

# Laporan Kinerja

Sekretariat Jenderal 2021



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

# Kata Pengantar

Puji syukur kami sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga Laporan Kinerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan pertanggungjawaban atas kinerja pencapaian tujuan dan sasaran program dukungan manajemen Tahun Anggaran 2021 telah diselesaikan. Penyusunan Laporan Kinerja merupakan amanah Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, dan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Secara internal penyusunan laporan kinerja dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan hasil pencapaian tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI tahun 2021, seluruh sasaran program telah berhasil dilaksanakan dengan baik sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja tahun 2021. Pencapaian tersebut merupakan hasil seluruh jajaran Sekretariat Jenderal Ombudsman RI serta dukungan Pimpinan Ombudsman, Asisten, dan pemangku kepentingan lainnya.

Semoga LKj ini dapat menjadi acuan penilaian pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Sekretaris Jenderal Ombudsman RI agar sasaran kinerja dapat tercapai sebagaimana telah direncanakan dan berdampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Jakarta, 2022  
Sekretaris Jenderal  
Ombudsman Republik Indonesia,

Suganda Pandapotan Pasaribu

# Ringkasan

Sekretariat Jenderal adalah unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Ketua Ombudsman RI, serta mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit kerja di lingkungan Ombudsman RI. Untuk itu, seluruh kinerja Sekretariat Jenderal didasarkan pada tujuan, sasaran strategis, dan target kinerja yang tertuang dalam Rencana Strategis Ombudsman RI Tahun 2020-2024 serta Perjanjian Kinerja Sekretaris Jenderal Ombudsman RI. Tahun 2021 merupakan kinerja tahun kedua Rencana Strategis Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

Secara umum, dalam tahun 2021 Sekretariat Jenderal Ombudsman RI telah mencapai target kinerja. Dari 9 indikator kinerja utama, 7 indikator dinyatakan "berhasil" yaitu dengan memenuhi capaian  $\geq 100\%$  dari target yang telah ditetapkan, sedangkan dua indikator (Nilai SAKIP dan Reformasi Birokrasi) dinyatakan tidak memenuhi target yang diperjanjikan. Berikut rincian capaian indikator kinerja Sekretariat Jenderal Ombudsman RI tahun 2021:

Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Program Dukungan Manajemen				
Terselenggaranya dukungan manajemen	Nilai SAKIP	70	65,33*	93,33%
	Nilai Reformasi Birokrasi	77,5	69,3*	89,42%
	Tingkat Kematangan Maturitas SPIP	3	3	100%
	Opini BPK atas Pemeriksaan Laporan Keuangan	WTP	WTP	100%
	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Informasi	3,3	3,36	101,82%
	% Realisasi Anggaran	95	96,27	101,34%
	% Pemenuhan Infrastruktur Sesuai Kebutuhan Pegawai	25	36,93	147,72%
	% Pemenuhan Pengembangan Kompetensi Pegawai	48	58,94%	122,79%
	Indeks Kinerja Dukungan Manajemen	2,93	4	136,52%

Ket: \*) 1 & 2. berdasarkan penilaian oleh Kementerian PAN-RB tahun 2020 yang dikeluarkan pada bulan maret tahun 2021

Untuk mencapai target kinerja tersebut telah dilakukan berbagai upaya diantaranya adalah penguatan Reformasi Birokrasi Internal, peningkatan kualitas dan kapasitas SDM, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada operasional kegiatan perkantoran dan pelayanan utama kepada stakeholder, serta penguatan pengawasan.

Alokasi anggaran Sekretariat Jenderal Ombudsman RI (Program Dukungan Manajemen) : Rp165.477.122.000,00 dengan realisasi 96,55% dari total Alokasi Anggaran atau sebesar Rp159.761.883.733,00.





# Bab I Pendahuluan

## 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan administrasi kepada Ombudsman RI. Sebagai wujud pertanggungjawaban, Sekretariat Jenderal menyusun Laporan Kinerja Sekretariat Jenderal tahun 2021.

Penyusunan Laporan Kinerja dimaksudkan sebagai upaya mewujudkan akuntabilitas dan pencapaian kinerja dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang mengamanatkan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Laporan kinerja ini juga digunakan sebagai dukungan penyusunan laporan kinerja Ombudsman RI.

## 1.2 Tugas & Fungsi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI

Berdasarkan Peraturan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman RI menyebutkan bahwa Sekretariat Jenderal mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman RI. Dalam melaksanakan tugas dimaksud, Sekretariat Jenderal Ombudsman menyelenggarakan fungsi:

- Penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi administrasi kegiatan dan tindak lanjut Ombudsman RI;
- Pelayanan administrasi dalam penyusunan rencana kerja dan program kerja Ombudsman RI;
- Pelayanan administrasi dalam rangka kerja sama Ombudsman RI dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah terkait baik di dalam negeri maupun di luar negeri;
- Pelayanan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data serta penyusunan laporan kegiatan Ombudsman RI; dan
- Penyelenggaraan kegiatan administrasi Ombudsman RI serta melaksanakan pembinaan organisasi, administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.
- Pelaksanaan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

### **1.3 Organisasi & Sumber Daya Manusia**

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, struktur organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI terdiri dari atas:

#### **1.3.1 Biro Perencanaan dan Keuangan**

Biro Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan pusat, fasilitasi pengelolaan keuangan perwakilan, akuntansi, dan pelaporan. Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Perencanaan dan Keuangan menyelenggarakan fungsi:

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

Biro Perencanaan dan Keuangan terdiri atas: Subbagian Tata Usaha Biro Perencanaan dan Keuangan; dan Kelompok Jabatan Fungsional.

#### **1.3.2 Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi**

Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi mempunyai tugas melaksanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan hukum, kerja sama, pembinaan dan penataan organisasi, tata laksana, dan fasilitasi reformasi birokrasi. Dalam melaksanakan tugasnya Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi menyelenggarakan fungsi:

- koordinasi dan penyusunan peraturan perundang-undangan, pengelolaan dokumentasi, diseminasi hukum, advokasi, dan administrasi adjudikasi;
- koordinasi dan pelaksanaan kerja sama;
- koordinasi dan pelaksanaan pembinaan dan penataan organisasi, tata laksana, dan pelaksanaan reformasi birokrasi; dan
- pelaksanaan administrasi Biro.

Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi terdiri atas: Subbagian Tata Usaha Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi; dan Kelompok Jabatan Fungsional.

#### **1.3.3 Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugasnya Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyelenggarakan fungsi:

- koordinasi dan pengelolaan administrasi perencanaan dan pengolahan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- koordinasi dan pengelolaan administrasi pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- koordinasi dan pengelolaan administrasi pelaporan dan kearsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- pelaksanaan administrasi Biro.

Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri atas: Subbagian Tata Usaha Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan Kelompok Jabatan Fungsional.

#### **1.3.4 Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi**

Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengembangan hubungan masyarakat, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan data informasi, dan layanan perpustakaan. Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi menyelenggarakan fungsi:

- koordinasi, pengelolaan, dan layanan hubungan masyarakat;
- koordinasi, pengelolaan, dan pengembangan teknologi informasi;
- koordinasi, pengelolaan data, layanan informasi, dan layanan kepustakaan; dan
- pelaksanaan administrasi Biro.

Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi terdiri atas: Subbagian Tata Usaha Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi; dan Kelompok Jabatan Fungsional.

#### **1.3.5 Biro Sumber Daya Manusia dan Umum**

Biro Sumber Daya Manusia dan Umum mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan sumber daya manusia, layanan umum, dan fasilitasi pimpinan. Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum menyelenggarakan fungsi:

- koordinasi dan pengelolaan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia;
- koordinasi dan pengelolaan perlengkapan, rumah tangga, dan administrasi Biro;
- koordinasi dan pengelolaan penyelenggaraan dukungan pengadaan barang/jasa;
- koordinasi dan pengelolaan urusan tata usaha pimpinan, persidangan dan penyiapan bahan pimpinan, dan keperotokolan; dan
- koordinasi dan pengelolaan kearsipan dan persuratan.

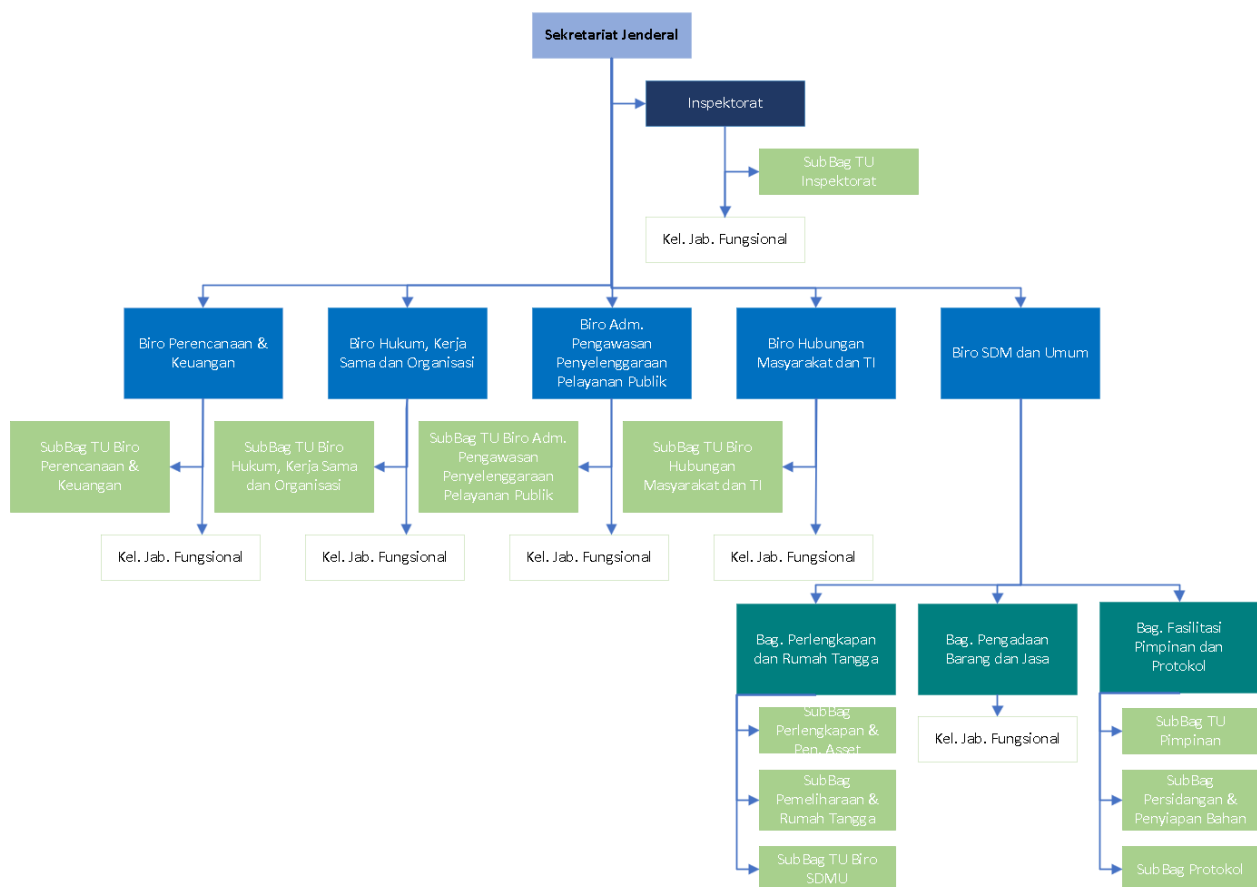
Biro Sumber Daya Manusia dan Umum terdiri atas: Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa, Bagian Fasilitasi Pimpinan dan Protokol, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

#### **1.3.6 Inspektorat**

Inspektorat mempunyai tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman. Dalam melaksanakan tugasnya, Inspektorat menyelenggarakan fungsi:

- penyusunan kebijakan teknis pengawasan internal;
- pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya;
- penyusunan laporan hasil pengawasan; dan
- pelaksanaan administrasi Inspektorat.

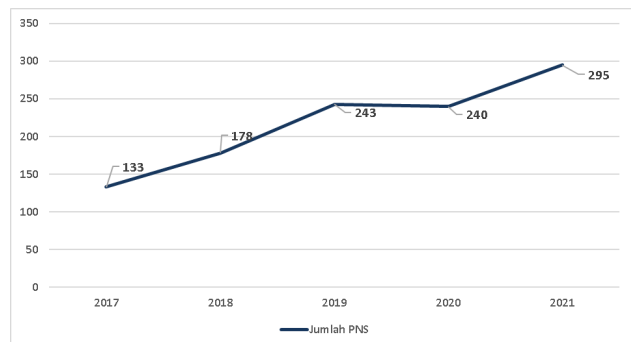
Inspektorat terdiri atas: Subbagian Tata Usaha Inspektorat; dan Kelompok Jabatan Fungsional.



Sekretariat Jenderal Ombudsman dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017. Tindak lanjut Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 telah ditetapkan Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 5 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Posisi per 31 Desember 2021 Sekretariat Jenderal Ombudsman RI didukung sumber daya manusia sebanyak 574 orang, terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 295 orang dan 279 non PNS. Komposisi SDM Sekretariat Jenderal Ombudsman RI disajikan pada tabel berikut:

JENJANG JABATAN	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Sekretaris Jenderal	0	1	1	1	1
Kepala Biro	2	3	5	5	5
Inspektur	-	-	1	1	1
Kepala Bagian	7	9	16	1	2
Kepala Sub Bagian	11	22	45	4	9
Pejabat Fungsional Tertentu	113	143	175	228	277
<b>Jumlah</b>	<b>133</b>	<b>178</b>	<b>243</b>	<b>240</b>	<b>295</b>





# Bab II Perjanjian Kinerja

## 2.1 Rencana Strategis 2020-2024

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

Dalam rangka penguatan tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal, pada tahun 2018 Sekretariat Jenderal Ombudsman RI melakukan perubahan struktur organisasi sebagai upaya untuk meningkatkan fungsi dukungan terhadap pelaksanaan tugas lembaga Ombudsman RI dalam rangka penyelenggaraan pengawasan pelayanan publik. Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 1 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

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

---

Sebagaimana makna yang tertuang dalam visi Sekretariat Jenderal Ombudsman dengan penjelasan sebagai berikut:

- **Dukungan:** Segala bentuk informasi verbal ataupun non verbal yang bersifat saran, bantuan yang nyata maupun tingkah laku diberikan oleh 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 yang dilakukan 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, pertama, sangat baik dan utama. Dalam hal ini Sekretariat Jenderal Ombudsman selalu bertekad dan berupaya untuk memberikan suatu dukungan yang sangat baik dan maksimal untuk pemenuhan target kinerja lembaga.

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 administrasi pengawasan pelayanan publik 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.

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi tersebut, maka Sekretariat Jenderal Ombudsman menetapkan tujuannya yaitu:

**"Terwujudnya Dukungan Administratif Prima kepada Ombudsman Republik Indonesia".**

Adapun ukuran keberhasilan atau indikator kinerja untuk tujuan tersebut dijelaskan dalam Sasaran Program. Sasaran Program adalah kondisi yang akan dicapai secara nyata oleh Sekretariat Jenderal Ombudsman RI yang mencerminkan pengaruh yang ditimbulkan oleh adanya hasil (outcome) dari satu atau beberapa program. Ada pun sasaran program Sekretariat Jenderal Ombudsman adalah: "Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat".

Meningkatnya kualitas dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis 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

## 2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2021

Perencanaan Kinerja adalah proses perencanaan kinerja yang didokumentasikan dalam Rencana Kinerja Tahunan. Penyusunan rencana kinerja ini dilakukan seiring dengan agenda penyusunan kebijakan anggaran. Setelah anggaran 2021 ditetapkan maka disusunlah Penetapan Kinerja 2021 yang merupakan tekad dan janji yang disusun secara tahunan yang akan dicapai dan disepakati antara pihak yang menerima amanah/tugas dan pihak yang memberi amanah/tugas dengan memperhatikan sumber daya dan sumber dana yang ada.

Dalam rangka pengukuran kinerja atas program dan *outcome* yang dihasilkan, Sekretariat Jenderal Ombudsman telah melakukan revisi terhadap beberapa indikator kinerja yang disesuaikan pada Perjanjian Kinerja pada pertengahan tahun 2021, terdapat penambahan indikator kinerja ditetapkan sebagai berikut:

Sasaran Terselenggaranya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat.

Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
Program Dukungan Manajemen		
Terselenggaranya dukungan manajemen kelembagaan Ombudsman yang kuat	Nilai SAKIP	70
	Nilai Reformasi Birokrasi	77,5
	Tingkat Kematangan Maturitas SPIP	3
	Opini BPK atas Pemeriksaan Laporan Keuangan	WTP
	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Informasi	3,3
	Persentase Realisasi Anggaran	95
	Persentase Pemenuhan Infrastruktur Sesuai Kebutuhan Pegawai	25
	Persentase Pemenuhan Pengembangan Kompetensi Pegawai	48
	Indeks Kinerja Dukungan Manajemen	2,93

# Bab III Akuntabilitas Kinerja

## 3.1 Capaian Kinerja

Sesuai Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI melaksanakan kegiatannya sebagaimana tertuang dalam rencana kerja dalam rangka mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tabel berikut disajikan capaian kinerja Tahun 2021.

Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Program Dukungan Manajemen				
Terselenggaranya dukungan manajemen	Nilai SAKIP	70	65,33*	93,33%
	Nilai Reformasi Birokrasi	77,5	69,3*	89,42%
	Tingkat Kematangan Maturitas SPIP	3	3	100%
	Opini BPK atas Pemeriksaan Laporan Keuangan	WTP	WTP	100%
	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Informasi	3,3	3,36	101,82%
	% Realisasi Anggaran	95	96,27	101,34%
	% Pemenuhan Infrastruktur Sesuai Kebutuhan Pegawai	25	36,93	147,72%
	% Pemenuhan Pengembangan Kompetensi Pegawai	48	58,94%	122,79%
	Indeks Kinerja Dukungan Manajemen	2,93	4	136,52%

Ket: \*) 1 & 2. berdasarkan penilaian oleh Kementerian PAN-RB tahun 2020 yang dikeluarkan pada bulan maret tahun 2021

## 3.2 Evaluasi dan Analisa Capaian Kinerja Kegiatan Program Dukungan Manajemen

Dukungan manajemen memiliki peran penting guna menunjang tercapainya sasaran Ombudsman RI yang akuntabilitas. Akuntabilitas sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu pertanggung-jawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Pada tahun anggaran 2021 Sekretariat Jenderal Ombudsman RI telah menyusun dokumen Perjanjian Kinerja yang merupakan pernyataan, kesepakatan, sekaligus perjanjian kinerja antar unsur-unsur pemangku kepentingan didalam organisasi sebagai wujud tekad dan komitmen dalam pencapaian target-target yang telah direncanakan. Berikut ini akan diuraikan Target dan Realisasi Pencapaian Sasaran Kinerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Tahun 2021, yang diukur dengan menggunakan Indikator Kinerja yang telah ditetapkan, sebagai berikut :



# IKP 1

## Nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Peraturan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Pemerintah Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah (SAKIP), setiap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah harus melakukan penilaian atau evaluasi kinerja secara mandiri (self-assesment) dengan cara membuat sebuah laporan yang nantinya diserahkan dan dinilai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB).

Tujuan evaluasi ini adalah untuk menilai tingkat akuntabilitas atau pertanggung-jawaban atas hasil (outcome) terhadap penggunaan anggaran dalam rangka terwujudnya pemerintah yang berorientasi pada hasil (result oriented government) serta memberikan saran perbaikan yang diperlukan. Hasil akhir dari evaluasi ini menunjukkan tingkat akuntabilitas kinerja kementerian/lembaga/ pemerintah daerah. Adapun Penilaian tingkat akuntabilitas kinerja ini dinilai berdasarkan 5 kriteria yaitu sebagai berikut:

Nilai SAKIP Tahun 2017-2020						
No.	Komponen Yang Dinilai	Nilai				
		Bobot	2017	2018	2019	2020
1	Perencanaan Kinerja	30	20,2	20,2	20,7	22,5
2	Pengukuran Kinerja	25	13,6	13,6	13,8	14,9
3	Pelaporan Kinerja	15	8,77	8,9	9,01	10,5
4	Evaluasi Internal	10	5,33	5,67	5,71	6,29
5	Capaian Kinerja	20	10,8	10,8	10,9	11,1
	Nilai Hasil Evaluasi	100	58,6	59,2	60,1	65,3
	Tingkat Akuntabilitas Kinerja		CC	CC	B	B

Pada tahun 2020 nilai SAKIP Ombudsman RI memperoleh predikat B, walaupun sama dengan tahun lalu, namun Nilai Hasil Evaluasinya mengalami kenaikan sebanyak 5,25 poin. Peningkatan ini menunjukkan adanya komitmen Ombudsman RI dalam efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran terhadap capaian kinerjanya. Kualitas pembangunan budaya kinerja birokrasi, dan penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada hasil di Ombudsman RI sudah menunjukkan hasil yang baik, namun masih dapat ditingkatkan.

Sampai dengan laporan ini dibuat nilai SAKIP untuk tahun 2021 masih dalam proses penilaian oleh Kementerian PANRB sehingga belum dapat dibandingkan dengan capaian tahun lalu.

Namun pada tahun 2021 Ombudsman RI telah melakukan upaya-upaya terkait peningkatan nilai SAKIP, yakni sebagai berikut:

- Menjabarkan faktor pendukung atau penghambat proses pencapaian kinerja utama.
- Telah memastikan keselarasan program, kegiatan, dan komponen anggaran dalam mendukung pencapaian tujuan dan sasaran strategis organisasi dengan menetapkan, melaksanakan, dan melakukan revidi terhadap rencana aksi.
- Mendorong pelaksanaan dialog kinerja dalam bentuk diskusi dan tawar-menawar rencana dan target kinerja yang akan dipertanggungjawabkan beserta strategi yang akan dilakukan.
- Berusaha meningkatkan kualitas laporan kinerja sebagai upaya perbaikan untuk lebih mengoptimalkan pencapaian kinerja.
- Mendorong perbaikan SAKIP secara berkelanjutan dengan meningkatkan kualitas proses evaluasi internal dan memastikan tindak lanjut atas rekomendasi yang diberikan.
- Mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan beserta dampaknya dengan melakukan monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala dan berjenjang.
- Mempercepat upaya reformasi birokrasi dengan menjadikan perbaikan implementasi SAKIP sebagai pengungkit.

## **IKP 2**

### **Nilai Reformasi Birokrasi**

Sesuai dengan Peraturan Presiden nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi tahun 2010-2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 11 tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi tahun 2015-2019, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 205 tahun 2015 tentang Unit Pengelola Reformasi Birokrasi Nasional (UPRBN), Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melaksanakan evaluasi atas pelaksanaan reformasi birokrasi pada Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah. Pelaksanaan evaluasi berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi pemerintah.

Tujuan evaluasi untuk menilai kemajuan pelaksanaan program reformasi birokrasi dalam rangka mencapai sasaran atau hasil berupa peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja, pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian. Dalam melakukan evaluasi ini, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melakukan

penilaian terhadap komponen pengungkit (8 Area perubahan) serta komponen hasil yang meliputi:

Komponen Nilai Pengungkit Tahun 2015-2020										
NO	KOMPONEN PENILAIAN	NILAI				KOMPONEN PENILAIAN	NILAI			CAPAIAN
	SEMULA	MAKS	2017	2018	2019	MENJADI	MAKS	2020	2021	
<b>A</b>	<b>Pengungkit</b>					<b>Pengungkit</b>				
1	Manajemen Perubahan	5	2,57	2,08	2,5	Pemenuhan	20	18,37	18,12	90,60%
2	Penataan Peraturan Perundang-undangan	5	2,71	1,98	2,09	Hasil Antara Area Perubahan	10	6,75	6,72	67,20%
3	Penataan dan Penguatan Organisasi	6	3,84	3,84	3,93	Reform	30	15,91	16,45	54,83%
4	Penataan Tatalaksana	5	3,22	2,19	2,46					
5	Penataan Sistem Manajemen SDM	15	12,78	11,86	11,08					
6	Penguatan Akuntabilitas	6	2,91	3,76	4,13					
7	Penguatan Pengawasan	12	7,11	6,31	7,88					
8	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	6	3,67	4,13	4,13					
	<b>Sub total Komponen Pengungkit</b>	<b>60</b>	<b>38,81</b>	<b>36,15</b>	<b>38,2</b>		<b>60</b>	<b>41,03</b>	<b>41,29</b>	<b>68,82%</b>

Komponen Nilai hasil Indeks Reformasi Birokrasi Tahun 2017-2021											
NO	KOMPONEN PENILAIAN	NILAI	NILAI	NILAI	NILAI	NO	KOMPONEN PENILAIAN	NILAI	NILAI	NILAI	CAPAIAN
		MAKS	2017	2018	2019			MAKS	2020	2021	
<b>B</b>											
1	Nilai Akuntabilitas Kinerja	14	8,1	9,61	9,66	1	Akuntabilitas Kinerja dan Keuangan	10	7,21	7,57	75,70%
2	Survei Internal Integritas Organisasi	6	4,57	4,12	4,68	2	Kualitas Pelayanan Publik	10	7,43	8,1	81%
3	Survei Eksternal Persepsi Korupsi	7	5,72	5,88	5,79	3	Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN	10	7,5	6,3	63%
4	Opini BPK	3	3	3	3	4	Kinerja Organisasi	10	6,13	6,58	65,80%
5	Survei Eksternal Pelayanan publik	10	7,87	8,2	7,93						
	<b>Sub total Komponen Hasil</b>	<b>40</b>	<b>29,26</b>	<b>30,8</b>	<b>31,06</b>			<b>40</b>	<b>28,27</b>	<b>28,55</b>	<b>71,38%</b>
	<b>Indeks Reformasi Birokrasi</b>	<b>100</b>	<b>68,07</b>	<b>66,95</b>	<b>69,26</b>			<b>100</b>	<b>69,3</b>	<b>69,84</b>	<b>69,84%</b>

Pada tahun 2021 nilai RB meningkat dari tahun sebelumnya (2020), hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa Ombudsman RI telah berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik melalui perbaikan yang ditandai dengan meningkatnya nilai pada area pemenuhan dan area reform, serta diikuti dengan peningkatan nilai pada komponen hasil.

Dalam penilaian atas Reformasi Birokrasi (RB), kategori dihitung berdasarkan atas klasifikasi nilai evaluasi, Adapun Kategori menurut tabel klasifikasi nilai evaluasi di bawah, nilai RB Ombudsman RI masuk kategori B.

Kategori klasifikasi nilai evaluasi Reformasi Birokrasi

No.	Kategori	Nilai
1	A	Nilai > 80
2	BB	70 ≤ nilai > 80
3	B	60 ≤ nilai > 70
4	CC	50 ≤ nilai > 60
5	C	40 ≤ nilai > 50
6	D	30 ≤ nilai > 40
7	E	Nilai <30

Untuk meningkatkan nilai RB tahun 2022 Ombudsman RI akan melakukan upaya-upaya sebagai berikut:

- Meningkatkan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di tingkat Unit Kerja.
- Melakukan pemantauan dan evaluasi atas efektifitas pelaksanaan rencana kerja secara komprehensif.
- Harmonisasi proses identifikasi dan harmonisasi peraturan.
- Melakukan penyederhanaan struktur organisasi dan evaluasi kesesuaian evaluasi struktur organisasi terhadap kinerja.
- Melakukan evaluasi terhadap transformasi digital untuk mengukur kesesuaian dan kebermanfaatannya secara komprehensif.
- Mengoptimalkan penguatan sistem manajemen Sumber Daya Manusia.
- Menerapkan reward and punishment berdasarkan kinerja individu.
- Meningkatkan perencanaan kinerja hingga evaluasi kinerja pada Perwakilan Ombudsman.
- Membangun pemetaan dan identifikasi resiko pada unit kerja secara merata.
- Meningkatkan efektifitas monitoring dan evaluasi terkait kebijakan pengawasan gratifikasi, Whistleblowing System (WBS), Conflict of Interest (CoI), dan pengaduan masyarakat.
- Mengelola sistem pengendalian internal secara berkala untuk mewujudkan pemerintahan yang akuntabel dan berintegritas.
- Mengimplementasikan Survei Kepuasan Masyarakat yang memotret kualitas layanan secara menyeluruh.

## **IKP 3**

### **Tingkat Kematangan Maturitas SPIP**

Tingkat maturitas penyelenggaraan SPIP adalah tingkat kematangan/kesempurnaan penyelenggaraan sistem pengendalian intern pemerintah dalam mencapai tujuan pengendalian intern sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.

Untuk indikator Nilai Maturitas SPIP, Pada tahun lalu Sekretariat Jenderal Ombudsman RI menargetkan mencapai level 3. Dalam pencapaiannya, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI telah mencapai level 3, dengan karakteristik SPIP "terdefinisi". Karakteristik ini menandakan bahwa Ombudsman RI telah melaksanakan praktek pengendalian intern dan telah terdokumentasi dengan baik. Namun, evaluasi atas pengendalian intern dilakukan tanpa dokumentasi yang memadai.

Tahun ini, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI menargetkan Nilai Maturitas SPIP tetap di level 3, atau sesuai dengan standar nasional untuk Maturitas SPIP. Sementara, kegiatan reassessment dari instansi yang bersangkutan belum dapat dijadwalkan dikarenakan kondisi pandemi.



Meskipun Tahun ini tidak dilakukan Penilaian Eksternal atas Nilai Maturitas SPIP, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI melalui Inspektorat tetap berupaya untuk selalu memperbaiki Sistem Pengendalian Internal Pemerintahan di Lingkungan Ombudsman dengan melakukan Audit berbasis risiko dan kegiatan asistensi. dan telah melakukan kegiatan sosialisasi pengendalian risiko dalam bentuk penilaian dan pemetaan risiko kepada biro-biro lainnya. Diharapkan dari sosialisasi ini tiap unit kerja lebih memahami dan memetakan risiko yang ada pada bagian masing-masing serta dapat menuangkannya dalam peta risiko. Peta Risiko merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mendukung penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah yang lebih baik di lingkungan Ombudsman RI serta dapat meningkatkan level maturitas SPIP Ombudsman RI.

## **IKP 4**

### **Opini BPK atas Pemeriksaan Laporan Keuangan**

Opini BPK merupakan pernyataan profesional pemeriksa mengenai kewajaran informasi keuangan yang disajikan dalam laporan keuangan yang didasarkan pada empat kriteria yakni kesesuaian dengan standar akuntansi pemerintah, kecukupan pengungkapan, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan efektivitas sistem pengendalian intern. Dalam melaksanakan audit atas Laporan Keuangan, BPK memberikan 5 Jenis Opini sebagai berikut:

- Opini Wajar Tanpa Pengecualian.
- Opini Wajar Tanpa Pengecualian Dengan Paragraf Penekanan Suatu Hal.
- Opini Wajar Dengan Pengecualian.
- Opini Tidak Wajar.
- Opini Tidak Memberikan Opini.

Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) adalah opini audit yang akan diterbitkan jika laporan keuangan dianggap memberikan informasi yang bebas dari salah saji material. Jika laporan keuangan diberikan opini jenis ini, artinya auditor meyakini berdasarkan bukti-bukti audit yang dikumpulkan, Ombudsman RI dianggap telah menyelenggarakan prinsip akuntansi yang berlaku umum dengan baik, dan walaupun ada kesalahan, kesalahannya dianggap tidak material dan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan.

BPK telah menetapkan sejumlah kriteria untuk bisa mencapai predikat WTP yaitu kesesuaian dengan standar akuntansi pemerintah, efektivitas penilaian internal, kecukupan pengungkapan informasi, dan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan.

Pada Tahun Anggaran 2021, Sekretariat Ombudsman RI menargetkan opini WTP terhadap Laporan Keuangan Ombudsman RI Tahun 2020. Berdasarkan Surat Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 26a/LHP/XV/05/2021 tanggal 31 Mei 2021 hal Laporan

Hasil Pemeriksaan atas Laporan Keuangan Ombudsman RI Tahun 2020 mendapat Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP). Hal ini merupakan pengulangan prestasi yang diraih Ombudsman RI sejak tahun 2016 hingga 2019.



Pada tahun 2021 Ombudsman RI menerima penghargaan dari Badan Pemeriksa Keuangan kategori Opini WTP 5 Tahun Berturut-turut (2017-2021). telah melakukan beberapa hal guna mempertahankan hasil opini WTP seperti peningkatan pengelolaan BMN dan piutang, peningkatan kualitas SDM (khususnya penyusun Laporan Keuangan), peningkatan kualitas SPI dan peran serta Inspektorat sebagai Audit Internal, membuat Tim dan Rencana Aksi atas permasalahan/temuan BPK, menindaklanjuti rekomendasi BPK dan menyelesaikan permasalahan/temuan pemeriksaan BPK, melakukan pembinaan secara intensif terkait pengelolaan keuangan Negara, dan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Rencana Aksi atas temuan BPK.

## IKP 5

### Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Informasi

Indeks ini dilakukan untuk memberikan gambaran secara umum kepuasan Pemohon Informasi dalam pelayanan informasi yang dilakukan Ombudsman RI sebagai badan publik. Indeks ini dihitung dengan cara melakukan survei melalui kuesioner yang disajikan secara daring (online) melalui link atau tautan yang diberikan secara langsung kepada Pemohon Informasi sebagai responden. Survei ini dilakukan sebagai sarana memperoleh masukan dan meningkatkan pelayanan informasi yang diberikan oleh Ombudsman RI kepada masyarakat luas.

Selama tahun 2021, Pemohon Informasi yang datang baik secara langsung maupun melalui sarana lain seperti email, surat maupun permohonan online, sebanyak 67 (enam puluh tujuh) Pemohon. Sehingga jumlah total responden yang disurvei sebanyak 67 Pemohon. Berikut adalah hasil pembobotan masing-masing pertanyaan survei yang dilakukan pada tahun 2021.

Pertanyaan dan Nilainya				
Pertanyaan	Nilai			
	2018	2019	2020	2021
Kenyamanan pelayanan informasi melalui tatap muka maupun surat/website/fax/email	4,23	4,23	3,35	3,37
Kemudahan persyaratan pengajuan permohonan informasi publik	4,15	4,52	3,42	3,46
Kesesuaian antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan	4,03	4,14	3,36	3,22
Ketepatan waktu pelayanan informasi	4,08	3,75	3,16	3,09
Kejelasan dan kepastian petugas yang melaksanakan pelayanan informasi	4,1	3,85	3,3	3,28
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan informasi	4,12	3,85	3,32	3,31
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan informasi	4,15	4,04	3,44	3,4
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi	4,23	4,04	3,42	3,43
Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan informasi	4,17	4,23	3,46	3,48
Ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas	3,95	3,85	3,33	3,36
Kelayakan pelayanan Ombudsman RI untuk direkomendasikan menurut responden	4,11	4,33	3,55	3,51
<b>Rata-rata</b>	<b>4,12</b>	<b>4,08</b>	<b>3,37</b>	<b>3,36</b>

Berdasarkan pembobotan masing-masing pertanyaan, didapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan informasi sebesar 3,37. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan informasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI adalah Baik. Namun terjadi penurunan indeks pada tahun 2020 dari tahun-tahun sebelumnya.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan informasi antara lain adalah dengan meningkatkan pelayanan informasi yang diberikan oleh Ombudsman RI seperti memastikan jumlah permohonan layanan informasi yang diterima, memastikan pemberian informasi pada setiap permohonan layanan informasi, memastikan pemberian layanan informasi tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dan mengidentifikasi permasalahan dalam pengelolaan layanan informasi.

## IKP 6

### Persentase Realisasi Anggaran

Pada tahun 2020, Ombudsman RI mendapatkan pagu anggaran sebesar Rp198.162.445.000,00 (setelah refocusing anggaran) terealisasi sebesar Rp190.777.506.194,00 atau 96,27% dari total Anggaran 2021. Persentase realisasi anggaran tahun 2021 ini paling mendekati target realisasi anggaran dibanding tahun-tahun sebelumnya, hal ini menandakan akurasi perencanaan terhadap realisasi anggaran telah meningkat.



Sasaran Kegiatan Dukungan Manajemen. Dalam Kegiatan Dukungan Manajemen dibagi beberapa kegiatan besar yaitu Perencanaan dan Keuangan; Fasilitas Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik; Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi; Pengawasan Internal; Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi; dan Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan. Adapun rincian realisasi anggaran Dukungan Manajemen adalah sebagai berikut:

Realisasi anggaran Program Dukungan Manajemen					
NO	NAMA KEGIATAN/OUTPUT	PAGU	REALISASI	%	SISA ANGGARAN
<b>A Kegiatan Perencanaan dan Keuangan</b>					
1	Layanan Perencanaan dan Penganggaran	499.070.000	476.310.689	95,44%	22.759.311
2	Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	542.262.000	536.264.776	98,89%	5.997.224
3	Layanan Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	663.195.000	639.473.721	96,42%	23.721.279
<b>B Kegiatan Fasilitas Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik</b>					
4	Layanan Umum	397.401.000	389.538.890	98,02%	7.862.110
<b>C Kegiatan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi</b>					
5	Layanan Umum	211.978.000	210.212.000	99,17%	1.766.000
6	Layanan Kehumasan dan Protokoler	1.403.235.000	1.386.296.333	98,79%	16.938.667
7	Layanan Data dan Informasi	543.034.000	538.147.050	99,10%	4.886.950
<b>D Kegiatan Pengawasan Internal</b>					
8	Layanan Audit Internal	380.309.000	371.994.695	97,81%	8.314.305
<b>E Kegiatan Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi</b>					
9	Layanan Hukum	500.743.000	489.638.199	99,58%	2.104.801
10	Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	405.931.000	399.454.855	98,40%	6.476.145
11	Layanan Kehumasan dan Protokoler	671.914.000	652.304.898	97,08%	19.609.102
<b>F Kegiatan Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan</b>					
12	Layanan Perkantoran	146.773.329.000	141.666.445.689	96,52%	5.106.883.311
13	Layanan Umum	1.186.382.000	1.127.654.967	95,05%	58.727.033
14	Layanan Sarana Internal	7198724000	7066304859	98,16%	132.419.141
15	Layanan Sumber Daya Manusia	1.171.828.000	1.120.658.776	95,63%	51.169.224
16	Layanan Kehumasan dan Protokoler	615.102.000	572.171.629	93,02%	42.930.371
17	Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal	2.312.685.000	2.110.011.707	91,24%	202.673.293
<b>Total</b>		<b>165.477.122.000</b>	<b>159.761.883.733</b>	<b>96,55%</b>	<b>5.715.238.267</b>



Sekretariat Jenderal Ombudsman RI senantiasa melaksanakan monitoring kegiatan Ombudsman RI setiap triwulan, agar kegiatan berjalan sesuai dengan rencana aksi tahun 2021 dan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) TA 2021 sehingga meminimalisir terjadinya anggaran yang tidak terealisasi.

Pada Tahun 2022, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI akan memperkuat perencanaan realisasi anggaran tiap unit kerja dan melakukan monitoring dan evaluasi agar realisasi anggaran dapat sesuai dengan target yang telah direncanakan.

## IKP 7

### Persentase Pemenuhan Infrastruktur sesuai Kebutuhan Pegawai

Kinerja Ombudsman RI baik di pusat maupun daerah selain didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni juga didukung dengan pemenuhan kebutuhan infrastruktur. Di tahun 2021, Sekretariat Jenderal Ombudsman RI mengupayakan agar semua pegawai Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan terpenuhi kebutuhan infrastruktur sesuai standar kebutuhan pegawai, adapun rinciannya sebagai berikut:

Kebutuhan Infrastruktur Pusat dan Perwakilan					
No	Sarana dan Prasarana	Kebutuhan	Kekurangan	Harga Satuan	Harga Total
<b>PUSAT</b>					
1	Kursi	871	424	Rp800.000	Rp339.200.000
2	Meja	871	386	Rp1.200.000	Rp463.200.000
3	PC/Notebook	871	265	Rp15.000.000	Rp3.975.000.000
<b>PERWAKILAN</b>					
A	RUANG RAPAT				
1	Meja Rapat	34	0	-	-
2	Kursi Rapat	340	0	-	-
3	Proyektor	34	34	Rp15.000.000	Rp510.000.000
4	Screen Proyektor	34	34	Rp2.500.000	Rp85.000.000
5	Kamera Video Conference	34	34	Rp20.000.000	Rp680.000.000
6	Audio Set + Microphone Set	34	34	Rp40.000.000	Rp1.360.000.000
7	Akun Zoom Meeting	34	34	Rp3.500.000	Rp119.000.000
B	RUANG PELAPORAN				
1	Kursi Ruang Pelapor	102	0	-	-
2	Meja Penerimaan Laporan	34	0	-	-
3	PC Unit	34	34	Rp15.000.000	Rp510.000.000
C	RUANG TUNGGU				
1	Sofa	34	32	Rp10.000.000	Rp320.000.000
2	Kursi Tunggu	68	65	Rp2.000.000	Rp130.000.000
3	TV 43"	34	34	Rp5.000.000	Rp170.000.000
4	Dispenser	34	30	Rp1.500.000	Rp45.000.000
D	RUANG KERJA				
1	Printer Unit	218	0	-	-
2	Scanner Unit	170	154	Rp15.000.000	Rp2.310.000.000
3	Lemari Arsip	68	68	Rp900.000	Rp61.200.000
4	Dispenser	34	30	Rp1.500.000	Rp45.000.000
5	Filling Cabinet	136	82	Rp3.500.000	Rp287.000.000

No	Sarana dan Prasarana	Kebutuhan	Kekurangan	Harga Satuan	Harga Total
E	RUANG LAKTASI				
1	Kulkas	34	34	Rp5.000.000	Rp170.000.000
2	Sofa Mini	34	34	Rp5.000.000	Rp170.000.000
3	AC	34	34	Rp3.500.000	Rp119.000.000
Total anggaran dibutuhkan					Rp11.868.600.000
Total Realisasi Anggaran Infrastruktur					Rp4.383.223.680

Berdasarkan tabel diatas total kebutuhan anggaran dalam memenuhi infrastruktur pusat dan perwakilan sebesar Rp11.868.600.000, total realisasi anggaran infrastruktur pada tahun 2021 sebesar Rp4.383.223.680, maka persentase pemenuhan infrastruktur sesuai kebutuhan pegawai sebesar 36,93% dengan target 25%, sehingga capaian indikator persentase pemenuhan infrastruktur sesuai kebutuhan pegawai melebihi target yang telah diperjanjikan sebesar 147%.

## IKP 8

### Persentase Pemenuhan Pengembangan Kompetensi Pegawai

Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia dilakukan dengan cara pemenuhan pelatihan Sumber Daya Manusia. Pemenuhan pelatihan ini dengan cara mengikuti pendidikan, pelatihan dan bimbingan teknis. Pada tahun 2021, telah diikuti kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

Daftar Pengembangan Kompetensi tahun 2021
Program Pengembangan Kompetensi
Pelatihan Operation and Complaint Management Process: Federal Tax Ombudsman Pakistan
Program Pendidikan Reguler Angkatan LXII Tahun 2021
Training of Trainers of Basic Investigation Training
Diklat Teknis Pengelolaan Arsip Dinamis Angkatan II (PNBP) Tahun 2021
Pelatihan dan Sertifikasi Kompetensi Teknis Manajemen ASN Angkatan 2
Pelatihan Penjenjangan Asisten Ombudsman Tingkat III secara daring
Pelatihan Sistem Manajemen Mutu Terpadu
Pelatihan Strategi Mendesain Solusi Melalui Teknik "Root Cause Analysis"
Program Pelatihan Jarak Jauh Penilaian Pengendalian Intern Atas Pelaporan Keuangan Pemerintah Pusat
Diklat Teknis Digitalisasi Arsip (PNBP)
Diklat Teknis Pengelolaan Arsip Elektronik (PNBP)
Employee Recognition, Rewards And Wellbeing
Pelatihan Daring Dukungan Forensik Bagi Penguatan Skema Anti-Penyuapan di Korporasi Selaras ISO 37001
Pelatihan The Role of the Ombudsman in the Protection of Rights of Persons With Disabilities
Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Metode Progresif dan Partisipatif (Pelatihan Propartif) Tahun 2021 secara tatap muka
Certificate IV Government Investigation Training
Diklat Fungsional Pengangkatan Arsiparis Tingkat Ahli (PNBP) Angkatan II
Fifth Training Course of OICOA
Pelatihan CONNECT V (Enhancing Knowledge of Business and Human Rights Between Certain Intitutions)
Pelatihan Intake
Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar dan Ujian Sertifikasi
Pelatihan, Bimbingan Teknis Persiapan Ujian dan Ujian Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)
Pelatihan Dasar CPNS

Program Pengembangan Kompetensi
Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Tingkat Dasar Tahun 2021 Gelombang VI
Pelatihan Perumusan Rincian Output (RO) dalam Belanja Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP) Tahun 2021
Pelatihan Pemantauan dan Evaluasi
Pelatihan Certification of Government Chief Audit Executive (CGCAE) Bagi Pimpinan APIP
Pelatihan Kepemimpinan Pengawas
Pelatihan Masa Persiapan Purnabakti
Pelatihan Infografis Batch 1
Pelatihan Online Analisis Pasar, Penyusunan KAK, Spesifikasi Teknis dan HPS
Pelatihan Keprotokolan
Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP) Tingkat Dasar, Bimbingan Teknis Persiapan Ujian dan Ujian Sertifikasi PBJP Tingkat Dasar
Pelatihan Pengadaan Tanah, Perumahan, dan Pemukiman
Pelatihan Konten Kreatif
Pelatihan Mediasi Yang Difasilitasi oleh OCO
Pelatihan Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP/LAKIP)
Pelatihan Perencanaan dan Penganggaran
Pelatihan Teknis Perencanaan dan Penganggaran
Pelatihan Legal Opinion

Data Personil yang ikut Pengembangan Kompetensi Tahun 2021

No	Jabatan	Jumlah
1	Asisten Utama	3
2	Asisten Madya II	2
3	Asisten Madya I	15
4	Asisten Muda II	2
5	Asisten Muda I	34
6	Asisten Pratama II	71
7	Asisten Pratama I	56
8	PNS	190
9	CPNS	59
Total		432

Pelatihan sumber daya manusia yang diikuti atau difasilitasi pada tahun 2021 sebanyak 432 orang peserta, sedangkan sumber daya manusia Ombudsman RI (PNS dan Asisten) pada tahun 2021 berjumlah 733 orang. Sehingga realisasi % pemenuhan pelatihan Sumber Daya Manusia (PNS dan Asisten) adalah

$$\frac{\text{Realisasi jumlah orang yang memenuhi pelatihan SDM}}{\text{Jumlah total PNS dan Asisten Ombudsman RI tahun 2021}} \times 100\% = \frac{432 \text{ orang}}{733 \text{ orang}} \times 100\% = 58,94\%$$

### 3.3 Akuntabilitas Keuangan

Berdasarkan DIPA Ombudsman RI Nomor 110.01.1.439624/2021, alokasi anggaran Sekretariat Jenderal Ombudsman RI untuk Tahun 2021 sebesar Rp165.477.122.000,00 dengan realisasi sebesar Rp159.761.883.733,00 atau 96,55% (unaudited dan bersifat netto). Rincian pagu alokasi dan realisasinya sebagai berikut:

Anggaran dan Realisasi Anggaran Sekretariat Jenderal Ombudsman RI Tahun 2021			
Program/Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
Program Dukungan Manajemen	165.477.122.000	159.761.883.733	96,6
Perencanaan dan Keuangan	1.704.527.000	1.652.049.186	96,9
Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	499.070.000	476.310.689	95,4
Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	542.262.000	536.264.776	98,9
Layanan Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	663.195.000	639.473.721	96,4
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	397.401.000	389.538.890	98
Layanan Umum	397.401.000	389.538.890	98
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	2.158.247.000	2.134.655.383	98,9
Layanan Umum	211.978.000	210.212.000	99,2
Layanan Kehumasan dan Protokoler	1.403.235.000	1.386.296.333	98,8
Layanan Data dan Informasi	543.034.000	538.147.050	99,1
Pengawasan Internal	380.309.000	371.994.695	97,8
Layanan Pengawasan Internal	380.309.000	371.994.695	97,8
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.578.588.000	1.550.397.952	98,2
Layanan Hukum	500.743.000	498.638.199	99,6
Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	405.931.000	399.454.855	98,4
Layanan Kehumasan dan Protokoler	671.914.000	652.304.898	97,1
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	159.258.050.000	153.663.247.627	96,5
Layanan Perkantoran	146.773.329.000	141.666.445.689	96,5
Layanan Umum	1.186.382.000	1.127.654.967	95,1
Layanan Sarana Internal	7.198.724.000	7.066.304.859	98,2
Layanan Sumber Daya Manusia	1.171.828.000	1.120.658.776	95,6
Layanan Kehumasan dan Protokoler	615.102.000	572.171.629	93
Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal	2.312.685.000	2.110.011.707	91,2



# Bab IV Penutup

Laporan Kinerja Sekretariat Jenderal Ombudsman RI merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan Penetapan Kinerja Sekretariat Jenderal Ombudsman RI yang telah ditetapkan. Laporan Kinerja ini menyajikan pencapaian dari sasaran program dukungan manajemen atas 8 (delapan) indikator. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan. Berdasarkan uraian capaian indikator Sekretariat Jenderal Ombudsman RI telah menunjukkan bahwa realisasi capaian target yang telah ditetapkan pada dokumen Penetapan Kinerja termasuk kategori berhasil dan harus lebih ditingkatkan di masa yang akan datang.

