Resolusi, dan Pemantauan
 - Subbagian Fasilitas Kajian
- 2) Bagian Fasilitas Pengendalian Mutu, terdiri atas:
 - Subbagian Fasilitas Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat
 - Subbagian Fasilitas Data dan Informasi Pengawasan Pelayanan Publik
 - Subbagian Fasilitas Manajemen Mutu
- 3) Bagian Fasilitas Pengelolaan dan Dokumentasi Laporan Masyarakat, terdiri atas:
 - Subbagian Fasilitas Pengelolaan Laporan Masyarakat
 - Subbagian Fasilitas Pemutakhiran Laporan Masyarakat
 - Subbagian Dokumentasi Laporan Masyarakat

4. Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi

Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengembangan hubungan masyarakat dan pengelolaan teknologi informasi.

Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi menyelenggarakan fungsi:

- a. Koordinasi dan pengembangan hubungan masyarakat;
- b. Pengelolaan dan pengembangan teknologi informasi;
- c. Pengelolaan data dan layanan kepastakaan;
- d. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat dan teknologi informasi; dan
- e. Pelaksanaan administrasi Biro

Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi, terdiri atas:

- 1) Bagian Hubungan Masyarakat, terdiri atas:
 - Subbagian Pemberitaan, Publikasi, dan Dokumentasi
 - Subbagian Hubungan Antar Lembaga
 - Subbagian Kemitraan Strategis dan Pengembangan Jejaring
- 2) Bagian Teknologi Informasi, terdiri atas:
 - Subbagian Infrastruktur Teknologi
 - Subbagian Pengembangan Aplikasi
 - Subbagian Keamanan Informasi dan Jaringan
- 3) Bagian Data dan Layanan Kepustakaan, terdiri atas:
 - Subbagian Pengelolaan Data dan Informasi



- Subbagian Layanan Kepustakaan

5. Biro Sumber Daya Manusia dan Umum

Biro Sumber Daya Manusia dan Umum mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia dan layanan umum.

Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengelolaan urusan kepegawaian
- b. Pengelolaan urusan pengembangan sumber daya manusia
- c. Pengelolaan perlengkapan, rumah tangga, dan layanan pengadaan
- d. Pengelolaan urusan tata usaha dan keprotokolan
- e. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pengelolaan sumber daya manusia dan layanan umum, dan
- f. Pelaksanaan administrasi Biro.

Biro Sumber Daya Manusia dan Umum, terdiri atas:

1) Bagian Administrasi dan Kesejahteraan Pegawai, terdiri atas:

- Subbagian Administrasi Kepegawaian
- Subbagian Mutasi dan Disiplin Pegawai
- Subbagian Kesejahteraan Pegawai

2) Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia, terdiri atas:

- Subbagian Perencanaan dan Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia
- Subbagian Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia

3) Bagian Perlengkapan, Rumah Tangga, dan Layanan Pengadaan, terdiri atas:

- Subbagian Perlengkapan dan Penatausahaan Aset
- Subbagian Pemeliharaan dan Rumah Tangga
- Subbagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa

4) Bagian Tata Usaha dan Protokol, terdiri atas:

- Subbagian Tata Persuratan dan Kearsipan
- Subbagian Tata Usaha Pimpinan
- Subbagian Protokol

6. Inspektorat

Inspektorat mempunyai tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Dalam melaksanakan tugasnya, Inspektorat menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan kebijakan teknis pengawasan internal



- b. Pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya
- c. Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu
- d. Pelaksanaan pengawasan lainnya atas penugasan Sekretaris Jenderal
- e. Penyusunan laporan hasil pengawasan, dan
- f. Pelaksanaan administrasi Inspektorat.

Inspektorat terdiri atas Subbagian Tata Usaha Inspektorat dan Kelompok Jabatan Fungsional Auditor. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai bidang keahlian dan keterampilan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan unit kerjanya.

1.1.2. Sumber Daya Manusia

Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, Sekretariat Jenderal Ombudsman didukung Sumber Daya Manusia sebanyak 409 orang yang terdiri atas 243 orang ASN dan 166 non-ASN yaitu Pengemudi sebanyak 21 orang, Pramubakti sebanyak 60 orang, dan Satuan Pengamanan sebanyak 85 orang, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1.1
Klasifikasi ASN Berdasarkan Pangkat/Golongan Ruang

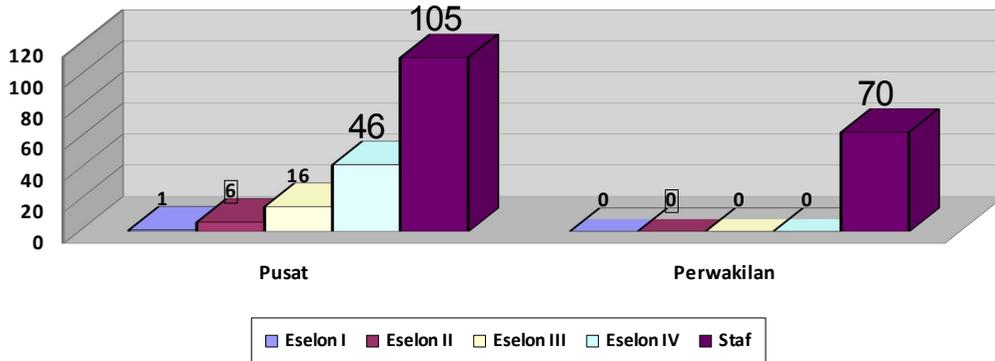
No.	Golongan/Ruang	Pusat	Perwakilan	Jumlah
1	IV/d	3	0	3
2	IV/c	2	0	2
3	IV/b	7	0	7
4	IV/a	10	1	11
5	III/d	6	1	7
6	III/c	17	12	29
7	III/b	37	33	70
8	III/a	41	15	56
9	II/d	18	5	23
10	II/c	29	2	31
11	II/b	0	1	1
12	II/a	4	0	4
Jumlah		174	70	244

Tabel 1.2
Klasifikasi ASN Berdasarkan Jabatan Struktural

No	Jabatan	Pusat	Perwakilan	Jumlah
1.	Eselon I	1	0	1
2.	Eselon II	6	0	6
3.	Eselon III	16	0	16
4.	Eselon IV	46	0	46
5.	Staf	105	70	175
Jumlah		174	70	244



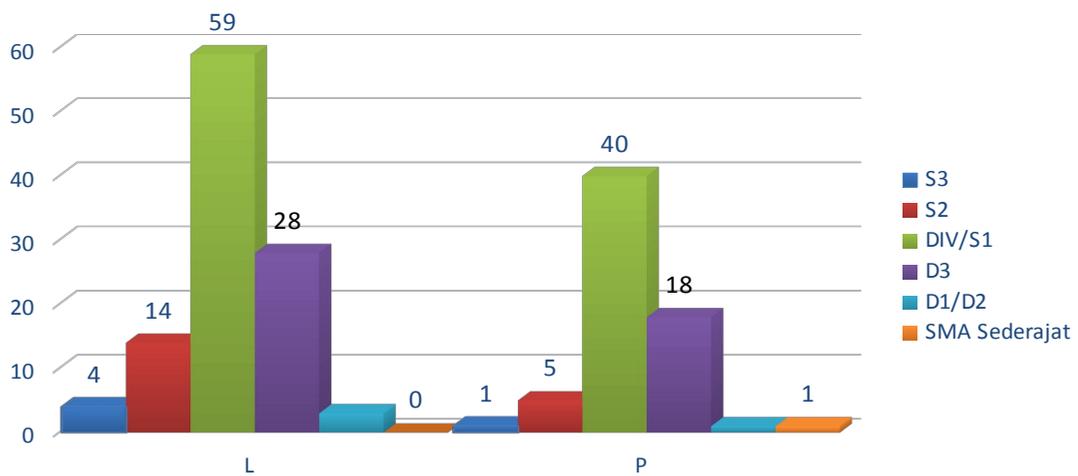
Grafik 1.1
Klasifikasi ASN Berdasarkan Jabatan Struktural



Tabel 1.3
Klasifikasi ASN Pusat Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	L	P	Jumlah
1.	Doktoral/S-3	4	1	5
2.	Pasca Sarjana/S-2	14	5	19
3.	Sarjana/S-1	54	39	93
4.	Diploma-IV	5	1	6
5.	Diploma-III	28	18	46
6.	Diploma-I/II	3	1	4
7.	SLTA	-	1	1
Jumlah		108	66	174

Grafik 1.2
Klasifikasi ASN Pusat Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Tabel 1.4
Klasifikasi ASN Perwakilan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	L	P	Jumlah
1.	Doktoral/S-3	-	-	0
2.	Pasca Sarjana/S-2	3	2	5
3.	Sarjana/S-1	25	22	47
4.	Diploma-IV	1	-	1
5.	Diploma-III	2	10	12
6.	Diploma-I/II	1	-	1
7.	SLTA	1	3	4
Jumlah		33	37	70

1.2.Potensi dan Permasalahan

1.2.1. Potensi

Potensi adalah suatu bentuk sumber daya, kemampuan, kesanggupan ataupun kekuatan yang mempunyai kemungkinan untuk bisa dikembangkan menjadi bentuk yang lebih besar. Kemampuan atau kekuatan dalam suatu organisasi merupakan salah faktor pendukung dalam menjalankan organisasi. Setiap organisasi perlu memahami potensi yang dimiliki karena potensi yang ada tidak berarti jika tidak dikembangkan dengan baik dan benar. Untuk itu sangat perlu memahami potensi organisasi sehingga dapat dengan mudah menentukan cara yang paling tepat untuk mengembangkan potensi yang ada. Berikut ini hasil identifikasi potensi yang dimiliki Sekretariat Jenderal Ombudsman, antara lain:

- Dasar hukum yang digunakan untuk menetapkan kebijakan dan melaksanakan kegiatan di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman, baik dari aspek kelembagaan, perencanaan, pengorganisasian maupun pengelolaan sumber daya Sekretariat Jenderal Ombudsman.
- Indeks pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang makin meningkat untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.
- Akuntabilitas kinerja yang makin meningkat, yang ditandai dengan peningkatan Nilai AKIP.
- Pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi yang berkelanjutan, ditandai dengan peningkatan Indeks SPBE.
- Jumlah SDM Aparatur, anggaran, pengorganisasian maupun pengelolaan sumber daya di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.
- Adanya komitmen yang kuat dari pimpinan Sekretariat Jenderal Ombudsman dan aparaturnya untuk terus melakukan pengembangan dan peningkatan sistem, standar, dan prosedur kerja dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.



- g. Optimalisasi pemenuhan sarana dan prasarana kerja yang lebih baik dan terus menerus.
- h. Perbaikan mekanisme dan prosedur kerja yang efektif dan efisien di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.
- i. Kualitas Laporan Keuangan yang mendapatkan Opini WTP (Wajar Tanpa Pengecualian) selama 4 tahun berturut-turut.
- j. Pengembangan jaringan dan aplikasi penunjang kinerja dalam rangka meningkatkan produktifitas dan kualitas kerja yang lebih baik dan cepat di seluruh unit kerja.
- k. Peningkatan tingkat kematangan Maturitas SPIP.

1.2.2. Permasalahan

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Sekretariat Jenderal Ombudsman menghadapi beberapa permasalahan yang dapat menghambat keberhasilan kinerja. Berikut beberapa permasalahan yang dihadapi:

- a. Pembinaan dan pengembangan kualitas sumber daya aparatur masih terbatas serta pola pengembangan karir belum optimal.
- b. Belum optimalnya pelaksanaan koordinasi.
- c. Kualitas sistem dan prosedur tata kelola barang milik negara perlu terus ditingkatkan.
- d. Data dan informasi dalam rangka mendukung pengambilan keputusan masih terbatas dan perlu untuk ditingkatkan.
- e. Intergrasi implementasi Sistem Manajemen Kinerja yang belum optimal.

1.3. Faktor Kunci Keberhasilan

Dengan melihat beberapa faktor tersebut, Sekretariat Jenderal Ombudsman terus memacu diri melakukan tugas dan fungsinya mendukung terwujudnya Sekretariat Jenderal yang profesional, andal, transparan, dan akuntabel guna mendukung tugas dan fungsi dukungan administratif Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, maka rumusan hasil analisis strategis yang menjadi prioritas Faktor Kunci Keberhasilan (FKK) adalah:

1. Peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman.
2. Peningkatan sistem perencanaan dan administrasi yang efektif.
3. Peningkatan profesionalitas pegawai di seluruh unit kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman.
4. Peningkatan sarana dan prasarana guna mendukung pelaksanaan tugas Sekretariat Jenderal Ombudsman.



Selanjutnya untuk memberi fokus dan memperkuat rencana yang memperjelas hubungan antara misi dan tujuan, disusun faktor kunci keberhasilan yaitu:

1. Adanya konsistensi antara sistem perencanaan yang efektif, pelaksanaan tugas yang optimal, dan sistem evaluasi yang tepat, sebagai suatu kesatuan sistem yang saling terkait.
2. Adanya pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia aparatur Sekretariat Jenderal Ombudsman agar lebih profesional.
3. Adanya dukungan sumber daya yang memadai.
4. Adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat memenuhi kebutuhan pelaksanaan kegiatan untuk pencapaian tujuan.



BAB II

VISI, MISI, TUJUAN, SASARAN, DAN INDIKATOR KINERJA

2.1. Visi

Visi adalah rumusan umum mengenai cita-cita yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Visi terkait dengan pandangan ke depan instansi pemerintah harus diarahkan agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif, serta produktif.

Sesuai dengan kedudukannya sebagai pedoman untuk mengarahkan pencapaian tujuan jangka panjang pelaksanaan tugas Sekretariat Jenderal Ombudsman, Rencana Strategis memuat visi jangka panjang sebagai landasan dalam menyiapkan arah kebijakan lima tahun ke depan. Visi Sekretariat Jenderal Ombudsman merupakan gambaran keadaan organisasi yang ingin dicapai pada masa mendatang. Sekretariat Jenderal Ombudsman sebagai unsur pendukung dalam pelaksanaan wewenang dan tugas administratif merumuskan visi sebagai berikut :

“Mewujudkan dukungan administratif prima kepada Ombudsman Republik Indonesia”

2.1.1. Penjelasan Visi

Dukungan: Segala bentuk informasi verbal ataupun non verbal yang bersifat saran, bantuan yang nyata maupun tingkah laku diberikan sekelompok orang dengan subjek di dalam lingkungannya. Dengan pengertian tersebut maka Sekretariat Jenderal Ombudsman senantiasa sigap dalam memberi dukungan dalam setiap penyelenggaraan tugas dan fungsi sesuai perannya sebagai upaya untuk pencapaian tujuan lembaga.

Administratif: Kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Prima: Upaya yang dilakukan secara maksimal terhadap sesuatu yang dibutuhkan dengan cepat, responsif, sangat baik dan utama. Dalam hal ini Sekretariat Jenderal Ombudsman bertekad dan berupaya untuk memberikan suatu dukungan yang sangat baik dan maksimal untuk pemenuhan target kinerja lembaga.



2.2. Misi

Untuk mencapai Visi tersebut, maka ditetapkan Misi Sekretariat Jenderal Ombudsman. Misi memberikan gambaran mengenai rumusan umum upaya yang akan dilakukan untuk mewujudkan visi yang dijabarkan dengan tujuan untuk memberikan dukungan kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas Ombudsman Republik Indonesia serta tugas pokok dan fungsi Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Misi Sekretariat Jenderal Ombudsman adalah:

1. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan perencanaan dan pengelolaan keuangan.
2. Penyelenggaraan fasilitasi pelayanan hukum, kerja sama, dan organisasi yang optimal.
3. Penyelenggaraan fasilitasi pelayanan teknis yang optimal.
4. Penyelenggaraan fasilitasi pelayanan hubungan masyarakat dan pengelolaan sistem informasi dan teknologi informasi yang optimal.
5. Penyelenggaraan pengelolaan kepegawaian, ketatausahaan, perlengkapan, kerumahtanggaan dan pengadaan barang/jasa yang akuntabel.
6. Pelaksanaan pengawasan internal yang efektif.

2.3 Tujuan

Tujuan adalah pernyataan tentang hal-hal yang perlu dilakukan untuk mencapai visi, melaksanakan misi, memecahkan permasalahan dan menangani isu strategis yang harus diselesaikan organisasi. Pernyataan tujuan diterjemahkan ke dalam sasaran yang ingin dicapai. Tujuan disusun guna memperjelas pencapaian sasaran yang ingin dicapai masing-masing misi. Tujuan harus dapat menunjukkan kondisi yang diinginkan di masa mendatang. Sasaran menggambarkan hal yang ingin dicapai melalui tindakan yang dapat dilakukan dalam mencapai tujuan.

Tujuan merupakan penjabaran visi Sekretariat Jenderal Ombudsman yang hendak dicapai. Dalam rangka mewujudkan visi dan misi tersebut, maka tujuan Sekretariat Jenderal Ombudsman adalah: **“Terwujudnya Dukungan Administratif Prima kepada Ombudsman Republik Indonesia”**.

Tujuan tersebut merupakan penjabaran fungsi Sekretariat Jenderal Ombudsman dalam pemberian dukungan sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Peningkatan kualitas tata kelola administrasi dan penyelesaian laporan/aduan masyarakat guna menunjang pelaksanaan wewenang dan tugas Ombudsman RI termasuk dalam fungsi Sekretariat Jenderal Ombudsman.



Adapun ukuran keberhasilan atau indikator kinerja untuk tujuan tersebut dijelaskan dalam Sasaran Program.

2.4 Sasaran Program

Sasaran Program adalah kondisi yang akan dicapai secara nyata oleh Sekretariat Jenderal Ombudsman yang mencerminkan pengaruh yang ditimbulkan oleh adanya hasil (*outcome*) dari satu atau beberapa program. Adapun sasaran program Sekretariat Jenderal Ombudsman adalah: “Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat”.

Meningkatnya kualitas dukungan manajemen ini tercermin dalam indikator berikut:

1. Tercapainya peningkatan nilai SAKIP .
2. Tercapainya peningkatan nilai Reformasi Birokrasi.
3. Peningkatan tingkat kematangan Maturitas SPIP.
4. Opini BPK atas pemeriksaan laporan keuangan.
5. Indeks kepuasan pengguna layanan informasi.
6. Persentase realisasi anggaran.
7. Persentase pemenuhan infrastruktur sesuai kebutuhan pegawai.
8. Persentase pemenuhan pengembangan kompetensi pegawai.



BAB III

ARAH KEBIJAKAN, STRATEGI, KERANGKA REGULASI, DAN KERANGKA KELEMBAGAAN

3.1. Arah Kebijakan dan Strategi Ombudsman RI

Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) 2020-2024, Ombudsman RI berperan mengawasi seluruh agenda pembangunan, yang secara spesifik mendukung pencapaian pembangunan agenda ke-7, yaitu “Memperkuat stabilitas Politik, Hukum, Ketahanan dan Keamanan, dan Transformasi Pelayanan Publik”. Ombudsman RI berupaya untuk terus meningkatkan sistem pengawasan dalam transformasi pelayanan publik.

Isu strategis pada tatanan transformasi pelayanan publik, diidentifikasi beberapa permasalahan terkait isu tersebut. Salah satu isu strategis tersebut adalah pada aspek pelayanan publik, dan Ombudsman RI merupakan Lembaga yang memiliki tugas dan fungsi dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam RPJMN 2015-2019, menunjukkan bahwa jumlah pengaduan masyarakat meningkat signifikan dari 6.859 di tahun 2015 menjadi 8.314 pada tahun 2018, dengan mayoritas pengaduan terkait penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur.

Ombudsman RI mengawal dan berperan dalam pengawasan pelaksanaan program prioritas pembangunan nasional aspek pelayanan publik sesuai Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pengawasan pelayanan publik berkontribusi positif terhadap perbaikan reformasi dan tata kelola pada pemerintah pusat maupun daerah. Ombudsman RI mendukung isu strategis Transformasi Pelayanan Publik. Sesuai tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia, dirumuskan kegiatan prioritas pelayanan publik sebagai berikut:

Tabel 3.1
Matriks Kegiatan Prioritas Pelayanan Publik

PP/KP/PROYEK PRIORITAS NASIONAL	INDIKATOR	SATUAN	TARGET				
			2020	2021	2022	2023	2024
Program Prioritas: Reformasi Kelembagaan Birokrasi							
Kegiatan Prioritas: Perluasan Inovasi dalam Pelayanan Publik							
Proyek Prioritas Nasional Penguatan Pengawasan Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah K/L/D Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (Zona Hijau)	Instansi	135	142	150	157	164
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU No 25 tahun 2009	Jumlah instansi pemerintah yang disurvei terkait kepatuhan terhadap UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Instansi	587	587	587	587	587



PP/KP/PROYEK PRIORITAS NASIONAL	INDIKATOR	SATUAN	TARGET				
			2020	2021	2022	2023	2024
Penyelesaian laporan/Pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (<i>External Complaint Handling</i>)	Jumlah Laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselesaikan (<i>External Complaint Handling</i>)	Laporan	6.000	6.300	6.600	6.800	7.000

Arah kebijakan Ombudsman RI untuk mendukung reformasi birokrasi dan tata kelola dalam konteks pelayanan publik adalah:

1. Peningkatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik. Memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik sebagai hak yang harus dipenuhi penyelenggara layanan kepada masyarakat.
Diharapkan masyarakat merasakan manfaat kehadiran Ombudsman RI sebagai institusi yang melayani masyarakat.
2. Peningkatan kualitas tata kelola organisasi dan pengembangan sumber daya manusia.

Tata kelola organisasi yang baik (*good organisation governance*) dibutuhkan untuk mengatur dan mengendalikan hubungan antara lembaga dengan seluruh pihak yang berkepentingan dan menjadi ranah pengawasan Ombudsman RI terkait hak-hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas tata kelola yang dilakukan Ombudsman RI bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengawasan terhadap pelayanan publik serta tercapainya tujuan dan program kerja secara efektif. Peningkatan kualitas tata kelola yang dilakukan pada beberapa komponen pendukung di dalamnya antara lain tentang keterpenuhan sarana prasarana dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan, struktur kinerja yang berorientasi pada fungsi, mekanisme dan alur/prosedur yang jelas, serta ketersediaan peraturan perundang-undangan yang melandasi pelaksanaan kegiatan. Kebijakan utama terkait pengembangan sumber daya manusia juga merupakan hal yang tak kalah penting untuk dilakukan. Hal ini untuk memastikan tersedianya sumber daya manusia yang unggul, berintegritas, dan profesional sesuai bidangnya dalam melakukan tugas pengawasan.



Mengacu pada arah kebijakan nasional, maka arah kebijakan Ombudsman RI dilaksanakan melalui strategi:

Arah kebijakan 1: Peningkatan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik, dengan strategi:

- a. Percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.
Sesuai Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat meliputi kegiatan Penerimaan, Pemeriksaan, Tindak Lanjut Laporan dan Investigasi atas prakarsa sendiri. Dalam penyelesaian laporan mempunyai kewenangan Ajudikasi Khusus, namun belum terlaksana karena Peraturan Presiden tentang Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi belum ditetapkan. Ajudikasi khusus merupakan salah satu langkah strategis memenuhi tuntutan masyarakat memperoleh ganti rugi yang disebabkan pelayanan publik. Ombudsman RI menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat tanpa diskriminasi.
- b. Peningkatan akses pengaduan pelayanan publik.
Sebaran pelapor saat ini, belum menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Diharapkan dapat meningkatkan sebaran penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat secara merata dan berkeadilan. Dengan lingkup kerja secara nasional, sebagaimana diatur Pasal 5 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, saat ini pengawasan pelayanan publik belum dapat menjangkau wilayah kerja yang menyeluruh. Hal ini menjadi perhatian Ombudsman RI, untuk memastikan pelayanan publik dapat diakses oleh masyarakat.
- c. Penguatan kelembagaan.
Dalam pencapaian tujuan organisasi, Ombudsman RI perlu upaya terus menerus memperkuat kelembagaan. Penguatan kelembagaan dimaksud diantaranya dengan mengupayakan penguatan kelembagaan di Perwakilan dalam bentuk struktur atau unit satuan kerja. Ombudsman RI memiliki Perwakilan di 34 Provinsi tetapi tergabung dalam 1 (satu) satuan kerja di Pusat. Sistem organisasi dibangun untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dan proses dilakukan dengan cara yang akuntabel serta mendesaknya pengembangan jejaring untuk meningkatkan peran dan fungsi Ombudsman RI.
- d. Peningkatan mekanisme kerja pencegahan maladministrasi.
Ombudsman RI melakukan pencegahan dan memastikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan. Pencegahan maladministrasi merupakan pendekatan secara persuasif kepada penyelenggara pelayanan publik agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam rangka mengefektifkan pencegahan maladministrasi, arah kebijakan Ombudsman RI



mengubah pola dan alur pencegahan melalui 4 (empat) tahap yaitu tahap deteksi, tahap analisis, tahap pendampingan, dan tahap monitoring evaluasi. Proses manajerial tersebut diharapkan efektif, tepat guna, dan berkepastian terhadap *output* yang diterima oleh *stakeholder*.

e. Pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik.

Salah satu tugas Ombudsman RI pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 adalah membangun jaringan kerja. Jaringan kerja yang paling relevan adalah penyelenggara negara yang memiliki kesesuaian fungsi sebagai pengawas, yaitu Pengawas internal (Inspektorat) Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah. Untuk memperluas jaringan, juga dilakukan pengembangan jaringan kerja dengan komunitas pengguna pelayanan publik yang bertujuan untuk mengefektifkan pemanfaatan penanganan pengaduan di institusi penyelenggara serta mengefektifkan koordinasi pelaksanaan saran perbaikan kebijakan yang dikeluarkan Ombudsman RI dan melakukan koordinasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

f. Monitoring pelaksanaan tindakan korektif penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman RI mempunyai peran strategis dalam memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara negara/Pemerintah. Perbaikan dan peningkatan kualitas disarankan Ombudsman RI dengan rekomendasi dalam bentuk tindakan korektif yang harus dilakukan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

g. Peningkatan kualitas Laporan Hasil Pemeriksaan.

Peningkatan kualitas Laporan Hasil Pemeriksaan penting dilakukan sebagai upaya kontrol dan penjaminan mutu yang dilakukan terhadap laporan hasil pemeriksaan yang disusun.

h. Opini Pengawasan Pelayanan Publik.

Opini pengawasan pelayanan publik merupakan opini yang diberikan pada entitas dengan mengacu pada kategori penilaian hasil survei kepatuhan, indeks persepsi maladministrasi, serta penilaian standar kompetensi penyelenggara pelayanan publik. Dengan penilaian opini ini diharapkan dapat memberi motivasi penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengawasan Ombudsman RI.

i. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik bagi kelompok marginal dan bagi masyarakat di daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah pusat maupun daerah harus dapat menjangkau pada seluruh lapisan masyarakat dalam rangka pemenuhan hak-hak dasar. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik bagi



kelompok ini untuk memastikan bahwa masyarakat/kelompok setempat memperoleh hak yang sama dalam pemenuhan layanan berdasarkan kebutuhannya.

j. Pembuatan satu data pelayanan publik.

Dalam rangka mendukung satu data Indonesia, Ombudsman RI menyusun data terkait pelayanan dasar. Data ini diharapkan dapat menjadi database pelayanan publik sebagai acuan kebijakan dalam peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik.

k. Penjaminan dan pengendalian mutu terhadap kualitas produk dan tahapan penyelesaian laporan serta pencegahan maladministrasi.

Untuk menganalisa kualitas produk, dilakukan monitoring penjaminan mutu terhadap capaian penyelesaian laporan dan proses penyelesaian dengan memperhatikan pelaksanaan standar mutu dan standar kerja untuk perbaikan yang lebih baik. Monitoring mutu proses dan standar kerja penyelesaian laporan dilakukan dengan kegiatan penjaminan mutu dengan melakukan pengukuran penyelesaian laporan dan kegiatan pencegahan maladministrasi di Pusat dan perwakilan.

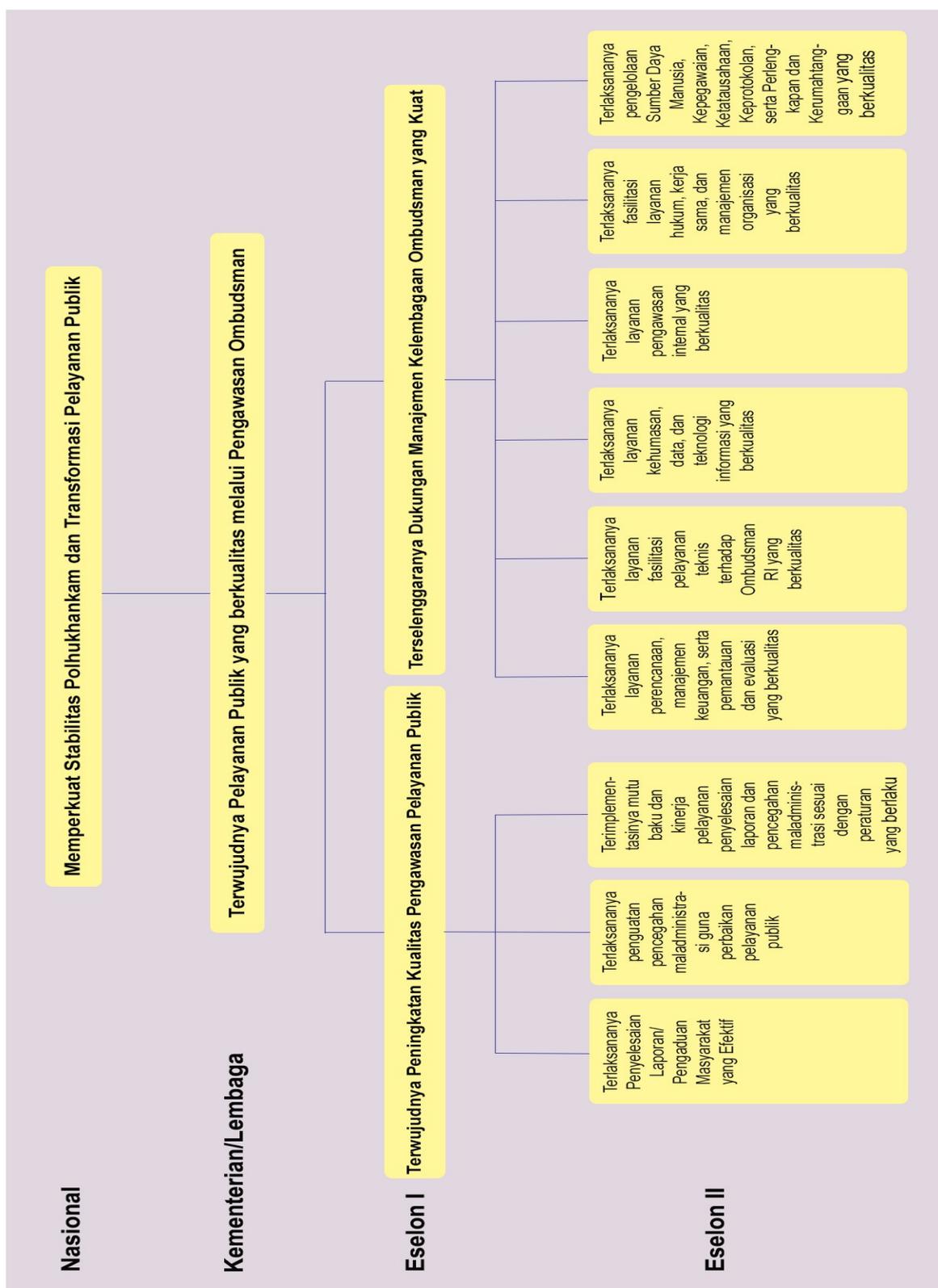
Arah kebijakan 2: Peningkatan kualitas tata kelola organisasi dan pengembangan sumber daya manusia, dengan strategi:

- a. Pengembangan sumber daya manusia melalui kegiatan penguatan kapasitas Insan Ombudsman (Pimpinan, Kepala Perwakilan, Asisten, ASN, dan tenaga pendukung). Penguatan kapasitas diharapkan dapat meningkatkan kinerja lebih baik sesuai keahlian dan potensi yang dimiliki.
- b. Pemenuhan jumlah Asisten di Pusat dan 34 Perwakilan sesuai beban kerja tugas dan fungsi yang dimiliki.
- c. Pengembangan infrastruktur kerja serta pemenuhan sarana dan prasarana untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelaksanaan seluruh kegiatan.
- d. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai bentuk dukungan dalam pelaksanaan tugas-tugas pengawasan melalui pengembangan aplikasi dan database.
- e. Pemenuhan serta pemanfaatan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik.
- f. Penyusunan dan ketersediaan peraturan perundang-undangan yang melandasi pelaksanaan kegiatan.
- g. Penyusunan alur/prosedur kerja dalam SOP



Secara ringkas hubungan kerangka logis Renstra Ombudsman RI dengan pencapaian pembangunan nasional digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1
Hubungan Kerangka Logis Renstra Ombudsman RI
dengan Pencapaian Pembangunan Nasional



3.2. Arah Kebijakan dan Strategi Sekretariat Jenderal Ombudsman

Dalam pelaksanaan tugas, Sekretariat Jenderal Ombudsman bertanggung jawab, berkoordinasi, dan bekerja sama di bawah Pimpinan Ombudsman RI (Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017). Dalam pengelolaan anggaran, Sekretaris Jenderal selaku Pengguna Anggaran/Barang menerima kuasa dari Presiden/Pemerintah (Pasal 6 UU Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara). Dalam pelaksanaan tugas menggunakan APBN harus bertanggung jawab, berkoordinasi, dan bekerja sama dengan Presiden cq. Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara. Berdasarkan hal tersebut, arah kebijakan dan strategi Sekretariat Jenderal Ombudsman harus mampu mengakomodasi dan menyinergikan kepentingan Ombudsman RI dan Pemerintah.

Penjabaran Tujuan dan Sasaran Sekretariat Jenderal Ombudsman kedalam Arah Kebijakan dan Strategis pencapaian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2

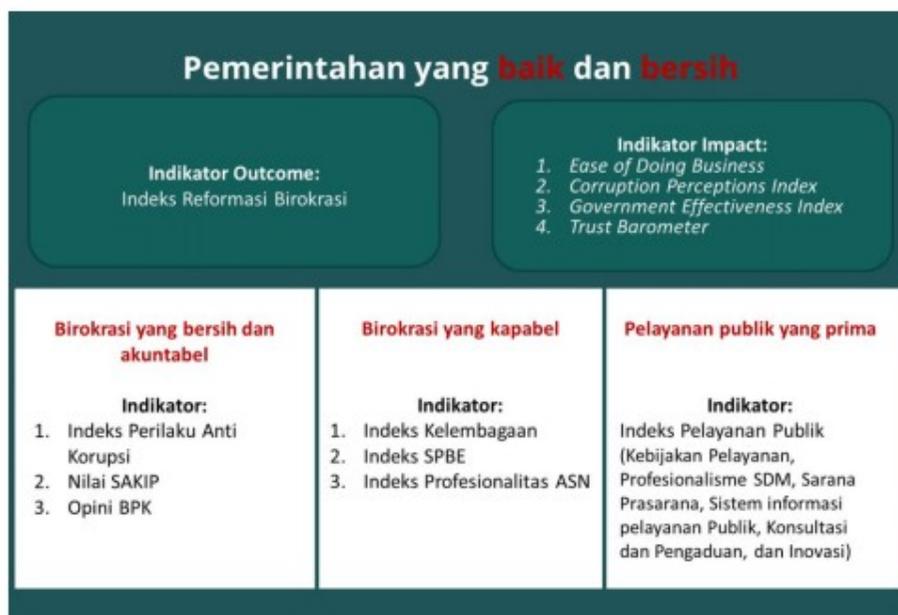
Penjabaran Tujuan, Sasaran, Arah Kebijakan, dan Strategi

NO	TUJUAN DAN SASARAN	ARAH KEBIJAKAN	STRATEGI
I	Tujuan: Terwujudnya Dukungan Administratif Prima kepada Ombudsman Republik Indonesia		
1.1.	Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman RI yang kuat.	Mewujudkan manajemen Sekretariat Jenderal Ombudsman yang andal dan profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Penyelenggaraan Perencanaan dan Keuangan yang akuntabel. - Pelayanan Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi yang berkualitas. - Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik yang optimal. - Pelayanan Kehumasan, Data dan Teknologi Informasi yang andal. - Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang efektif dan efisien. - Pengelolaan SPIP dan pengawasan Administrasi Umum yang terpercaya.

Tujuan, sasaran, dan strategi yang disusun harus mendukung dan berkaitan dengan program Reformasi Birokrasi. Program reformasi birokrasi mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024. Dalam *road map* tersebut dirumuskan 3 (tiga) sasaran dilengkapi dengan indikator sebagai alat ukur keberhasilan, sebagai berikut:



Gambar 3.2
Sasaran dan Indikator Reformasi Birokrasi



Dalam peraturan tersebut terdapat 8 (delapan) area perubahan sebagai berikut:

Gambar 3.3
Area Perubahan Reformasi Birokrasi



Area perubahan diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik prima sebagaimana visi Sekretariat Jenderal Ombudsman, sebagai berikut:

Area kesatu, **Manajemen Perubahan**, hasil yang diharapkan adalah meningkatnya perubahan pola pikir dan budaya melayani yang ditandai dengan peningkatan kualitas pelayanan Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Area kedua, **Peraturan Perundang-undangan**, hasil yang diharapkan adalah meningkatnya kualitas peraturan perundang-undangan yang mendukung dan memperkuat kelembagaan, kinerja, dan tata kelola.



Area ketiga, **Penataan Organisasi**, hasil yang diharapkan adalah terwujudnya kelembagaan Sekretariat Jenderal Ombudsman yang tepat ukuran, tepat fungsi, tidak tumpang tindih, dan bersinergi antar unit kerja dibawahnya.

Area keempat, **Penataan Tata Laksana**, hasil yang diharapkan adalah terwujudnya ketatalaksanaan yang efektif dan efisien dalam rangka mendorong tata kelola yang baik dan berbasis elektronik yang menyeluruh dan terpadu.

Area kelima, **Penataan SDM Aparatur**, hasil yang diharapkan adalah meningkatnya profesionalitas SDM melalui pembangunan sistem rekrutmen berbasis kompetensi dan penguatan sistem remunerasi berbasis kinerja.

Area keenam, **Penguatan Akuntabilitas**, hasil yang diharapkan adalah meningkatnya kinerja Sekretariat Jenderal Ombudsman melalui penyelarasan kebijakan perencanaan, penganggaran, pelaksanaan anggaran dan pelaporan kinerja.

Area ketujuh, **Penguatan Pengawasan**, hasil yang diharapkan adalah dipertahankannya opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) Pemeriksa Keuangan (BPK) yang berkualitas sebagaimana telah diperoleh selama 4 (tiga) tahun berturut-turut.

Area kedelapan, **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**, hasil yang diharapkan adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil survei dan kapasitas manajemen penyelenggaraan pelayanan publik.

3.3. Kerangka Regulasi

Eksistensi kelembagaan Sekretariat Jenderal Ombudsman tidak terlepas dari kelembagaan Ombudsman RI, mengingat Sekretariat Jenderal Ombudsman mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman RI. Kelembagaan Sekretariat Jenderal Ombudsman diatur dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Untuk menindaklanjuti arah kebijakan dan strategi yang akan dilaksanakan Sekretariat Jenderal Ombudsman, ditetapkan sejumlah regulasi, baik dalam bentuk Peraturan maupun Keputusan Sekretaris Jenderal Ombudsman. Melalui pembentukan regulasi yang didasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan dan Tata Cara Perancangan Peraturan Perundang-undangan di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia dan mengacu pada Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 23 Tahun 2020 tentang Program Legislasi Ombudsman Republik Indonesia Prioritas Tahun 2020 dan Program Legislasi Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020-2024.

Pembentukan regulasi di Sekretariat Jenderal Ombudsman diharapkan mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal Ombudsman serta



dapat diimplementasikan dengan baik dari segi penguatan dasar hukum atas kegiatan maupun rencana kegiatan Sekretariat Jenderal Ombudsman dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

3.4. Kerangka Kelembagaan

Perubahan struktur dan ketatalaksanaan Sekretariat Jenderal Ombudsman telah dilaksanakan dan telah ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 108 tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden RI Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Sehubungan dengan adanya kebijakan nasional penyederhanaan birokrasi pada Kementerian/Lembaga, salah satu yang dilakukan adalah penyetaraan jabatan administrator dan pengawas ke dalam jabatan fungsional sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 tahun 2019 tentang Penyetaraan Jabatan Administrator ke dalam Jabatan Fungsional. Sekretariat Jenderal Ombudsman telah melakukan identifikasi dan penelaahan serta evaluasi terhadap jabatan administrator dan pengawas untuk dilakukan penyetaraan atau pengalihan ke jabatan fungsional sesuai kebutuhannya.

Penataan kelembagaan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi instansi pemerintah secara proporsional sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas masing-masing, sehingga organisasi instansi pemerintah menjadi tepat fungsi dan tepat ukuran (*right sizing*). Target yang ingin dicapai dari penataan kelembagaan atau penataan penguatan organisasi adalah:

1. Meningkatkan penguatan kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia;
2. Menyederhanakan Birokrasi pada Sekretariat Jenderal Ombudsman.

Beberapa kebijakan dalam rangka penataan kelembagaan di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman antara lain:

- 1) Pemetaan dan Penyetaraan Jabatan Administrator dan Pengawas ke dalam Jabatan Fungsional. Terkait hal ini proses penyetaraan telah disetujui berdasarkan surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/423/M.SM.02.00/2020, tanggal 16 Juli 2020 sebagai dasar penetapan Jabatan Fungsional dilingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.
- 2) Penataan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman sebagai bagian dari kebijakan penyederhanaan birokrasi yang dilakukan secara simultan dengan proses pelaksanaan penyetaraan jabatan administrasi ke jabatan fungsional.



- 3) Pemenuhan sumber daya manusia dilingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman melalui *e-formasi* berdasarkan perhitungan beban kerja dan analisis jabatan seiring dengan adanya penataan struktur organisasi.
- 4) Penataan dan Penguatan Kelembagaan di Perwakilan.
- 5) Pelaksanaan Evaluasi Kelembagaan secara berkala.
- 6) Penataan bisnis proses yang sederhana, transparan, partisipatif, dan berbasis *e-government* di semua layanan Sekretariat Jenderal Ombudsman.
- 7) Penataan bisnis proses yang sederhana, transparan, partisipatif, dan berbasis *e-government* pada Perwakilan Ombudsman.
- 8) Penataan ketatalaksanaan di Sekretariat Jenderal Ombudsman.
- 9) Penguatan dan peningkatan implementasi integrasi Reformasi Birokrasi dalam sistem manajemen kinerja yang lebih baik dan akuntabel di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman.
- 10) Pelaksanaan dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada seluruh unit kerja di Pusat dan di Perwakilan.



BAB IV TARGET KINERJA DAN KERANGKA PENDANAAN

4.1. Target Kinerja

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman RI sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017, Sekretariat Jenderal Ombudsman adalah perangkat pemerintah yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Ketua Ombudsman RI. Tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal Ombudsman mendukung visi dan misi Ombudsman RI. Visi Ombudsman RI adalah “Pengawasan Pelayanan Publik yang Efektif dan Berkeadilan”.

Dalam pencapaian visi tersebut, Sekretariat Jenderal Ombudsman melaksanakan “Program Dukungan Manajemen”, yang terbagi atas beberapa kegiatan yang memiliki sasaran, indikator, dan target kinerja. Indikator Kinerja Program (IKP) adalah alat ukur yang mengindikasikan keberhasilan pencapaian hasil *outcome* dari suatu program. Sedangkan indikator kinerja kegiatan adalah alat ukur yang mengindikasikan keberhasilan pencapaian *output* dari suatu kegiatan.

A. Indikator Kinerja Program

Outcome program Dukungan Manajemen adalah “Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat” dengan indikator kinerja program:

- 1) Nilai SAKIP .
- 2) Nilai Reformasi Birokrasi.
- 3) Tingkat kematangan Maturitas SPIP.
- 4) Opini BPK atas pemeriksaan laporan keuangan.
- 5) Indeks Kepuasan pengguna layanan informasi.
- 6) Persentase realisasi anggaran.
- 7) Persentase pemenuhan infrastruktur sesuai kebutuhan pegawai.
- 8) Persentase pemenuhan pengembangan kompetensi pegawai.

Adapun target indikator kinerja program pada program Dukungan Manajemen sebagai berikut:



Tabel 4.1
Target Indikator Kinerja Program
Program Dukungan Manajemen

SASARAN PROGRAM/ OUTCOME	INDIKATOR KINERJA PROGRAM	SATUAN	TARGET KINERJA				
			2020	2021	2022	2023	2024
Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Nilai SAKIP	Nilai	65	70	72	75	78
	Nilai Reformasi Birokrasi	Nilai	75	77,5	80	82,5	85
	Tingkat Kematangan Maturitas SPIP	Level	3	3	3	3	3
	Opini BPK atas pemeriksaan laporan keuangan	Opini	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP
	Indeks kepuasan pengguna layanan informasi	Indeks (skala 4)	3,2	3,3	3,5	3,7	3,8
	Persentase realisasi anggaran	%	95	95	95	95	95
	Persentase pemenuhan infrastruktur sesuai kebutuhan pegawai	%	15	25	30	35	40
	Persentase Pemenuhan pengembangan kompetensi pegawai	%	40	48	53	60	65

Untuk mencapai sasaran tersebut, maka kegiatan yang akan dilaksanakan adalah:

1. Kegiatan 1: Perencanaan dan Keuangan.

Sasaran Kegiatan: Terlaksananya layanan perencanaan, manajemen keuangan, serta pemantauan dan evaluasi yang berkualitas.

Indikator Sasaran: Indeks Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan.

2. Kegiatan 2: Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi

Sasaran Kegiatan: Terlaksananya fasilitasi layanan hukum, kerja sama, dan manajemen organisasi yang berkualitas.

Indikator Sasaran: Indeks Kinerja Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi.

3. Kegiatan 3: Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi.

Sasaran Kegiatan: Terlaksananya layanan kehumasan, data dan teknologi informasi yang berkualitas.

Indikator Sasaran: Indeks Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi.

4. Kegiatan 4: Fasilitasi Pelayanan Teknis.

Sasaran kegiatan: Terlaksananya layanan fasilitasi pelayanan teknis terhadap Ombudsman RI yang berkualitas.

Indikator Sasaran: Indeks kinerja Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis.

5. Kegiatan 5: Sumber Daya Manusia dan Umum.

Sasaran kegiatan: Terlaksananya pengelolaan Sumber Daya Manusia,



kepegawaian, ketatausahaan, keprotokolan serta perlengkapan dan kerumahtanggaan yang berkualitas.

Indikator Sasaran: Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum.

6. Kegiatan 6: Pengawasan Internal.

Sasaran kegiatan: Terlaksananya layanan pengawasan internal yang berkualitas.

Indikator sasaran: Indeks Kinerja Inspektorat.

Tabel 4.4.

Target Kinerja Kegiatan Program Dukungan Manajemen

NO	SASARAN KEGIATAN/OUTCOME	INDEKS KINERJA KEGIATAN	SATUAN	TARGET KINERJA				
				2020	2021	2022	2023	2024
1	Terlaksananya layanan perencanaan, manajemen keuangan, serta pemantauan dan evaluasi yang berkualitas	Indeks kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan	Indeks (skala 4)	3,0	3,02	3,05	3,07	3,1
2	Terlaksananya fasilitasi layanan hukum, kerja sama, dan manajemen organisasi yang berkualitas	Indeks kinerja Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi	Indeks (skala 4)	2,8	2,9	3,0	3,1	3,1
3	Terlaksananya layanan kehumasan, data dan teknologi informasi yang berkualitas	Indeks kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	Indeks (skala 4)	2,83	2,85	2,9	2,93	2,95
4	Terlaksananya layanan fasilitasi pelayanan teknis terhadap Ombudsman RI yang berkualitas	Indeks kinerja Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis	Indeks (skala 4)	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
5	Terlaksananya pengelolaan Sumber Daya Manusia, kepegawaian, ketatausahaan, keprotokolan serta perlengkapan dan kerumahtanggaan yang berkualitas	Indeks kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	Indeks (skala 4)	2,8	2,9	3,0	3,1	3,1
6	Terlaksananya layanan pengawasan internal yang berkualitas	Indeks Kinerja Inspektorat	Indeks (skala 4)	2,8	2,9	3,0	3,1	3,1

4.2. Kerangka Pendanaan

Dalam upaya pemenuhan arah kebijakan dan strategi pencapaian Renstra Sekretariat Jenderal Ombudsman 2020-2024, perlu dukungan pendanaan APBN dengan berorientasi pada target kinerja yang ditetapkan. Kerangka pendanaan program dan kegiatan, sebagai berikut:



Tabel 4.5
Kerangka Pendanaan

(dalam jutaan rupiah)

PROGRAM/KEGIATAN	2020	2021	2022	2023	2024
Program Dukungan Manajemen	130.552,3	209.281,0	237.198,0	253.839,0	272.668,0
Perencanaan dan Keuangan	2.500,0	5.100,0	5.360,0	5.625,0	5.915,0
Fasilitasi Pelayanan Teknis	450,0	1.350,0	1.425,0	1.500,0	1.650,0
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.858,6	8.035,0	9.122,0	10.075,0	11.255,0
Pengawasan Internal	500,0	1.300,0	1.417,0	1.536,0	1.654,0
Hukum, Kerja Sama, Organisasi dan Reformasi Birokrasi	1.299,8	3.550,0	4.235,0	4.900,0	6.150,0
Sumber Daya Manusia dan Umum	122.943,9	189.946,0	215.639,0	230.203,0	246.044,0



BAB V PENUTUP

Rencana Strategis Sekretariat Jenderal Ombudsman merupakan pedoman bagi pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal dalam mencapai sasaran yang diharapkan. Keberhasilan pelaksanaan Renstra sangat ditentukan oleh kesiapan kelembagaan, ketatalaksanaan, SDM, dan sumber pendanaan serta komitmen seluruh pimpinan dan staf Sekretariat Jenderal Ombudsman. Selain itu, untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan Renstra, maka setiap tahun akan dilakukan evaluasi. Dengan adanya perubahan struktur organisasi di Sekretariat Jenderal Ombudsman maka dilakukan perubahan/revisi muatan Renstra Sekretariat Jenderal Ombudsman, termasuk indikator-indikator kinerjanya yang dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang berlaku tanpa mengubah tujuan, yaitu meningkatkan kinerja lembaga dan pegawai sebagai dukungan administratif/ *supporting system* kepada Ombudsman RI, mengacu pada pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia

Renstra Sekretariat Jenderal Ombudsman juga memuat visi, misi, tujuan, dan arah kebijakan sebagai pedoman bagi unit kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman dalam menyelenggarakan dukungan administrasi, dan teknis kepada pimpinan Ombudsman RI. Renstra Sekretariat Jenderal Ombudsman diperuntukkan bagi jangka menengah serta mempertimbangkan kepentingan penguatan Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik efektif dan berkeadilan.

Renstra Sekretariat Jenderal Ombudsman diharapkan sebagai acuan kerja bagi unit-unit kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Diharapkan semua unit kerja dapat melaksanakan Renstra ini secara transparan dan akuntabel serta senantiasa berorientasi pada peningkatan kinerja yang lebih baik bagi pegawai, unit kerja, maupun lembaga.



Lampiran 1

Matriks Kinerja dan Pendanaan

Kode	Program/ Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja Program/ Kegiatan	Satuan	Base line	Target					Alokasi (dalam milyar rupiah)					Unit Pelaksana
					2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	
Tujuan :Terwujudnya Dukungan Administratif Prima kepada Ombudsman Republik Indonesia															
Sasaran: Terselenggaranya Dukungan Manajemen Ombudsman yang kuat															
110.01.01	Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI	Nilai SAKIP	Nilai	60,8	65	70	72	75	78	130.552.252	209.281.00 0	237.198.000	253.839.000	272.668.000	Sekretariat Jenderal
		Nilai Reformasi Birokrasi	Nilai	69,26	75	77,5	80	82,5	85						
		Tingkat kematangan Maturitas SPIP	Level	3	3	3	3	3	3						
		Opini BPK atas pemeriksaan Laporan Keuangan	Opini	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP						
		Indeks kepuasan pengguna layanan informasi	Indeks (i-4)	4,12	3,2	3,3	3,5	3,7	3,8						
		Persentase realisasi anggaran	%	98,70	95	95	95	95	95						
		Persentase pemenuhan infrastruktur sesuai kebutuhan pegawai	%	N/A 197%	15	25	30	35	40						
		Persentase pemenuhan pengembangan kompetensi pegawai	%	30	40	48	53	60	65						



Kode	Program/ Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja Program/ Kegiatan	Satuan	Base line	Target					Alokasi (dalam milyar rupiah)					Unit Pelaksana
					2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	
4051	Perencanaan dan Keuangan	Indeks Keberhasilan Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan	Indeks	3,1	3,00	3,02	3,05	3,07	3,10	2.500.000	5.100.000	5.360.000	5.625.000	5.915.000	Biro Perencanaan dan Keuangan
4051.952	Layanan Perencanaan		Layanan	1	1	1	1	1	1	150.000	600.000	630.000	660.000	695.000	Bagian Perencanaan
4051.953	Layanan Pemantauan dan Evaluasi		Layanan	1	1	1	1	1	1	1.300.000	2.400.000	2.520.000	2.645.000	2.780.000	Bagian Perencanaan
4051.955	Layanan Manajemen Keuangan		Layanan	1	1	1	1	1	1	1.050.000	2.100.000	2.210.000	2.320.000	2.440.000	Bagian Keuangan Pusat, Bagian Fasilitasi Keuangan Perwakilan dan Bagian Akuntansi dan Pelaporan
4191	Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	Indeks Keberhasilan Kinerja Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis	Indeks	2,83	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	450.000	1.350.000	1.425.000	1.500.000	1.650.000	Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis
4191.970	Layanan Dukungan Manajemen Satker		Layanan	1	1	1	1	1	1	450.000	450.000	1.350.000	1.425.000	1.500.000	Bagian FPPK, Bagian FPM, dan Bagian FPDLM



Kode	Program/ Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja Program/ Kegiatan	Satuan	Base line	Target					Alokasi (dalam milyar rupiah)					Unit Pelaksana
					2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	
4192	Kehumasan, Data, dan Sistem dan Teknologi Informasi	Indeks Keberhasilan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	Indeks	3,49	2,83	2,85	2,90	2,93	2,95	2.858.600	8.035.000	9.122.000	10.075.000	11.255.000	Biro Humas dan Teknologi Informatika
4192.958	Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi		Layanan	1	1	1	1	1	1	2.258.600	5.530.000	5.832.000	5.130.000	6.430.000	Bagian Humas
4192.963	Layanan Data dan Informasi		Layanan	1	1	1	1	1	1	375.000	2.075.000	2.650.000	3.035.000	3.425.000	Bagian TI dan DLK
4192.962	Layanan Umum (Pengelolaan Perpustakaan)		Layanan	1	1	1	1	1	1	125.000	430.000	640.000	910.000	1.400.000	Bagian DLK
4193	Pengawasan Internal	Indeks Kinerja Inspektorat	Indeks	3,28	2,8	2,9	3,0	3,1	3,1	500.000	1.300.000	1.417.000	1.536.000	1.654.000	Inspektorat
4193.965	Layanan Audit Internal		Layanan	1	1	1	1	1	1	500.000	1.300.000	1.417.000	1.536.000	1.654.000	Inspektorat
5093	Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	Indeks Keberhasilan Kinerja Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi	Indeks	3,63	2,8	2,9	3,0	3,1	3,1	1.299.785	3.550.000	4.235.000	4.900.000	6.150.000	Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi
5093.957	Layanan Hukum		Layanan	1	1	1	1	1	1	400.000	800.000	880.000	950.000	1.050.000	Bagian Hukum
5093.960	Layanan Manajemen Organisasi		Layanan	1	1	1	1	1	1	899.785	2.750.000	3.355.000	3.950.000	5.100.000	Bagian OFRB dan Bagian KS



Kode	Program/ Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja Program/ Kegiatan	Satuan	Base line	Target					Alokasi (dalam milyar rupiah)					Unit Pelaksana
					2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	
5094	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	Indeks Keberhasilan Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	Indeks	3,81	2,8	2,9	3.0	3.1	3.1	122.943.867	189.946.000	215.639.000	230.203.000	246.044.000	Biro Sumber Daya Manusia dan Umum
5094.951	Layanan Sarana dan Prasarana		Layanan	1	1	1	1	1	1	540.000	20.000.000	28.000.000	36.000.000	45.000.000	Bagian RTLP
5094.954	Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia		Layanan	1	1	1	1	1	1	979.540	1.500.000	1.552.000	1.607.000	1.663.000	Bagian AKP
5094.956	Layanan Manajemen Barang Milik Negara		Layanan	1	1	1	1	1	1	150.000	450.000	475.000	500.000	550.000	Bagian RTLP
5094.959	Layanan Protokoler		Layanan	1	1	1	1	1	1	404.000	1.100.000	1.138.000	1.176.000	1.219.000	Bagian TUP
5094.962	Layanan Umum		Layanan	1	1	1	1	1	1	300.000	1.800.000	1.863.000	1.926.000	1.995.000	Bagian RTLP dan TUP
5094.966	Layanan Pendidikan dan Pelatihan		Layanan	1	1	1	1	1	1	2.366.460	5.642.000	5.839.000	6.044.000	6.255.000	Bagian PSDM
5094.994	Layanan Perkantoran		Layanan	1	1	1	1	1	1	118.203.867	159.454.000	176.772.000	182.948.000	189.362.000	Bagian AKP dan Bagian RTLP



**SEKRETARIAT JENDERAL
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**



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



www.ombudsman.go.id

