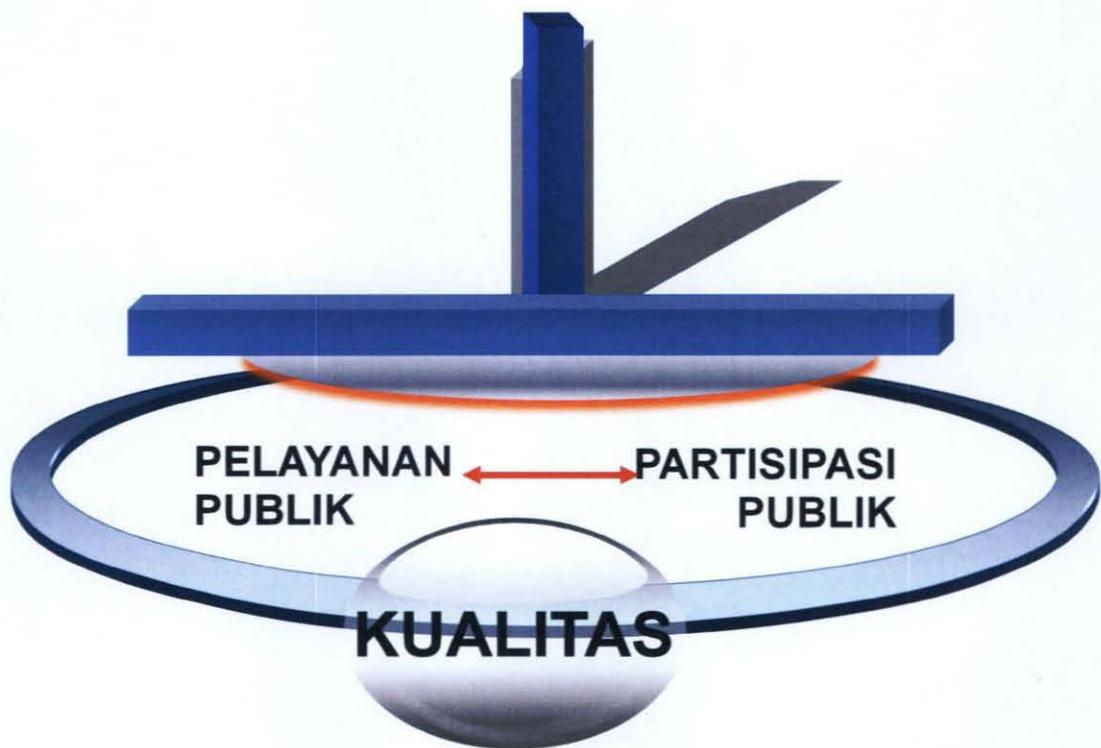




OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**RENCANA STRATEGIS
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2015-2019**



**JAKARTA
2015**



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 028/ORI-SK/IV/2015
TENTANG
RENCANA STRATEGIS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2015-2019

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa sebagai tindak lanjut Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015-2019, perlu menetapkan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015-2019;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4700);
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 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4663);
6. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia;
7. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015 - 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 3);
8. Peraturan Ombudsman Nomor 18 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN TENTANG RENCANA STRATEGIS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015–2019.
- KESATU : Menetapkan Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015–2019, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Rencana Strategis sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu sebagai pedoman penyusunan Rencana Kerja Tahunan Ombudsman Republik Indonesia.
- KETIGA : Ketentuan yang belum diatur dalam keputusan ini, akan diatur dan ditetapkan kemudian dalam petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 2⁴ April 2015

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



 DANANG GIRINDRAWARDANA

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Kondisi Umum.....	2
1.2. Potensi dan Permasalahan.....	11
BAB II. VISI, MISI, TUJUAN, SASARAN, DAN INDIKATOR KINERJA.....	15
2.1. Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran.....	15
2.2. Indikator kinerja	17
BAB III. ARAH KEBIJAKAN, STRATEGI, DAN KERANGKA KELEMBAGAAN ..	19
3.1. Umum	19
3.2. Arah Kebijakan dan Strategi.....	20
3.3. Kerangka Kelembagaan	23
3.4. Kerangka Regulasi.....	25
BAB IV. TARGET KINERJA DAN KERANGKA PENDANAAN	26
4.1. Target Kinerja	26
4.2. Kerangka Pendanaan.....	27
BAB V. PENUTUP.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

Pada era reformasi, tuntutan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemerintahan makin meningkat. Demikian pula, keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang makin berkualitas. Sebagai perwujudan tuntutan tersebut, pada tahun 2000 pemerintah membentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Sesuai tuntutan perkembangan kebutuhan, Ombudsman secara kelembagaan berubah menjadi lembaga negara berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tugas Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) makin meningkat dan meluas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada sisi implementasi kebijakan, pemerintah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang dijabarkan lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Berbagai upaya perumusan kebijakan tersebut belum berhasil maksimal. Demikian pula, pengawasan internal pemerintah belum berperan aktif meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebagai bagian integral pemerintahan, Ombudsman RI turut mendukung pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) tahun 2000-2015. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2015 – 2019 merupakan tahap ketiga dalam kerangka RPJPN 2002 – 2025, diarahkan untuk lebih memantapkan pembangunan dengan menekankan pada pencapaian daya saing kompetitif perekonomian berlandaskan keunggulan sumber daya alam dan sumber daya manusia berkualitas serta kemampuan ilmu dan teknologi. RPJMN tahun 2015-2019 merupakan periode kedua Ombudsman RI menyusun dan melaksanakan Rencana Strategis secara mandiri yang dimulai pada RPJMN 2010-2014. Ombudsman RI, sebagai lembaga pengawas eksternal melakukan penajaman pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang.

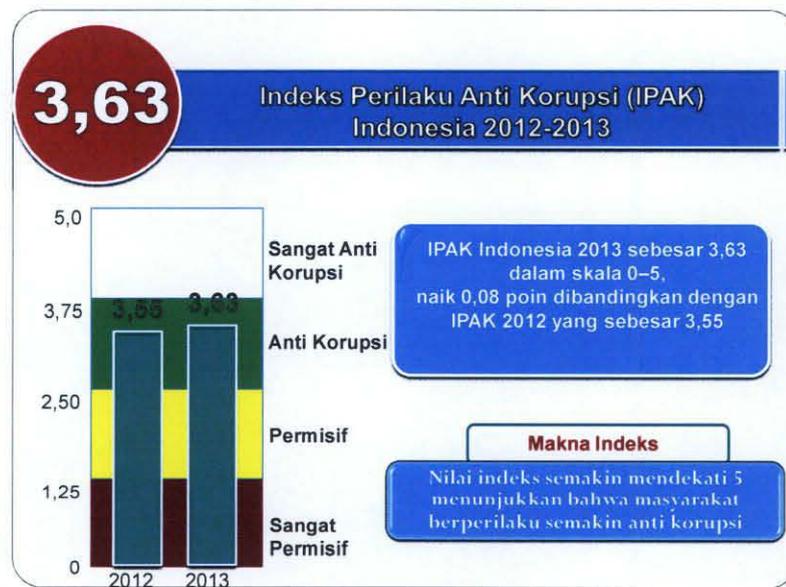
1.1. Kondisi Umum

Ombudsman RI dalam RPJMN tahun 2010-2014, mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di bidang pelayanan publik. Dengan tata kelola yang baik, maka berkontribusi positif terhadap pencegahan perilaku koruptif dan menciptakan iklim investasi yang kondusif. Setelah 5 (lima) tahun Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diundangkan, beberapa survei dan penelitian, menunjukkan kondisi yang buruk pelayanan publik Indonesia. Berikut disajikan data indeks/nilai dan posisi Indonesia di antara negara-negara Asia Tenggara, Asia, maupun internasional.

Presiden RI dalam Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi menugaskan BPS dan BAPPENAS untuk mengukur indikator pada strategi 5 yaitu meningkatkan upaya pendidikan dan budaya anti korupsi. Strategi ini diukur dengan melaksanakan Survei Perilaku Anti Korupsi. Indeks perilaku anti korupsi tahun 2012 dan 2013 sebagai berikut:

Grafik 1.1

Indeks Perilaku anti korupsi tahun 2012 dan 2013



Publikasi *World Bank Doing Business 2013* yang dilansir International Finance Corporation (IFC), menempatkan Indonesia pada peringkat ke-128, atau membaik 2 peringkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, terkait dengan kemudahan memulai usaha (prosedur, waktu, biaya, dan pembayaran kebutuhan modal nominal). Posisi Indonesia dalam daftar tersebut berada diantar Ethiopia dan Bangladesh.

Transparency International merilis Indeks Persepsi Korupsi 2014, Indonesia meraih 34 poin, naik dua poin dari tahun sebelumnya (32), berada di peringkat 107 atau naik 7 peringkat dibanding tahun lalu (114). Survei *Political Economic Risk Consultancy* (PERC) tahun 2013, menunjukkan Indonesia masih di bawah Vietnam, Filipina, Thailand, Malaysia, Taiwan, Korsel, Macau, Jepang, Hongkong, dan Singapura.

Studi *World Economic Forum* (WEF) tahun 2014 tentang *Global Competitiveness Index* (GCI) menyatakan posisi Indonesia naik dari peringkat 50 di tahun 2013 menjadi 38 di tahun 2014. Menurut WEF: "Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami peningkatan daya saing secara cepat dan dinamis di kawasan Asia-Pasifik". Kenaikan peringkat tersebut dapat membantu Indonesia mempertahankan momentum pertumbuhan yang impresif, dengan kenaikan produk domestik bruto 5,2% per tahun dan kemajuan di 10 dari 12 indikator/pilar indeks. Sayangnya, performa Indonesia masih belum merata, karena baru memperoleh pertumbuhan nilai baik pada pembangunan infrastruktur, kualitas jalan, air bersih, pelabuhan, listrik, dan fasilitas lain. Namun Indonesia dianggap lemah dalam menangani suap di sektor pelayanan publik, menjamin keamanan, kesehatan, dan pendidikan dasar.

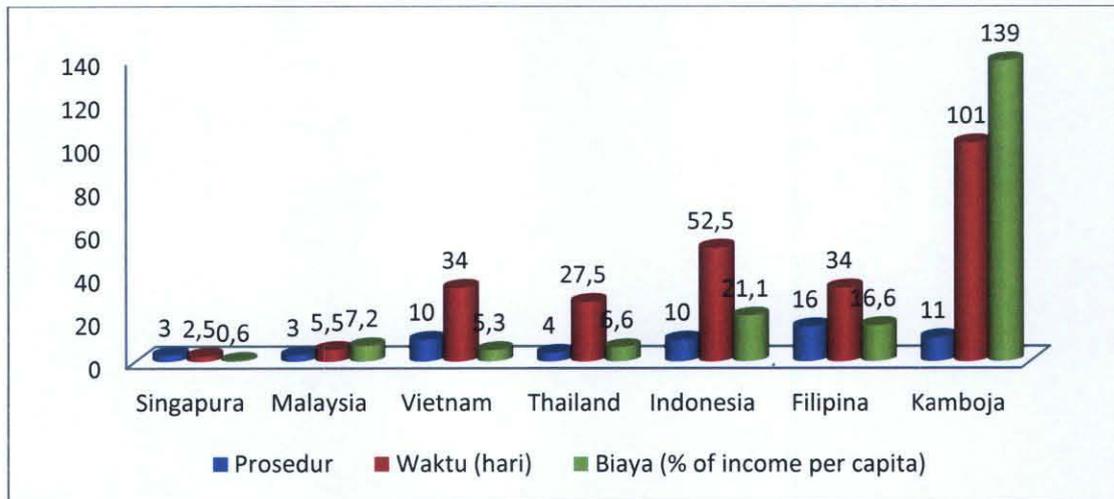
Perbandingan Peringkat GCI Indonesia dengan Negara-negara ASEAN dan BRIC.

	No.	Negara	Peringkat			Peringkat Pilar Institusi
			2011-2012	2012-2013	2013-2014	
A S E A N	1	Singapura	2	2	2	3
	2	Malaysia	21	25	24	29
	3	Brunei	28	28	26	25
	4	Thailand	39	38	37	78
	5	Indonesia	46	50	38	67
	6	Vietnam	65	75	70	98
	7	Philippines	75	65	59	79
	8	Cambodia	97	85	88	91
	9	Laos	-	-	81	63
	10	Myanmar	-	-	139	141
B R I C	11	<i>Brazil</i>	53	48	56	80
	12	<i>Rusia</i>	66	67	64	121
	13	<i>India</i>	56	59	60	72
	14	<i>Cina</i>	26	29	29	47

Peringkat kemudahan berusaha (EoDB) Indonesia berdasarkan laporan *Doing Business 2014* berada pada peringkat 128. Rata-rata prosedur, waktu, dan biaya untuk memulai usaha di Indonesia belum terlalu baik dibandingkan Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand dan Filipina, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 1.2

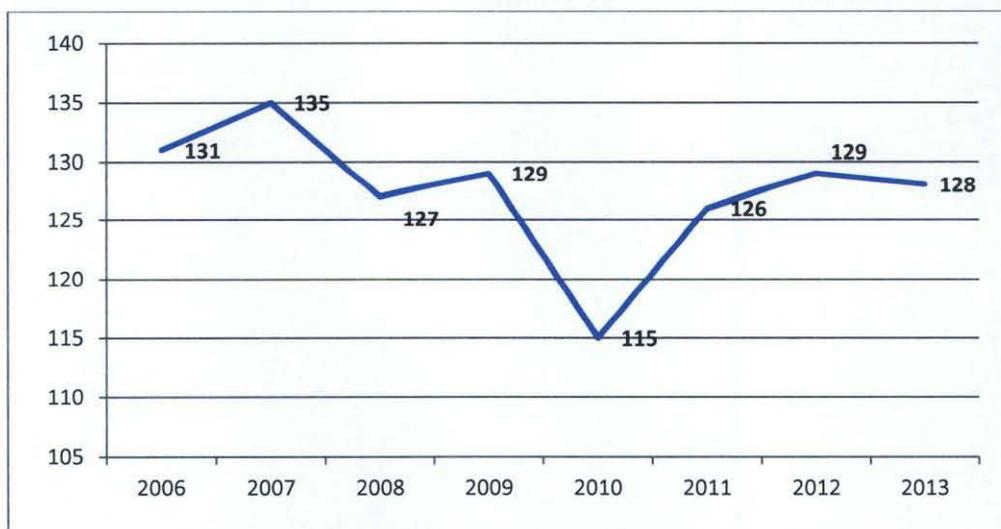
Perbandingan Prosedur, Waktu, dan Biaya di negara ASEAN



Peringkat Indonesia cenderung naik meskipun fluktuatif, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 1.3

Perkembangan Peringkat Kemudahan Berusaha Indonesia 2006-2013



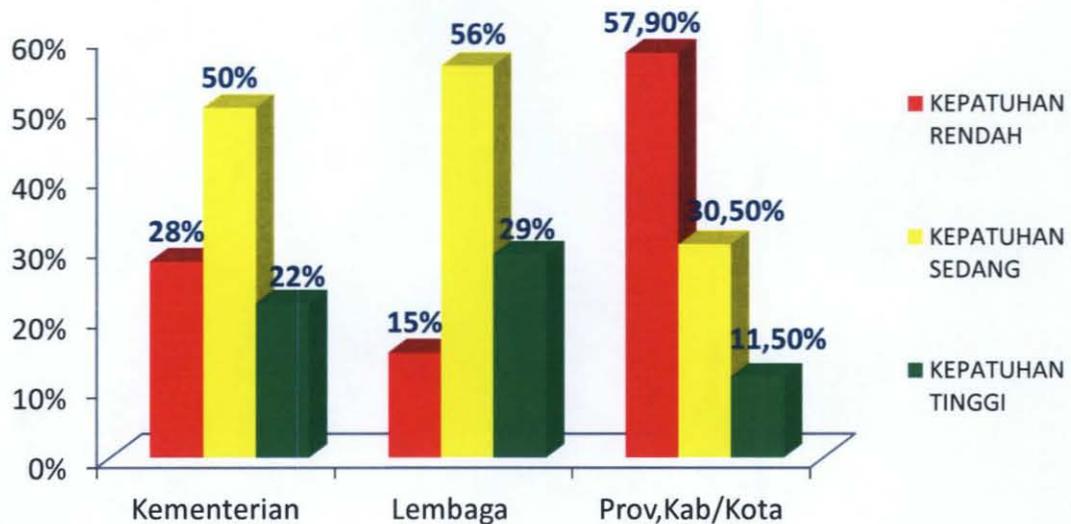
Pada RPJMN tahun 2010-2014, salah satu indikator untuk mengukur peningkatan kualitas pelayanan adalah Integritas Pelayanan Publik yang dikeluarkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi. Skor integritas pelayanan publik menggambarkan bagaimana transparansi dalam administrasi pelayanan publik dan tingkat korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan. Selama lima tahun terakhir, skor integritas pelayanan publik di tingkat pusat dan daerah mengalami peningkatan. Hal tersebut menunjukkan, transparansi dalam administrasi pelayanan semakin baik dan tingkat korupsi menurun.

Tabel 1.1.
Indikator Pencapaian Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2010-2014

Sasaran	Indikator		2010	2011	2012	2013	2014	2014 (target)
Peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat	Integritas pelayanan publik	Pusat	6.2	7.1	6.86	6.80	NA.	8.0
		Daerah	5.3	6.0	6.3	6.75	NA.	8.0

Berdasarkan tabel tersebut, peningkatan skor integritas pelayanan di tingkat daerah lebih lambat dibandingkan di pusat. Kondisi tersebut sama dengan hasil pemantauan Ombudsman RI terhadap tingkat kepatuhan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2013. Dari hasil pemantauan ditemukan bahwa SKPD yang telah memenuhi komponen standar pelayanan hanya 9% di tingkat provinsi dan 12% di tingkat Kab/Kota, sedangkan Kementerian 22,2%.
Grafik kepatuhan, sebagai berikut:

Grafik 1.4
Kepatuhan Kementerian, Lembaga, Provinsi/Kab/Kota



Keterangan:

- *) Zona Merah adalah prosentase institusi publik yang belum patuh terhadap standar pelayanan publik
- *) Sumber data: hasil observasi Ombudsman 2013-2014 dengan metode observasi tertutup / *mystery shopper*.

Berbagai upaya dilaksanakan Ombudsman RI untuk peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi: penguatan kelembagaan, sosialisasi, tindak lanjut laporan, kerja sama, forum internasional, dan penelitian. Secara kelembagaan, Ombudsman RI telah membentuk 32 perwakilan di provinsi, dengan jumlah sumber daya manusia keseluruhan berjumlah 381 orang. Sebagai pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut dilaksanakan upaya pencegahan maladministrasi, secara terus menerus dilaksanakan sosialisasi dalam berbagai bentuk, baik tatap muka maupun melalui media (radio, televisi, cetak, dan elektronik), dengan tujuan:

- Memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kedudukan, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI.
- Memberikan kesadaran kepada masyarakat atas hak mendapatkan layanan publik dengan baik.
- Mendorong institusi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, meningkatkan

kualitas pelayanan, dan kesadaran memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

- Menginventarisir permasalahan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan masukan dalam rangka perbaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik.

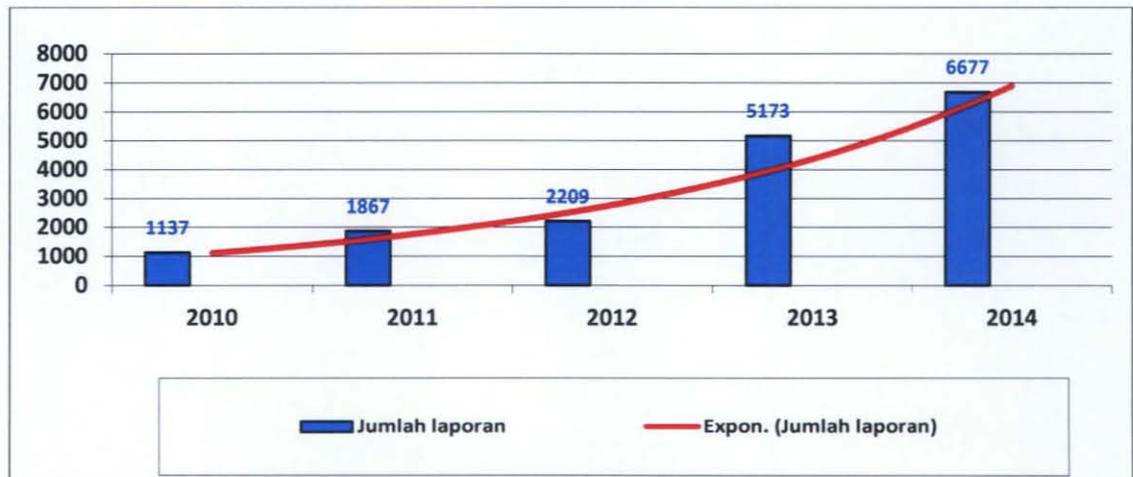
Penyebab utama rendahnya kualitas pelayanan publik adalah maladministrasi. Konsep inefisiensi birokrasi dikaitkan dengan dunia usaha:

1. Perilaku (kebijakan) pemerintah yang berpengaruh terhadap keputusan investasi;
2. Birokrasi yang tidak efisien > panjangnya rantai birokrasi, peraturan yang tumpang tindih, suap/pungli, tidak transparan; ketidakpastian hukum dan prosedur; tidak ada mekanisme pengaduan, dll

Program sosialisasi telah meningkatkan pengenalan terhadap Ombudsman RI. Hal ini ditandai dengan jumlah laporan masyarakat periode 2010-2014 terus meningkat, sebagaimana ditunjukkan pada grafik berikut:

Grafik 1.7

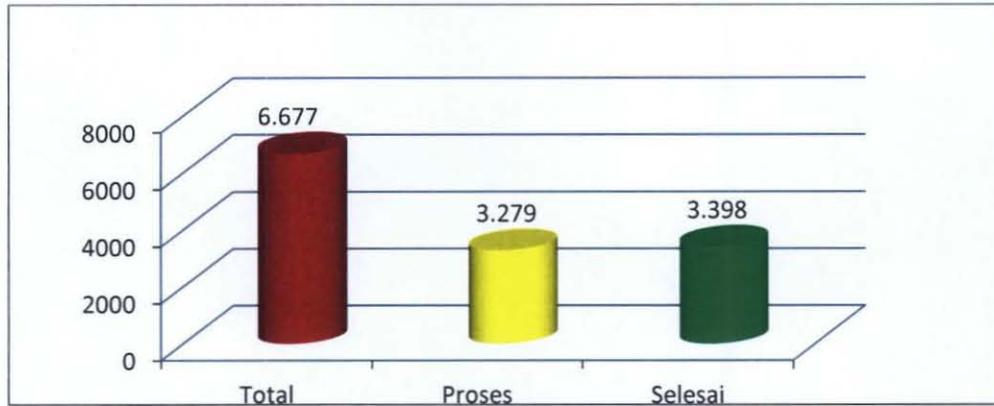
Laporan masyarakat periode 2010-2014



Terhadap laporan masyarakat pada tahun 2014, Ombudsman RI melaksanakan tindak lanjut sebagai berikut:

Grafik 1.8

Tindak Lanjut Laporan Masyarakat



Sektor-sektor pengaduan publik yang disampaikan kepada Ombudsman RI, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Pengaduan Masyarakat menurut Sektor

PEMUDA Pendidikan Kesehatan Layanan Perizinan / Investasi Kepegawaian Daerah Administrasi Kependudukan Infrastruktur Pembangunan dll	KEPOLISIAN Tindak Lanjut Laporan Kepolisian Penyidikan/Pemeriksaan Penangkapan/ Penahanan Penetapan Tersangka Kekerasan Aparat Kepolisian Penerbitan Surat Kendaraan Bermotor (SIM, STNK, BPKB, dll) dll	PERTANAHAN Penerbitan Sertifikat Sengketa Pertanahan Ganti rugi lahan Pengukuran tanah/ lahan Pemblokiran sertifikat Tapal Batas Sertifikat Ganda Program Prona Sporadik Tanah Adat/ Ulayat Pelayanan Petugas	KEMENTERIAN Layanan Haji Informasi Publik Tenaga Kerja Pertanian Perdagangan Minerba dan Pertambangan Kelautan Pemukiman Perumahan Kehutanan Kepegawaian dll	BUMBU/ BUMD Listrik Air Telekomunikasi dll	LAINNYA Kejaksaan Lembaga Peradilan Lembaga / Komisi Negara Lembaga Pemerintah non
--	--	--	---	---	---

Sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat, dilaksanakan permintaan klarifikasi, investigasi/pemeriksaan lapangan, monitoring, mediasi, konsiliasi dan pemberian rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik. Selain investigasi atas laporan masyarakat, juga dilaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain tindak lanjut atas laporan masyarakat, Ombudsman RI melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyebarluasan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik, masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik. Bentuk penyebarluasan informasi antara lain: sosialisasi, klinik pengaduan, diskusi, seminar, talk show, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum, ceramah dan lainnya.
2. Pemberian predikat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik diberikan kepada Kementerian/ Lembaga/ Pemda Provinsi/Pemerintah Kota/Kabupaten berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Perbaikan kebijakan melalui sistemik reviu.
4. Pengawasan terhadap pelaksanaan kinerja penyelenggara pelayanan publik.
5. Koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Ombudsman RI menjalin kerja sama (MoU) antara lain dengan KPK, Komisi Yudisial, Kepolisian, Kemenkumham RI, dan sebagainya. Kerja sama dengan luar negeri: membangun jaringan kerja luar negeri dengan *Commonwealth Ombudsman Australia*, Ombudsman Belanda, Van Vollen Hoven Institute, dan lain-lain.
6. Dalam forum internasional, Ombudsman RI aktif dalam *International Ombudsman Institutes (IOI)*, *Asian Ombudsman Association (AOA)*, *Australasian and Pacific Ombudsman Region (APOR)*.

Pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI dilakukan melalui satuan organisasi Ombudsman RI, terdiri atas:

1. Ombudsman RI;
2. Sekretariat Jenderal;
3. Asisten Ombudsman; dan
4. Perwakilan Ombudsman RI.

Dalam perkembangannya pelaksanaan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, pengawasan pelayanan publik tidak hanya mengenai maladministrasi, melainkan diperluas ruang lingkup, yakni:

1. pelayanan barang publik;
2. pelayanan jasa publik; dan
3. pelayanan administratif.

Selain perluasan ruang lingkup tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengamanatkan penyelesaian laporan pelayanan publik antara para pihak melalui ajudikasi khusus. Uraian tersebut, menunjukkan bahwa Ombudsman RI memiliki peran penting dan strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang dan untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025, diperlukan perencanaan keseluruhan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI dengan menetapkan tujuan dan sasaran 5 (lima) tahun ke depan dalam Rencana Strategis yang memuat: visi, misi, arah kebijakan, dan strategi.

1.2. Potensi dan Permasalahan

Agar memperoleh rumusan rencana strategis yang komprehensif dan berdasarkan pertimbangan yang rasional, penyusunan rencana strategis menggunakan analisis SWOT yaitu kekuatan dan kelemahan (internal) serta peluang dan hambatan (eksternal), sebagai berikut.

1. Kekuatan

- a. Ombudsman merupakan kanal/saluran partisipasi publik (pengaduan) resmi milik negara yang mempunyai kewenangan sangat kuat.

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI sebagai pelaksanaan Ketetapan MPR RI. Ombudsman RI mempunyai wewenang 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD. Kewenangan tersebut dilandasi oleh peraturan perundang-undangan yang kuat yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Ombudsman RI juga berwenang: (1) menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik; dan (2) menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

- b. Ombudsman RI merupakan bagian Ombudsman internasional, sehingga memiliki standar dan nilai yang secara internasional diakui dan berlaku.
- c. Tugas, fungsi, dan kewenangan Ombudsman RI sangat luas.

Kewenangan Ombudsman makin luas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

d. Perwakilan di Provinsi.

Perwakilan merupakan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Perwakilan di 32 provinsi telah selesai dibentuk pada akhir tahun 2013. Pembentukan perwakilan dimaksudkan untuk mampu mendekatkan dan memudahkan pelayanan Ombudsman RI kepada seluruh masyarakat.

e. Sumber Daya Manusia.

Formasi sumber daya manusia Ombudsman RI secara bertahap dipenuhi, antara lain pengisian Kepala Perwakilan, penambahan Asisten di pusat, pelengkapan Asisten di Perwakilan menjadi 5 orang sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011, dan calon pegawai negeri sipil. Proses pengisian/seleksi pengisian formasi tersebut dilaksanakan secara terbuka, transparan, dan akuntabel.

2. Kelemahan

- a. Belum lengkapnya norma, standar, prosedur, dan kriteria dalam penyelenggaraan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI.
- b. Pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman RI yang meningkat di Pusat dan 32 Perwakilan (akan bertambah seiring bertambahnya jumlah provinsi) belum didukung oleh kapasitas kelembagaan yang memadai. Kapasitas kelembagaan juga mencakup kualitas dan kuantitas SDM.
- c. Dukungan sarana dan prasarana belum memadai.

3. Peluang

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dengan diundangkannya Undang-Undang Pemerintah Daerah tersebut, memberi penguatan kewenangan bagi Ombudsman RI dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Daerah. Dalam Undang-Undang tersebut, diatur mengenai Kewajiban bagi pimpinan/kepala daerah untuk melaksanakan Rekomendasi Ombudsman RI dan ada sanksi apabila kepala daerah tidak patuh.
- b. Hasil survei (indeks perilaku anti korupsi, indeks persepsi korupsi, kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan,

- dll) yang menunjukkan kualitas pelayanan publik yang masih rendah merupakan peluang bagi Ombudsman RI untuk meningkatkan peran dalam peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik.
- c. Penerapan standar pelayanan minimum (SPM) di beberapa instansi mendorong Ombudsman RI untuk melakukan monitoring dan memfasilitasi agar pelaksanaan SPM secara terus menerus dan konsisten dipatuhi penyelenggara pelayanan publik.
 - d. Harapan/ekspektasi masyarakat terhadap peran Ombudsman RI sangat tinggi.
 - e. Dorongan anggota DPR-RI (Komisi II) kepada Ombudsman RI untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan pelaksanaannya secara konsekuen.
 - f. Keinginan beberapa lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan kerja sama, meningkat seiring dengan belum maksimalnya peran pengawasan internal.
 - g. Dukungan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) untuk terus meningkatkan kerja sama dan bahkan menyerahkan beberapa survei yang terkait dengan pelayanan publik ke Ombudsman Republik Indonesia.

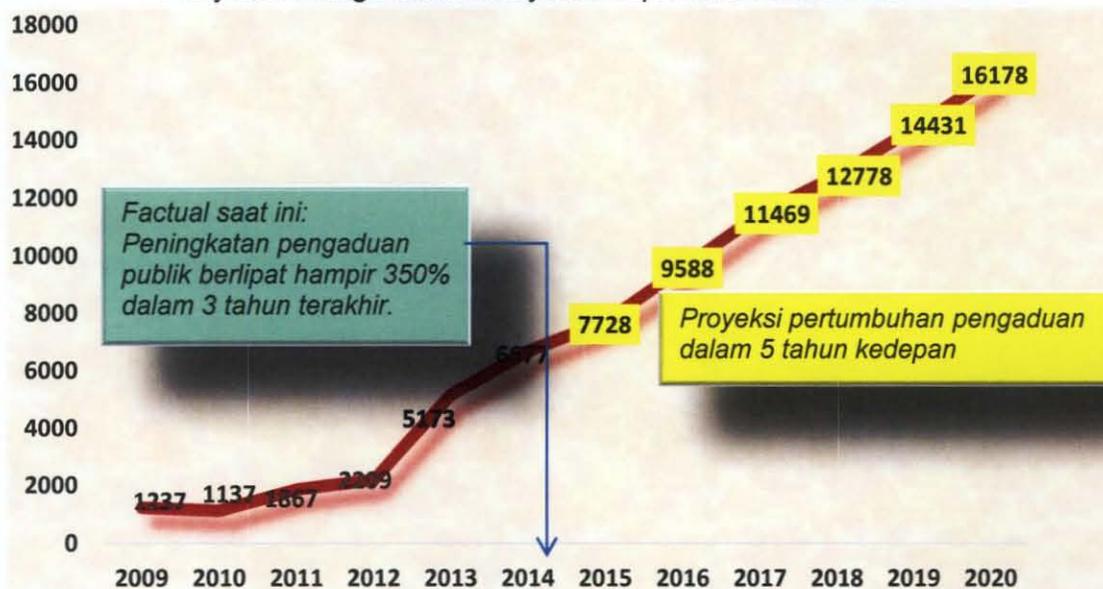
4. Ancaman

Seiring dengan adanya kekuatan dan peluang Ombudsman RI, beberapa ancaman yang perlu diantisipasi adalah:

- a. Rendahnya pemahaman masyarakat atas hak dalam pelayanan publik.
- b. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan cepat, tepat, dan memuaskan.
- c. Penyelenggara pelayanan publik yang masih resisten terhadap keberadaan Ombudsman RI.
- d. Luasnya geografi dan wilayah negara RI yang belum didukung oleh transportasi dan teknologi informasi yang memadai.
- e. Tindak lanjut terlapor terhadap rekomendasi atau mediasi pelayanan publik belum optimal.

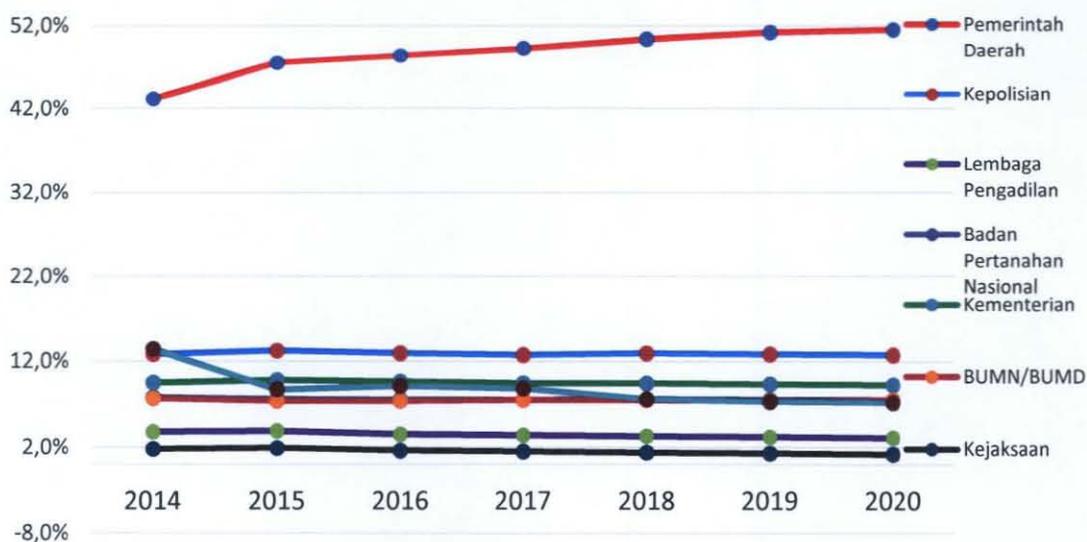
- f. Keragaman jenis layanan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- g. Rendahnya pelaksanaan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik.
- h. Proyeksi pengaduan publik melalui Ombudsman RI makin meningkat.

Grafik 1.9
Jumlah Pengaduan Masyarakat periode 2009-2014 dan
Proyeksi Pengaduan Masyarakat periode 2015-2020



Proyeksi pengaduan publik 5 tahun kedepan per instansi terlapor, sebagai berikut:

Grafik 1.10
Proyeksi Pengaduan Masyarakat periode sd 2020
menurut Instansi Terlapor



BAB II

VISI, MISI, TUJUAN, SASARAN, DAN INDIKATOR KINERJA

Rencana Strategis (Renstra) Ombudsman RI 2015-2019 merupakan perencanaan jangka menengah Ombudsman RI yang berisi gambaran sasaran atau kondisi hasil yang akan dicapai dalam jangka waktu lima tahun beserta strategi yang akan dilaksanakan untuk mencapai sasaran sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsi yang diamanatkan. Renstra Ombudsman RI tahun 2015-2019, mengacu pada RPJMN tahun 2015-2019 pemerintah, khususnya prioritas pembangunan bidang **Hukum dan Aparatur**. Secara ringkas Renstra Ombudsman RI, sebagai berikut:

2.1. Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran

2.1.1. Visi

Visi Ombudsman RI: “Menjadi Pengawas Pelayanan Publik Yang Responsif, Kredibel, dan Berkeadilan”.

2.1.2. Misi

Dalam rangka mewujudkan Visi tersebut, maka misi Ombudsman RI:

1. Mewujudkan pelayanan publik yang bebas maladministrasi.
2. Meningkatkan efektivitas penyelesaian laporan masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI.
4. Meningkatkan dukungan manajemen.

2.1.3. Tujuan

Ombudsman RI berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009, dibentuk dengan tujuan:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-prakti maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Dalam rangka mencapai visi dan misi periode tahun 2015-2019, Ombudsman RI menetapkan tujuan sebagai berikut:

1. Terwujudnya pelayanan publik yang bebas maladministrasi.
2. Meningkatnya efektivitas penyelesaian laporan masyarakat.
3. Meningkatnya kualitas pelayanan Ombudsman RI.
4. Meningkatnya dukungan manajemen.

2.1.4. Sasaran

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka sasaran yang akan dicapai masing-masing tujuan sebagai berikut:

1. Mewujudkan pelayanan publik yang bebas maladministrasi, dengan sasaran:
 - a. Meningkatnya kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dalam waktu segera dan merata. Ombudsman akan melakukan observasi kepatuhan implementasi standar pelayanan publik di tingkat pusat dan daerah. Metode observasi tetap dilakukan secara tertutup tanpa pemberitahuan.
 - b. Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik. Ombudsman telah mengirimkan surat saran tentang Kepatuhan Implementasi Standar Pelayanan Publik Nomor 111/ORI-SRT/II/2015 ditujukan kepada Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur Bupati/Walikota, dengan tembusan kepada Presiden dan DPR RI.
 - c. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Peningkatan partisipasi publik di sektor pelayanan publik (baik dalam bentuk saran, pengaduan atau monitoring) yang dikelola dengan baik sesuai azas transparansi dan partisipasi. Penerapan program ASIK (Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan), *software* yang mampu meningkatkan

partisipasi publik dan aparatur umum untuk mengukur tingkat kepatuhan standar pelayanan publik demi mendorong Kualitas pelayanan publik secara *user friendly* melalui perangkat *mobile smartphone*.

2. Meningkatnya percepatan efektivitas penyelesaian laporan masyarakat, dengan sasaran:
 - a. Terdapat peningkatan kualitas pelayanan publik yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat, setidaknya di sektor-sektor pelayanan jasa dan administrasi perijinan dan non perijinan.
 - b. Meningkatnya kualitas penanganan laporan/pengaduan masyarakat yang adil.
 - c. Terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.
3. Meningkatnya kualitas pelayanan Ombudsman RI yang profesional dan berintegritas, dengan sasaran:
 - a. Meningkatnya kualitas produk Ombudsman RI.
 - b. Meningkatnya integritas dan disiplin Insan Ombudsman RI.
4. Meningkatnya dukungan manajemen, dengan sasaran:
 - a. Meningkatnya kapasitas SDM dan infrastuktur pusat dan perwakilan Ombudsman RI.
 - b. Meningkatnya dukungan teknis dan administrasi kepada Ombudsman RI.

2.2. Indikator kinerja

Tabel 2.1
Tujuan dan Sasaran, Indikator, Baseline 2014, dan Target 2019

NO	TUJUAN DAN SASARAN	INDIKATOR	BASELINE 2014	TARGET 2019	KET
I	Mewujudkan pelayanan publik yang bebas maladministrasi				
1.1	Meningkatnya kepatuhan K/L/Pemda dengan kepatuhan tinggi atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan	% K/L/Pemda dengan tingkat kepatuhan tinggi atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.			

NO	TUJUAN DAN SASARAN	INDIKATOR	BASELINE 2014	TARGET 2019	KET
	Publik	% Kementerian	64%	100%	
		% Lembaga	15%	100%	
		% Pemerintah Provinsi	50%	100%	
		% Pemerintah Kab/Kota	5%	60%	
1.2	Meningkatnya Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	% Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	0%	60%	
1.3	Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah perbaikan kebijakan pelayanan publik	12	106	
1.4	Meningkatnya partisipasi publik	Jumlah partisipasi publik	0	106	
II	Meningkatnya efektivitas tindak lanjut laporan masyarakat				
2.1	Efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik	% pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang selesai ditindaklanjuti	30%	65%	
2.2	Terwujudnya integritasi sistem pengelolaan pengaduan nasional	% Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional.	0%	60%	
III	Meningkatnya kualitas pelayanan Ombudsman RI				
3.1	Tindak lanjut atas dugaan pelanggaran Kode Etik	% dugaan pelanggaran Kode Etik yang ditindaklanjuti.	0 %	100%	
IV	Meningkatnya dukungan manajemen				
4.1	Meningkatnya kapasitas SDM dan infrastruktur pusat dan perwakilan Ombudsman RI	% kapasitas SDM dan infrastruktur pusat dan perwakilan Ombudsman RI	30%	70%	
4.2	Meningkatnya dukungan teknis dan administrasi kepada Ombudsman RI	% dukungan teknis dan administrasi kepada Ombudsman RI	30%	70%	

BAB III

ARAH KEBIJAKAN, STRATEGI, DAN KERANGKA KELEMBAGAAN

3.1. Umum

Arah kebijakan dan strategi Ombudsman Republik Indonesia diarahkan untuk mendukung pencapaian tujuan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015- 2019 untuk lebih memantapkan penataan kembali Indonesia di segala bidang dengan menekankan pada upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia termasuk pengembangan kemampuan iptek serta penguatan daya saing perekonomian. Tujuan tersebut disinergikan dengan visi-misi Presiden yang memprioritaskan jalan perubahan menuju Indonesia yang berdaulat secara politik, mandiri dalam bidang ekonomi, dan berkepribadian dalam kebudayaan. Visi-misi tersebut, dimanifestasikan dalam 9 agenda prioritas yang disebut sebagai NAWA CITA:

1. Menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman kepada seluruh warga negara.
2. Membuat Pemerintah selalu hadir dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya.
3. Membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan.
4. Memperkuat kehadiran negara dalam melakukan reformasi sistem dan penegakan hukum yang bebas korupsi, bermartabat, dan terpercaya.
5. Meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia.
6. Meningkatkan produktivitas rakyat dan daya saing di pasar internasional sehingga bangsa Indonesia bisa maju dan bangkit bersama bangsa-bangsa Asia lainnya.
7. Mewujudkan kemandirian ekonomi dengan menggerakkan sektor-sektor strategis ekonomi domestik.
8. Melakukan revolusi karakter bangsa.
9. Memperteguh kebhinekaan dan memperkuat restorasi sosial Indonesia.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, menegaskan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya atau sebagian dananya berasal dari APBN atau APBD. Berdasarkan mandat tersebut, tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI sesuai dengan agenda kedua Nawa Cita yaitu untuk membuat pemerintah selalu hadir dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya.

Penguatan peran tersebut sangat penting dalam rangka memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah, serta pengawasan terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan sebagai hak yang harus dipenuhi kepada masyarakat. Hal ini juga menjadi salah satu syarat mutlak dalam rangka mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Pada bagian pendahuluan Renstra, telah dijelaskan berbagai kekuatan, kelemahan, potensi, dan kendala yang dihadapi Ombudsman RI dalam memperkuat upaya mencegah maladministrasi dalam bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam rencana strategis tahun 2015-2019, sasaran yang ingin diwujudkan adalah Tercapainya Pengawas Pelayanan Publik Yang Responsif, Kredibel, dan Berkeadilan.

3.2. Arah Kebijakan dan Strategi

Guna mewujudkan Renstra tahun 2015-2019, arah kebijakan dan strategi Ombudsman RI diarahkan kepada:

1. Penguatan kewenangan Ombudsman RI, yang akan ditempuh melalui strategi antara lain: penguatan peran Ombudsman RI dalam mempercepat meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah melalui pencegahan dan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.

2. Penguatan kelembagaan Ombudsman RI yang akan ditempuh, melalui strategi antara lain:
 - a. Penguatan struktur organisasi Ombudsman RI (pusat) melalui penambahan struktur ke deputian teknis di dalam Ombudsman RI yang dilakukan dengan penyusunan kajian akademis mengenai penguatan dan penataan fungsi kelembagaan yang dibutuhkan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman RI serta melakukan audiensi dan koordinasi intensif dengan Bappenas dan Kementerian PAN dan RB.
 - b. Penguatan dan peningkatan kualitas SDM melalui penerapan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang profesional, bersih dan akuntabel serta implementasi program pendidikan dan pelatihan dalam rangka mendukung pengelolaan dan menindaklanjuti laporan/pengaduan publik.
 - c. Pemenuhan sarana dan prasarana.
 - d. Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi.
3. Penyempurnaan sistem manajemen dan pelaporan kinerja instansi pemerintah secara terintegrasi dan kredibel, yang akan ditempuh melalui strategi antara lain:
 - a. Penguatan partisipasi masyarakat dalam rangka kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
 - b. Penguatan mekanisme pola relasi antara pelapor-Ombudsman-terlapor dalam konteks pengawasan pelayanan publik.
4. Percepatan pembentukan Unit Pengelola Pengaduan di lingkungan penyelenggara pelayanan publik, yang akan ditempuh melalui strategi antara lain:
 - a. Koordinasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
 - b. Pendampingan pembentukan Unit Pengelola Pengaduan.
5. Peningkatan kesadaran masyarakat, yang akan ditempuh melalui strategi antara lain:
 - a. Pengembangan sistem publikasi informasi proaktif dan interaktif, penyediaan ruang partisipasi bagi publik dalam menyusun dan mengawasi pelaksanaan kebijakan publik.

- b. Pendidikan dan penyadaran masyarakat dan penyelenggara layanan tentang hak dan kewajiban pelayanan publik.
 - c. Diseminasi peran Ombudsman RI dalam pelayanan publik.
 - d. Publikasi dan pengadaan alat sosialisasi Ombudsman.
 - e. Penguatan kerja sama dan koordinasi dengan masyarakat, universitas, dan instansi terkait.
6. Penguatan pengendalian kinerja pelayanan publik, yang akan ditempuh melalui strategi antara lain:
- a. Penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan pelayanan publik.
 - b. Pengembangan manajemen penanganan laporan dan tindak lanjutnya.
 - c. Pengembangan dan implementasi perbaikan kualitas kebijakan pelayanan publik, antara lain melalui investigasi sistemik (*systemic review*), *mystery-shoopers*, dll.
 - d. Penyusunan kebijakan, pengembangan, dan implementasi sistem pengaduan yang efektif dan terintegrasi secara nasional.
 - e. Penyederhanaan (deregulasi/debirokratisasi) mekanisme dan prosedur.
 - f. Penerapan *reward and punishment* yang dikaitkan dengan kinerja pelayanan publik.
7. Pengembangan kerja sama kelembagaan baik di dalam negeri maupun luar negeri, yang akan ditempuh melalui strategi antara lain:
- a. Peningkatan kerja sama, koordinasi, dan sinkronisasi penyelenggara pelayanan publik.
 - b. Pengembangan jaringan kerja sama dengan masyarakat dalam negeri.
 - c. Pengembangan kerja sama luar negeri baik dengan lembaga Ombudsman maupun lembaga terkait.

3.3. Kerangka Kelembagaan

Ruang lingkup kelembagaan merujuk kepada organisasi, pengaturan hubungan inter dan antar organisasi, serta sumber daya manusia aparatur. Organisasi mencakup rumusan tugas, fungsi, kewenangan, peran, dan struktur. Pengaturan hubungan inter dan antar-organisasi mencakup aturan dan/atau tata hubungan kerja inter dan antar-organisasi/lembaga pemerintah, sedangkan sumber daya manusia aparatur negara mencakup keseluruhan Insan Ombudsman.

Penguatan kerangka kelembagaan dilakukan dengan memperhatikan:

1. Kebijakan pembangunan, yang meliputi sasaran, arah kebijakan, strategi, program dan kegiatan pembangunan, untuk memastikan bahwa kelembagaan pemerintah yang diperkuat dan/atau dibentuk sejalan dan mendukung pelaksanaan pembangunan yang efektif, efisien, dan akuntabel;
2. Peraturan perundang-undangan, termasuk peraturan tentang desentralisasi dan otonomi daerah, untuk memastikan keserasian antara tugas, fungsi, dan kewenangan setiap lembaga dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah.
3. Transparansi, efektivitas, dan efisiensi untuk memastikan bahwa hasil penataan kelembagaan akan memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang akan dikeluarkan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan, diperlukan penguatan kelembagaan sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenang yang diemban Ombudsman RI sebagai berikut.

1. Pengembangan struktur kelembagaan di tingkat pusat
Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Ombudsman RI di tingkat pusat saat ini didukung Sekretariat Jenderal tanpa adanya kedeputian teknis. Padahal tugas pokok dan kewenangan Ombudsman RI, sangat strategis dalam rangka mendukung tercapainya sasaran reformasi birokrasi yang menjadi agenda prioritas pemerintah. Untuk itu diperlukan restrukturisasi dengan pembentukan struktur sebagai berikut:
 - o Deputi bidang Pencegahan.
 - o Deputi bidang Penyelesaian Laporan.
 - o Satuan Penjaminan Mutu.

2. Penguatan struktur kelembagaan perwakilan Ombudsman RI di daerah dan sumber daya manusia aparatur sipil negara yang berkualitas.

Penguatan struktur kelembagaan yang perlu dilakukan antara lain penguatan struktur organisasi Perwakilan Ombudsman RI di daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah. saat ini Perwakilan terdiri atas 1 orang Kepala Perwakilan dan 5 Asisten Ombudsman dibantu unsur Sekretariat Jenderal Ombudsman RI pusat. Struktur organisasi tersebut kurang ideal dalam mendukung pelaksanaan tugas Ombudsman RI yang makin kompleks dan meningkat di daerah. Untuk itu perlu dilakukan perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2001.

Kondisi saat ini, sarana dan prasarana pendukung operasional perwakilan Ombudsman RI di daerah yang kurang representatif: Perwakilan belum memiliki gedung sendiri (masih sewa), demikian pula kendaraan operasional. Karena itu, dibutuhkan penguatan struktur kelembagaan Perwakilan Ombudsman RI serta dukungan sarana dan prasarana.

3. Penguatan fungsi koordinasi Ombudsman RI dengan instansi terkait dalam rangka melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik.

Hal ini penting untuk meningkatkan responsivitas dan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, dan ketentuan pelaksanaan, serta rekomendasi Ombudsman RI. Diperlukan mekanisme koordinasi lintas K/L dan daerah dalam rangka penguatan pengawasan pelayanan publik dan menjamin transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik yang berkualitas. Koordinasi tersebut juga diarahkan untuk meningkatkan peran Inspektorat dalam pengawasan pelayanan publik.

3.4. Kerangka Regulasi

Dalam pelaksanaan pembangunan bidang aparatur negara, langkah-langkah penataan regulasi Ombudsman RI yang akan dilakukan meliputi:

1. Perubahan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dalam rangka menindaklanjuti Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 62/PUU-VIII/2010 tanggal 12 Agustus 2011.
2. Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah. Perubahan dilakukan dalam rangka memperkuat struktur kelembagaan perwakilan Ombudsman RI di Daerah yang saat ini belum optimal mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Ombudsman RI.
3. Mendorong penetapan Peraturan Presiden tentang Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi. Pembayaran ganti rugi merupakan putusan ajudikasi oleh Ombudsman RI sebagai pelaksanaan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang harus dilaksanakan paling lambat 5 tahun sejak diundangkan, sehingga seharusnya ajudikasi dilaksanakan mulai tanggal 18 Juli 2014. Terhadap amanat tersebut, Ombudsman RI telah menyiapkan sarana prasarana persidangan sejak tahun 2013.

BAB IV

TARGET KINERJA DAN KERANGKA PENDANAAN

4.1. Target Kinerja

Target kinerja Ombudsman RI, dibagi menjadi target unit kerja sesuai dengan struktur organisasi, sebagai berikut:

1. Deputi Pencegahan.
 - a. % K/L/Pemda dengan tingkat kepatuhan tinggi atas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - b. % Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan.
 - c. Jumlah perbaikan kebijakan pelayanan publik.
 - d. Jumlah partisipasi publik.
2. Deputi Penyelesaian Laporan.
 - a. % pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang selesai ditindaklanjuti.
 - b. % Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional.
3. Satuan Penjaminan Mutu.

% dugaan pelanggaran Kode Etik yang ditindaklanjuti.
4. Sekretariat Jenderal.
 - a. % kapasitas SDM dan infrastruktur pusat dan perwakilan Ombudsman RI.
 - b. % dukungan teknis dan administrasi kepada Ombudsman RI.

4.2. Kerangka Pendanaan

Keberhasilan suatu lembaga, dipengaruhi oleh dukungan unsur manajemen, khususnya dukungan anggaran. Untuk merealisasikan visi dan seluruh target yang telah ditetapkan, diperlukan pendanaan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Kerangka Pendanaan Tahun 2015-2019

Kode		Program	Sumber Pendanaan	Rencana 2015 (Rp. Juta)	Perkiraan Maju (Rp. Juta)			
K/L	Prog				2016	2017	2018	2019
110	01	Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman RI	a. Rupiah Murni	252.000	299.000	344.000	395.000	455.000
			b. PNB	0,0	0,0	0,0	0,0	
			c. BLU	0,0	0,0	0,0	0,0	
			d. PLN	0,0	0,0	0,0	0,0	
			e. HLN	0,0	0,0	0,0	0,0	
			f. PDN	0,0	0,0	0,0	0,0	
			g. SBSN	0,0	0,0	0,0	0,0	
			Total	252.000	299.000	344.000	395.000	455.000

BAB V

PENUTUP

Demikian Rencana Strategis Ombudsman RI ini disusun sebagai pedoman pelaksanaan kebijakan dan strategi pengawasan pelayanan publik pada jangka waktu tahun 2015-2019. Rencana Strategis ini, merupakan dokumen yang dinamis, sehingga setiap saat dapat disesuaikan dengan tuntutan dan perkembangan yang terjadi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan mengimplementasikan berbagai kebijakan dan strategi ini, diharapkan Ombudsman RI dapat memberikan kontribusi positif yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian visi Ombudsman RI yang dirumuskan dalam program dan kegiatan dengan target dan indikator capaian yang jelas, terukur, dan terjangkau.

Dalam rangka mengakselerasi pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan program utama: penilaian kepatuhan penyelenggara layanan (Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah) atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, percepatan penyelesaian laporan, peningkatan peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, perbaikan kebijakan pelayanan publik, dan peningkatan kualitas pelayanan Ombudsman RI.

Rencana Strategis Ombudsman RI juga merupakan instrumen evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan. Berdasarkan target kerja Ombudsman RI yang telah ditetapkan, dirumuskan indikator kinerja masing-masing unit kerja yang ditetapkan dalam perjanjian kerja sebagai tolok ukur penilaian keberhasilan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI.

Semoga kinerja Ombudsman RI mampu mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai bagian pemenuhan kesejahteraan warga negara.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

MATRIKS RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH KEMENTERIAN/LEMBAGA TAHUN 2015-2019

ERIAN/LEMBAGA : OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DE	OG	REL	PROGRAM/KEGIATAN	SASARAN	INDIKATOR	TARGET					TOTAL ALOKASI 2015-2019 (Rp Milliar)
						2015	2016	2017	2018	2019	
1			Program Teknis Substansi								
	4051		Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik								384,4
				Meningkatnya Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan		15%	30%	40%	50%	60%	42,9
					% Instansi Pemerintah yang memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan	15%	30%	40%	50%	60%	
				Terwujudnya Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional		12%	25%	40%	50%	60%	84,1
					% Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional	12%	25%	40%	50%	60%	
				Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik		20%	35%	45%	55%	65%	98,1
					% Pengaduan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang selesai ditindaklanjuti	20%	35%	45%	55%	65%	
				Meningkatnya kepatuhan K/L/ Pemda dengan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik							68,9
					% K/L/Pemda dengan Tingkat Kepatuhan atas Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik						
					Kementerian	70%	80%	90%	100%	100%	
					Lembaga	25%	35%	60%	80%	100%	
					Provinsi	60%	70%	85%	90%	100%	
					Kabupaten/Kota	10%	20%	35%	50%	60%	



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

DE	KEG	PROGRAM/KEGIATAN	SASARAN	INDIKATOR	TARGET					TOTAL ALOKASI 2015-2019 (Rp Miliar)
					2015	2016	2017	2018	2019	
			Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik		22	50	70	95	106	54,1
				Jumlah Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik.	22	50	70	95	106	
			Meningkatnya partisipasi publik		22	50	70	95	106	36,3
				Jumlah partisipasi publik = 170 (lembaga swadaya masyarakat dan atau perguruan tinggi dan atau individu).	22	50	70	95	106	
		Program Dukungan Manajemen								44,5
5094		Meningkatnya Kualitas Dukungan Manajemen								44,5
			Meningkatkan kapasitas SDM dan infrastruktur pusat dan perwakilan Ombudsman RI		30%	40%	50%	60%	70%	0
				% kapasitas SDM dan infrastruktur pusat dan perwakilan Ombudsman RI	30%	40%	50%	60%	70%	
			Meningkatkan dukungan teknis dan administrasi kepada Ombudsman RI		30%	40%	50%	60%	70%	44,5
				% dukungan teknis dan administrasi kepada Ombudsman RI	30%	40%	50%	60%	70%	
		TOTAL								428,9