Volume 1. Tahun 2022

Kementerian PPN/ Bappenas

2022

LAPORAN KOORDINASI PENYUSUNAN RKP

Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022

Diterbitkan oleh:
Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah
Kementerian PPN/Bappenas

Volume 1. Tahun 2022

Kementerian PPN/ Bappenas

2022

LAPORAN KOORDINASI PENYUSUNAN RKP

Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022

Diterbitkan oleh:
Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah
Kementerian PPN/Bappenas

Kementerian PPN/ Bappenas

LAPORAN

KOORDINASI PENYUSUNAN RKP LINGKUP PENGENDALIAN PEMBANGUNAN DAERAH

TAHUN ANGGARAN 2022

Penanggung Jawab
Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah

Penulis
Andi Setyo Pambudi, Rahmat Hidayat, Grace Second Lady Manalu, Deni, Desak Made Annisa Cahya Putri, Devy Paramitha Agnelia, Istiqlal Abadiyah Sukma Putri, Muhammad Reffo Bhawono Yudho.

Kontributor
Ika Widyawati, Novi Mulia Ayu, Andreas Rudika Ardiyanto, Yudhie Hatmadji Sudjarwo, Amelia Ari Putri, Yulia Agnis Sutarno, Laily Rahmatika, Zita Setyaningrum, Fahmi Rohman Bimantoro, Jovany Aliflyantera Adistana, Dewi Nurlina, Asri Abidatilah, Aisah, Muhammad Yusuf Zaky Amanullah, Wahyu Sabtika, Yuda Andika Darmawan.

Pendukung
Muhamad Munawir Amin, Nur Komariah, Joni Suwanda, Yoskha Permadi Putra, R. Mahfudi, Dwi Cahyo Nugroho.

Desain Sampul dan *Layout*
Ahmad Nur Syahril

Volume 1. Tahun 2022

Diterbitkan Oleh
Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
Gedung Bappenas Lantai 9, Jl. H.R. Rasuna Said, RT. 10 RW. 07, Kuningan, Setia Budi,
Kota Jakarta Selatan
Telepon : 021 50927413
Fax : 021 50927413
Website : http://peppd.bappenas.go.id
Email : dit.peppd@bappenas.go.id

Cetakan Pertama, Desember 2022

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata penyusunan laporan **"Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah"** Tahun Anggaran 2022 dapat diselesaikan sesuai waktu yang tersedia. Kegiatan ini adalah kegiatan tahunan yang dilakukan oleh Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (PEPPD) sebagai konsekuensi tugas dan fungsinya sebagai perencana pembangunan *(development planner)* selain tugas utamanya sebagai pemantau dan evaluator pembangunan daerah. Tahun 2022 adalah tahun keempat bagi Direktorat PEPPD memiliki mitra kerja perencanaan dan penganggaran, yaitu Ombudsman Republik Indonesia.

Laporan ini merupakan pertanggungjawaban dari rangkaian kegiatan koordinasi pembangunan yang dilakukan oleh Direktorat PEPPD dalam rangka proses penyusunan perencanaan dan penganggaran Ombudsman RI sepanjang tahun 2022. Laporan ini tidak hanya berisi tentang penyusunan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2023 saja, tetapi juga membahas berbagai dinamika proses pendampingan Direktorat PEPPD terhadap Ombudsman RI terkait Rencana Kerja Kementerian/Lembaga (Renja K/L) tahun 2023 serta Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga (RKA K/L) tahun 2023. Pendampingan ini dilakukan secara tatap muka dalam bentuk diskusi, kunjungan lapangan maupun secara daring melalui Sistem Informasi Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran (KRISNA) dan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI).

Dalam penyusunan laporan ini, penyusun mendapatkan materi, bahan, data dan informasi dari berbagai pihak yang terkait, baik di Kementerian PPN/Bappenas, pemerintah daerah, Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI, Ombudsman RI di perwakilan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi maupun dari berbagai literatur. Bahan-bahan tersebut sangat berarti dalam menunjang analisis sebagai bagian dari proses penulisan laporan.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas segala bantuan dan dukungan seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan serta penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang baik untuk kepentingan pembangunan.

Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah
Kementerian PPN/Bappenas

Agustin Arry Yanna

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **ii**
DAFTAR ISI ..... **i**
DAFTAR TABEL ..... **v**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
RINGKASAN EKSEKUTIF ..... **xiv**
GLOSARIUM ..... **xvii**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Tujuan 10
1.3 Ruang Lingkup 10
1.3.1 Lingkup Kegiatan 10
1.3.2 Lingkup Wilayah 11
1.4 Keluaran (*Output*) 11
1.5 Dasar Hukum 12
BAB 2 METODOLOGI **14**
2.1 Metode 17
2.2 Pelaksana, Teknis Pelaksanaan, dan Jadwal Kegiatan 19
2.2.1 Pelaksana Kegiatan 19
2.2.2 Teknis Pelaksanaan 20
2.2.3 Jadwal Kegiatan 24
BAB 3 KOORDINASI PELAKSANAAN PEMANTAUAN PELAKSANAAN RKP 2022 BIDANG PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK **27**
3.1 Analisis Keselarasan RPJMN, Renstra, RKP, Renja dan RKA K/L 2022 Terkait Ombudsman RI 29
3.2 Analisis Pemantauan Pelaksanaan RKP 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik Terhadap RPJMN 2020-2024 39
3.2.1 Prioritas Nasional 7 RPJMN 2020 - 2024 40
3.2.2 Pengawasan Pelayanan Publik dalam RKP 2022 42
3.2.3 Pemantauan Pelaksanaan *Output* Prioritas RKP 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik terhadap RPJMN 2020-2024 43
3.3 Pemantauan Wilayah I 53
3.3.1 Pemantauan Kondisi Profil Kantor Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI 54
3.3.2 Pemantauan Proses Kerja dan Koordinasi Ombudsman RI di Sumatera Barat 55
3.3.3 Pemantauan dan Diskusi dengan Penerima Manfaat 56
3.3.4 Target Kerja Kantor Perwakilan Sumatera Barat terkait Pencapaian Pembangunan dalam RKP 2021 dan 2022 57

3.3.5 Hasil- Hasil (Capaian) Pekerjaan Kantor Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2021 dan 2022 59
3.3.6 Kisah Sukses *(Success Story)* Kantor Perwakilan Sumatera Barat 62
3.3.7 Kunjungan ke Penyelenggara Pelayanan Publik di Sumatera Barat 63
3.3.8 Permasalahan dan Rekomendasi Berbasis Pemantauan Wilayah I 83
3.4 Pemantauan Wilayah II 86
3.4.1 Pemantauan Kondisi Profil Kantor Perwakilan Kalimantan Utara Ombudsman RI 86
3.4.2 Pemantauan Proses Kerja dan Koordinasi Ombudsman RI di Kalimantan Utara 88
3.4.3 Pemantauan dan Diskusi dengan Penerima Manfaat 90
3.4.4 Kisah Sukses *(Success Story)* Kantor Perwakilan Kalimantan Utara 92
3.4.5 Analisis Kinerja Kantor Perwakilan Kalimantan Utara terkait Prioritas Nasional 95
3.4.6 Kunjungan ke Mal Pelayanan Publik di Kalimantan Utara 101
3.5 Pemantauan Wilayah III 109
3.5.1 Pemantauan Kondisi Profil Kantor Perwakilan Maluku Utara Ombudsman RI 110
3.5.2 Pemantauan Proses Kerja dan Koordinasi Ombudsman RI di Maluku Utara 112
3.5.3 *Best Practices* Kinerja Ombudsman RI Maluku Utara 114
3.5.4 Analisis Kinerja Kantor Perwakilan Maluku Utara terkait Prioritas Nasional 118
3.5.5 Pemantauan Implementasi Pelayanan Publik Satu Pintu di Maluku Utara ... 124
3.5.6 Permasalahan dan Rekomendasi Berbasis Pemantauan Wilayah III 126
3.6 Ikhtisar Permasalahan dan Rekomendasi Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah 129
BAB 4 PENYUSUNAN RKP TAHUN 2023 BIDANG PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK .. 133
4.1 Evaluasi Kinerja Pelaksanaan RPJPN 2005-2025 Bidang Hukum dan Aparatur Terkait Pelayanan Publik 135
4.2 Evaluasi RKP Tahun 2021 dan 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik 144
4.2.1 Evaluasi Pencapaian *Output* Prioritas RKP 2021 Terkait Ombudsman RI 145
4.2.2 Pemantauan Pencapaian *Output* Prioritas RKP 2022 Terkait Ombudsman RI 156
4.2.3 Analisis *Big Data* Penyelenggaraan Pelayanan Publik 168
4.2.4 Analisis Spasial Pencapaian *Output* Prioritas RKP 2021 dan 2022 Terkait Ombudsman RI 193
4.3 Pemutakhiran RKP 2022 terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 211
4.4 Pokok-pokok Penyusunan RKP 2023 213
4.5 Alur Proses Penyusunan RKP 2023 214
4.6 Tema RKP 2023 216

4.7 Penyusunan RKP 2023 terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik ..218
4.8 Pemutakhiran RKP 2023 terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 220
4.9 Analisis Keselarasan RKP dan Renja Tahun 2023 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik Terhadap RPJMN 2020-2024 223
4.9.1 Isu Strategis Nasional dalam RPJMN 2020 - 2024 terkait Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik dan kaitannya dengan Pengawasan Pelayanan Publik..... 225
4.9.2 Analisis Keselarasan RPJMN 2020 – 2024 dengan RKP 2023 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik terkait Ombudsman RI..... 226
4.9.3 Analisis Keselarasan RKP 2023 dengan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI Tahun 2023 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik. 229
4.10 Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Ombudsman RI Tahun 2023 Lingkup Mitra K/L Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah 233
4.10.1 Hasil Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023 berdasarkan Pagu Anggaran.....241
4.10.2 Penelaahan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI Tahun 2023 sebagai Mitra K/L Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah 253
4.10.3Hasil *Bilateral Meeting* dan Penelaahan Renja K/L Tahun 2023 Lingkup Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah 256
4.10.4Hasil *Trilateral Meeting* dan Penelaahan Renja K/L Tahun 2023 Lingkup Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah 259
BAB 5 KOORDINASI PENGANGGARAN OMBUDSMAN RI 265
5.1 Telaah Bidang Pelayanan Publik Lintas Sektor..... 267
5.2 Prakiraan Maju *(Forward Estimate)* Anggaran Ombudsman RI 2022-2024..... 273
5.3 Koordinasi Penganggaran Ombudsman RI 2023.....291
5.3.1 Koordinasi *Bilateral Meeting*..... 292
5.3.2 Koordinasi *Trilateral Meeting* 306
5.3.3. Koordinasi Lainnya 322
5.4 Penyusunan dan Penelaahan Renja dan RKA K/L Ombudsman RI Tahun 2023.....331
5.4.1 Rancangan Pagu Indikatif 331
5.4.2 Pagu Indikatif..... 337
5.4.3 Pagu Anggaran 344
5.5. Rincian *Output* Ombudsman RI dalam Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 351
5.4.4 Rincian *Output* Prioritas 352
5.4.5 Rincian *Output* Non Prioritas..... 357

BAB 6 PENUTUP **365**
6.1 Kesimpulan 368
6.2 Rekomendasi 377
DAFTAR PUSTAKA **382**
LAMPIRAN **394**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Kegiatan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022 24
Tabel 2.2 Tahapan Penulisan Laporan Koordinasi Perencanaan RKP 26
Tabel 3.1 Keselarasan RPJMN 2020-2024 dengan Renstra Ombudsman RI 2020-2024 30
Tabel 3.2 Keselarasan RPJMN 2020-2024 dengan RKP 2022 Terkait Ombudsman RI 32
Tabel 3.3 Keselarasan RKP 2022 dengan Renja Ombudsman RI 2022 35
Tabel 3.4 Keselarasan RKP 2022 dengan RKA Ombudsman RI 2022 38
Tabel 3.5 Permasalahan Pelaksanaan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik 47
Tabel 3.6 Permasalahan Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 50
Tabel 3.7 Rencana Kerja kantor Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI Tahun 2021 58
Tabel 3.8 Rencana Kerja kantor Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI Tahun 2022 58
Tabel 3.9 Hasil-hasil Capaian Pekerjaan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2021 60
Tabel 3.10 Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2021 di Provinsi Sumatera Barat 61
Tabel 3.11 Hasil-hasil Capaian Pekerjaan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2022 61
Tabel 3.12 Instansi Pemberi Layanan dan Jenis Layanan di MPP Kota Padang 66
Tabel 3.13 Kewajiban dan Hak Para Pihak dalam Perjanjian Kerjasama Penyelenggaraan MPP Kota Bukittinggi 70
Tabel 3.14 Instansi Pelayanan pada MPP Kota Bukittinggi 72
Tabel 3.15 Instansi Pemberi Layanan dan Jenis Layanan di MPP Kota Payakumbuh 76
Tabel 3.16 Permasalahan dan Rekomendasi Pelaksanaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Sumatera Barat (Wilayah I) 84
Tabel 3.17 Sasaran, Indikator, Dan Target Ombudsman RI Kalimantan Utara Tahun 2022 95
Tabel 3.18 Realisasi Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara Tahun 2022 (hingga Juni 2022) 96
Tabel 3.19 Jumlah Jenis Akses Masyarakat di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara Triwulan I dan II Tahun 2022 97
Tabel 3.20 Instansi Terlapor Tahun 2021 99
Tabel 3.21 Instansi Terlapor Tahun 2022 (hingga Triwulan I) 100
Tabel 3.22 Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2017-2021 di Provinsi Kalimantan Utara 100
Tabel 3.23 Instansi/Lembaga pada MPP Kota Tarakan 102
Tabel 3.24 Permasalahan dan Rekomendasi Pelaksanaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Kalimantan Utara (Wilayah II) 105

Tabel 3.25 Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2021 di Provinsi Maluku Utara 123
Tabel 3.26 Indikator, Target, dan Realisasi Capaian Kinerja Penanganan Pengaduan/ Laporan Masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara Hingga Semeseter I Tahun 2022..... 124
Tabel 3.27 Permasalahan dan Rekomendasi Pelaksanaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Maluku Utara (Wilayah III) 126
Tabel 3.28 Ikhtisar Permasalahan dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja Ombudsman RI di Daerah..... 129
Tabel 4.1 Zonasi Kepatuhan Tahun 2019..... 136
Tabel 4.2 Ringkasan Skor Tingkat Kepatuhan K/L dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Periode Tahun 2020 – 2022.....141
Tabel 4.3 Ringkasan Skor Tingkat Kepatuhan Pemda dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Periode Tahun 2020 – 2022..... 142
Tabel 4.4 Sasaran dan Indikator Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik.....146
Tabel 4.5 Sasaran dan Indikator PP 4 dari PN 7 Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik..... 147
Tabel 4.6 Target dan Realisasi Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang Diselesaikan (*External Complaint Handling*) (Laporan)..... 148
Tabel 4.7 Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Tahun 2021.....149
Tabel 4.8 Realisasi Survei Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 151
Tabel 4.9 Sasaran dan Indikator Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik.....157
Tabel 4.10 Kontribusi Ombudsman RI dalam Sasaran, Indikator, dan Target PP 4 dari PN 7 159
Tabel 4.11 Dimensi Penilaian Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik..... 163
Tabel 4.12 Capaian Sasaran *Output* Prioritas Ombudsman RI Hingga Triwulan IV Tahun 2022 165
Tabel 4.13 *Issue* Sentimen Positif pada Pemberitaan Media *Online* terkait Topik Ombudsman 174
Tabel 4.14 *Issue* Sentimen Netral pada Pemberitaan Media *Online* terkait Topik Ombudsman 174
Tabel 4.15 *Issue* Sentimen Negatif pada Pemberitaan Media *Online* terkait Topik Ombudsman 175
Tabel 4.16 *Top Issues* Pemberitaan Media mengenai Topik Ombudsman.....181
Tabel 4.17 Ringkasan Isu Penting Berbasis *Big Data*.....191
Tabel 4.18 Rincian Rata-Rata Nilai Kepatuhan dalam Provinsi Tahun 2021.....203
Tabel 4.19 Rincian Rata-Rata Nilai Kepatuhan dalam Provinsi Tahun 2022 207
Tabel 4.20 Kontribusi Ombudsman RI dalam Indikator Kegiatan Prioritas RKP 2023 219

Tabel 4.21 Pemutakhiran RKP 2023 terkait Ombudsman RI dan Pelayanan Publik.....220
Tabel 4.22 Keselarasan RPJMN 2020-2024 dengan RKP 2023 terkait Ombudsman RI 227
Tabel 4.23 Keselarasan RKP 2023 dengan Renja Ombudsman RI 2023 230
Tabel 4.24 Target *Output* Prioritas dalam PN 7 antara RPJMN 2020-2024 (tahun ke-4) .. 232
Tabel 4.25 Jadwal Penelaahan K/L TA 2023, Perpres Rincian APBN TA 2023 dan Pengesahan DIPA K/L Tahun Anggaran 2023 237
Tabel 4.26 Keselarasan RKA Ombudsman RI TA 2023 dengan RKP 2023.....243
Tabel 4.27 Keselarasan RKA Ombudsman RI TA 2023 dengan Renja Ombudsman RI TA 2023.....244
Tabel 4.28 Perkembangan Dinamika Anggaran Ombudsman RI 2023 dalam ribu rupiah 246
Tabel 4.29 Pengalokasian Penambahan Anggaran pada Pagu Anggaran Ombudsman 2023 248
Tabel 5.1 Kategori Penilaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) 268
Tabel 5.2 Kategori Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik (Survei Kepatuhan) 272
Tabel 5.3 Prakiraan Maju Ombudsman RI pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 – 2024 (ribu rupiah).....274
Tabel 5.4 Prakiraan Maju Ombudsman RI pada Program Dukungan Manajemen 2022 – 2024 (ribu rupiah)..... 281
Tabel 5.5 *Exercise* Anggaran Ombudsman RI Per Program pada *Bilateral Meeting* II.....296
Tabel 5.6 *Exercise* Anggaran Ombudsman RI terhadap Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada *Bilateral Meeting* II 298
Tabel 5.7 *Exercise* Anggaran Ombudsman RI terhadap Program Dukungan Manajemen pada *Bilateral Meeting* II..... 301
Tabel 5.8 *Exercise* Anggaran Ombudsman RI TA 2023 Per Program pada *Trilateral Meeting* 307
Tabel 5.9 *Exercise* Program Pengawasan Pelayanan Publik pada *Trilateral Meeting*.....307
Tabel 5.10 *Exercise* Program Dukungan Manajemen pada *Trilateral Meeting* 311
Tabel 5.11 Data RO Ombudsman RI dengan *Tagging* Tematik "Anggaran Responsif Gender" pada KRISNA Renja K/L TA 2023 325
Tabel 5.12 *Dynamic Tagging* SDGs dalam Renja Ombudsman RI TA 2023 327
Tabel 5.13 Usulan Rincian *Output* Baru Ombudsman RI TA 2023 328
Tabel 5.14 Hasil penelaahan Rincian *Output* (RO) Baru Rencana Kerja Ombudsman RI TA 2023 (dalam ribu rupiah).....330
Tabel 5.15 Hasil *Review Baseline* Rencana Kerja Ombudsman RI TA 2023 (dalam ribu rupiah) 331
Tabel 5.16 Pagu Indikatif Ombudsman RI 2023 (Lampiran III.a) (ribu rupiah) 340
Tabel 5.17 Rincian Prioritas Nasional Ombudsman RI Tahun 2023 (Lampiran III.b) (ribu rupiah).....342
Tabel 5.18 Pagu Anggaran Ombudsman RI 2023 (Lampiran I.a) (ribu rupiah) 344

Tabel 5.19 Rincian Prioritas Nasional Ombudsman RI Tahun 2023 (Lampiran I.b) (ribu rupiah) 346
Tabel 5.20 Alokasi Anggaran Ombudsman RI TA 2023 (Lampiran I.a) (ribu rupiah).....349
Tabel 5.21 Jadwal Penelaahan RKA-K/L TA 2023, Perpres Rincian APBN TA 2023, dan Pengesahan DIPA K/L TA 2023.....350
Tabel 5.22 Konsep Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP)..... 351
Tabel 5.23 Rincian *Output* Prioritas Ombudsman RI Tahun 2022-2023 353
Tabel 5.24 Penjelasan RO Prioritas pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tugas Ombudsman RI Tahun 2023.....354
Tabel 5.25 Penjelasan RO Non Prioritas pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tugas Ombudsman RI Tahun 2023.....358

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sistem Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional 5
Gambar 1.2 Proses Bisnis Perencanaan dan Penganggaran 6
Gambar 1.3 Tugas dan Fungsi Direktorat PEPPD berdasarkan Peraturan Menteri PPN / Kepala Bappenas Nomor 3 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PPN/Bappenas 7
Gambar 1.4 Tahapan Perencanaan, Penganggaran dan Tahap Penetapan RKA K/L 9
Gambar 1.5 Peta Administrasi Indonesia dan Lokasi Uji Petik Pemantauan Ombudsman RI Tahun 2022.....11
Gambar 2.1 Tim Pelaksana Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022 20
Gambar 2.2 Alur Pelaksanaan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun 2022 24
Gambar 3.1 Bidang Kegiatan dan Peran Penting Lembaga Ombudsman secara Umum....39
Gambar 3.2 Data Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2018 – Triwulan II 2022 45
Gambar 3.3 Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Provinsi Terlapor pada Triwulan I-II Tahun 2022.....45
Gambar 3.4 Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor pada Triwulan I-II 2022 46
Gambar 3.5 Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Triwulan I-II 2022 46
Gambar 3.6 Gedung Kantor Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI 54
Gambar 3.7 Sosialisasi Proses Kerja Laporan/Pengaduan secara Daring terkait Dampak COVID-19 oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat 56
Gambar 3.8 Diskusi dengan Kantor Hukum Poniman (Penerima Manfaat).....57
Gambar 3.9 Lokasi MPP Kota Padang..... 64
Gambar 3.10 Fasilitas Layanan MPP Kota Padang.....65
Gambar 3.11 Gerai Pelayanan MPP Kota Padang.....67
Gambar 3.12 Kunjungan Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI di MPP Kota Padang..... 68
Gambar 3.13 *Grand Design* Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi 69
Gambar 3.14 Kunjungan Bappenas RI dan Ombudsamn RI di MPP Kota Bukittinggi 74
Gambar 3.15 Lokasi MPP Kota Payakumbuh 75
Gambar 3.16 Gerai Pelayanan MPP Kota Payakumbuh.....77
Gambar 3.17 Pelayanan SIM Keliling MPP Kota Payakumbuh 78
Gambar 3.18 Fasilitas Layanan MPP Kota Payakumbuh 79
Gambar 3.19 Penghargaan MPP Kota Payakumbuh 80
Gambar 3.20 Kunjungan Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI di MPP Kota Payakumbuh 81
Gambar 3.21 Diskusi di Rumah Dinas Bupati Lima Puluh Kota.....82

Gambar 3.22 Gedung Kantor Perwakilan Kalimantan Utara Ombudsman RI 88
Gambar 3.23 Piagam Komitmen Narahubung Pemerintah Daerah se-Kalimantan Utara . 89
Gambar 3.24 Kunjungan ke Rumah Ibu Neneng Lasmini..... 90
Gambar 3.25 Kunjungan ke Bapak Endro Yunianti di Kantor PLN Kota Tarakan 91
Gambar 3.26 Laporan Masyarakat yang Diterima Tahun 2021 Berdasarkan Substansi Laporan 98
Gambar 3.27 Laporan Masyarakat yang Diterima hingga Juni Tahun 2022 Berdasarkan Substansi Laporan 99
Gambar 3.28 Kunjungan ke Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan.....101
Gambar 3.29 Suasana Pelayanan Publik di MPP Kota Tarakan 103
Gambar 3.30 Gedung Kantor Perwakilan Maluku Utara Ombudsman RI.....110
Gambar 3.31 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara.....111
Gambar 3.32 Kegiatan *Workshop* Pembentukan Focal Point di Provinsi Maluku Utara.... 113
Gambar 3.33 Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian 114
Gambar 3.34 Wawancara dengan Penerima Manfaat (Pelapor yang Dibantu) 115
Gambar 3.35 Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian 119
Gambar 3.36 Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Substansi yang Dilaporkan 120
Gambar 3.37 Klasifikasi Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi..... 120
Gambar 3.38 Klasifikasi Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Terlapor 121
Gambar 3.39 Penghargaan DPMPTSP Kota Ternate..... 124
Gambar 3.40 Fasilitas Layanan DPMPTSP Kota Ternate.....125
Gambar 3.41 Kunjungan ke DPMPTSP Kota Ternate..... 126
Gambar 4.1 Tren Capaian Kinerja Tingkat Kepatuhan K/L/D dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Periode Tahun 2005-2024 (Instansi)..... 136
Gambar 4.2 Sebaran Nilai Kepatuhan di Pemerintah Provinsi Tahun 2021.....140
Gambar 4.3 Sebaran Nilai Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten Kota Tahun 2021.....140
Gambar 4.4 Skor Kepatuhan Rata- Rata Tingkat K/L Tahun 2019 -2022.....141
Gambar 4.5 Skor Kepatuhan Rata- Rata Tingkat Pemda Tahun 2020 -2022 142
Gambar 4.6 Kategori Penilaian Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang dilakukan oleh Ombudsman RI.....151
Gambar 4.7 Grafik Realisasi Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU 25/2009 dalam Renja Ombudsman RI (dalam satuan instansi).....152
Gambar 4.8 Rata-Rata Skor Kepatuhan Pelayanan Publik K/L dan Pemda (Persen) 154
Gambar 4.9 Grafik Target dan Realisasi Zona Hijau (Kategori Baik) Kepatuhan pada K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 dalam periode tahun 2019-2024 155
Gambar 4.10 Grafik Target dan Realisasi Skor Rata- Rata Penilaian Kepatuhan pada level K/L dan level Pemda terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 dalam periode tahun 2019-2022 155

Gambar 4.11 Tema RKP dari Tahun 2018 sampai 2022 157
Gambar 4.12 Data Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2018 – 2022 158
Gambar 4.13 Filosofi Sederhana Pentingnya Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik 160
Gambar 4.14 Konsep Penilaian Kepatuhan 161
Gambar 4.15 Tampilan Awal Aplikasi *Intelligence Media Analytics* (IMA) 169
Gambar 4.16 *Flowchart* Analisis Pemberitaan Media pada IMA 170
Gambar 4.17 Jumlah Pemberitaan per Bulan terkait Topik Ombudsman selama Periode Agustus 2021 - Agustus 2022 171
Gambar 4.18 Sumber Pemberitaan Media *Online* terkait Topik Ombudsman RI selama Agustus 2021 - Agustus 2022 172
Gambar 4.19 Sentimen Pemberitaan terkait Topik Ombudsman RI selama Agustus 2021 Agustus 2022 173
Gambar 4.20 Pemberitaan Tokoh Pimpinan Ombudsman dalam Media selama Agustus 2021 - Agustus 2022 176
Gambar 4.21 Pemberitaan Tokoh Pimpinan Perwakilan Ombudsman dalam Media selama Agustus 2021 - Agustus 2022 178
Gambar 4.22 *Top Issue* terkait Topik Ombudsman selama Agustus 2021 - Agustus 2022 . 180
Gambar 4.23 Tren *Top Issue* per Bulan terkait Topik Ombudsman selama Periode Agustus 2021 - Agustus 2022 180
Gambar 4.24 Isu Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan selama Agustus 2021 hingga Agustus 2022 182
Gambar 4.25 Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor selama Agustus 2021 hingga Agustus 2022 184
Gambar 4.26 Potret Sebaran Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah I PEPPD ... 186
Gambar 4.27 Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Wilayah I PEPPD 187
Gambar 4.28 Potret Sebaran Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah II PEPPD .. 188
Gambar 4.29 Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Wilayah II PEPPD 189
Gambar 4.30 Potret Sebaran Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah III PEPPD . 190
Gambar 4.31 Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Wilayah III PEPPD 191
Gambar 4.32 Peta Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2021 195
Gambar 4.33 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2021 196
Gambar 4.34 Peta Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor Tahun 2022 (TW I – II) 198
Gambar 4.35 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2022 199

Gambar 4.36 Peta Sebaran Nilai Kepatuhan dalam Provinsi Tahun 2021 203
Gambar 4.37 Peta Sebaran Nilai Kepatuhan dalam Provinsi Tahun 2022 207
Gambar 4.38 Mekanisme Pemutakhiran RKP di KRISNA Tahun 2022..... 211
Gambar 4.39 Menu Komparasi Renja K/L dan RKA K/L di KRISNA Sebelum Pemutakhiran 213
Gambar 4.40 Menu Komparasi Renja K/L dan RKA K/L di KRISNA Setelah Pemutakhiran213
Gambar 4.41 Tahapan Utama Penyusunan RKP Tahun 2023.....215
Gambar 4.42 Jadwal dan Tahapan Penyusunan RKP Tahun 2023..... 216
Gambar 4.43 Kerangka Pikir Tema RKP Tahun 2023.....217
Gambar 4.44 Kerangka Kebijakan dalam Prioritas Nasional (PN) 7 yang terkait Ombudsman RI 218
Gambar 4.45 Dokumen Pemutakhiran RKP Tahun 2023 223
Gambar 4.46 Perkembangan Dinamika Alokasi Anggaran Ombudsman RI 2023 sejak menjadi Mitra Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas 236
Gambar 4.47 Tampilan pada Aplikasi SAKTI 239
Gambar 4.48 Tampilan Catatan Penelaahan Rencana Kerja Anggaran Ombudsman Tahun Anggaran 2023 tanggal 25 Juli 2022..... 253
Gambar 4.49 Tampilan Sistem Informasi KRISNA RENJAKL TA 2023..... 255
Gambar 4.50 Struktur Data Renja K/L Tahun 2023 pada Sistem Informasi KRISNA Renja 2023 256
Gambar 4.51 Tampilan Berita Acara *Trilateral Meeting* di Aplikasi KRISNA RENJAKL TA 2023 260
Gambar 5.1 Bidang Kegiatan yang umum dilakukan oleh Lembaga Ombudsman.....270
Gambar 5.2 Tampilan Berita Acara *Trilateral Meeting* Renja Ombudsman RI 2023 pada Sistem Informasi KRISNA 313
Gambar 5.3 *Tagging* ARG pada RO Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan..... 325
Gambar 5.4 *Dynamic Tagging* pada RO Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat 326
Gambar 6.1 Dokumen RKP 2023 sebagai salah satu Produk Eksternal Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas Tahun Anggaran 2022 367
Gambar 6.2 Laporan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran sebagai Produk Internal Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas Tahun Anggaran 2022 368

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Catatan Penelaahan RKA Ombudsman RI TA 2023 pada Aplikasi SAKTI (Pagu Anggaran) 394
Lampiran 2. Catatan Penelaahan RKA Ombudsman RI TA 2023 pada Aplikasi SAKTnI (Pagu Alokasi Anggaran) 405

RINGKASAN EKSEKUTIF

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 memperkuat peran Kementerian PPN/Bappenas untuk melakukan sinkronisasi terhadap proses perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional yang lebih konsisten, berkualitas, efektif, dan efisien. Peraturan Pemerintah ini mengatur tahapan untuk penyusunan perencanaan pembangunan nasional. Pasal 6 regulasi ini menjelaskan bahwa terdapat beberapa tahapan dimaksud, yakni 1) penyusunan tema, sasaran, arah kebijakan, dan prioritas pembangunan; 2) tinjau ulang *(review)* angka dasar kementerian/lembaga; 3) penyusunan kerangka ekonomi makro dan pokok-pokok kebijakan fiskal serta ketersediaan anggaran; 4) penyiapan rancangan awal RKP; 5) penyusunan pagu indikatif; koordinasi penyusunan rancangan awal RKP; 6) penetapan rancangan awal RKP dan pagu indikatif kementerian/lembaga; 7) penyusunan Renja K/L; 8) pembahasan rancangan RKP, kerangka ekonomi makro, dan pokok-pokok kebijakan fiskal dalam pembicaraan pendahuluan; 9) penetapan RKP dan pagu anggaran kementerian/lembaga; dan 10) penyusunan dan penelaahan RKA-K/L.

Koordinasi Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas dengan Ombudsman RI dilakukan secara intensif sepanjang tahun 2022, baik dalam bentuk surat menyurat, diskusi *virtual*, pertemuan langsung, pertemuan *hybrid,* maupun kunjungan lapangan yang menghasilkan beberapa analisis, pemantauan, evaluasi, dan koordinasi pengambilan keputusan terkait perencanaan tahunan, baik terkait RKP, Renja hingga RKA Ombudsman RI. Kegiatan-kegiatan ini menghasilkan laporan "Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022" dengan fokus pada urusan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan ini berisi tentang a) Evaluasi *ex-post* capaian kinerja Prioritas Nasional terkait Ombudsman RI tahun 2021; b) Pemantauan dan evaluasi *on-going* capaian kinerja Prioritas Nasional terkait Ombudsman RI tahun 2022; c) Analisis *forward estimates* anggaran Ombudsman RI tahun 2023 – 2024; d) Analisis dan e*xercise* rancangan pagu indikatif, pagu alokasi, dan pagu alokasi anggaran Ombudsman RI tahun anggaran 2023; e) Penajaman perencanaan dan target-target pembangunan dalam pagu anggaran serta penelaahan dalam Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI); f) Proses koordinasi *bilateral meeting, trilateral meeting,* dan penelaahan dalam Sistem Informasi KRISNA berbasis pagu indikatif dan pagu anggaran Ombudsman RI tahun 2023 berdasarkan Surat Edaran Bersama Menteri PPN/Kepala Bappenas dan Menteri Keuangan; g) Proses koordinasi dan diskusi lain terkait Ombudsman RI, termasuk diskusi tematik koordinasi pengawasan pelayanan publik lintas sektor dan lintas wilayah; serta h) Analisis penulisan narasi dan matriks rancangan RKP 2023 terkait Ombudsman RI.

No.	Isu Umum	Rekomendasi Kebijakan 2024
1	Tahun 2024 adalah tahun Pemilu dan Pembangunan IKN, sementara disisi lain target RKP 2024 adalah menuntaskan yang telah direncanakan dalam RPJMN 2020-2024	Mendorong tercapainya konsistensi target Prioritas Nasional yang menjadi tanggungjawab Ombudsman RI Tahun 2024 sebagai penuntasan target RPJMN 2020-2024 (dengan penyesuaian untuk optimalisasi tertentu)
2	Pengawasan Pelayanan Publik pada Daerah 3 T masih minim sarpras; kurang terjangkau pengawasan, kurang responsif terhadap pengaduan; kurang informatif; kurang *accessible*; kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat; belum efisien	Mendorong dukungan pada perumusan kebijakan dan pengawalan implementasi saran perbaikan pelayanan publik di wilayah 3T yang lebih tepat sasaran dan memiliki tingkat keberhasilan terukur sebagai masukan bagi K/L dan Pemda terkait
3	Belum siapnya dokumen perencanaan jangka panjang dan menengah bidang pengawasan eksternal pelayanan publik yang mengakomodasi masukan lintas sektor dan lintas wilayah (daerah)	Mendorong pada dukungan kolaborasi penyusunan perencanaan jangka panjang dan menengah terkait pengawasan eksternal pelayanan publik sejak tahap konsep sampai mengawal implementasi kebijakan turunannya yang adaptif terhadap perubahan
4	Belum adanya pengawasan yang bersifat aktif dan terencana pada substanasi teknis dalam prioritas nasional yang berdampak sistemik pada upaya mengurangi berulangnya persoalan maladministrasi pelayanan publik yang sama	Mendorong upaya pentingnya Ombudsman RI menjalankan amanat Pasal 7d Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, khususnya yang berkaitan dengan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri sebagai RO tersendiri dengan pengawasam isu-isu besar yang selaras dengan Prioritas Nasional

No.	Isu Umum	Rekomendasi Kebijakan 2024
5	Belum terlembagakannya Penilaian Komprehensif Lembaga Pengawas Eksternal Pelayanan Publik dalam Regulasi dan Perencanaan Jangka Panjang/Menengah	Mendorong substansi Opini Pengawasan Pelayanan Publik sebagai bagian penting Revisi UU 37/2008, Perumusan *Grand Design* Ombudsman RI 2025-2045 dan Prioritas Nasional RPJMN 2025-2029
6	Belum optimalnya *public expose* kinerja pengawasan pelayanan publik sebagai *branding* dan bagian pertimbangan perencanaan dan penganggaran	Mendorong upaya perluasan pengenalan Ombudsman dan kerja-kerja pengawasannya sebagai pertimbangan alokasi anggaran
7	Kurangnya anggaran pada kantor perwakilan Ombudsman di daerah yang berdampak pada belum idealnya sarana dan prasarana pendukung kinerja sehari-hari.	Mendorong peningkatan anggaran secara bertahap untuk pemenuhan fasilitas penunjang kerja-kerja pengawasan ekternal pelayanan publik yang lebih layak dan memadai didaerah

GLOSARIUM

APBD	:	Anggaran Pendapatan Belanja Daerah
APBN	:	Anggaran Pendapatan Belanja Negara
BM	:	*Bilateral Meeting*
BOS	:	Bantuan Operasional Sekolah
BUMD	:	Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	:	Badan Usaha Milik Negara
CPNS	:	Calon Pegawai Negeri Sipil
DIPA	:	Daftar Isian Pelaksana Anggaran
DJA	:	Direktorat Jenderal Anggaran
GoI	:	*Government of* Indonesia
Inperma	:	Indeks Persepsi Maladministrasi
K/L	:	Kementerian/Lembaga
KKN	:	Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
KP	:	Kegiatan Prioritas
KPBU	:	Kerjasama Pemerintah dan Badan Usaha
KRISNA	:	Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran
KRO	:	Klasifikasi Rincian *Output*
LAHP	:	Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan
MIT	:	*Middle Income Trap*
MP	:	*Major Project*
OPD	:	Organisasi Perangkat Daerah
OTS	:	*On the Spot*
PCR	:	*Polymerase Chain Reaction*
Perpres	:	Peraturan Presiden
PHLN	:	Pinjaman dan Hibah Luar Negeri
PKS	:	Perjanjian Kerja Sama
PN	:	Prioritas Nasional
PNBP	:	Penerimaan Negara Bukan Pajak
PO	:	Peraturan Ombudsman
PP	:	Program Prioritas
PPDB	:	Penerimaan Peserta Didik Baru
PSBB	:	Pembatasan Sosial Berskala Besar
PVL	:	Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan
Raperda	:	Rancangan Peraturan Daerah
RCO	:	Respon Cepat Ombudsman
Renja	:	Rencana Kerja
Renstra	:	Rencana Strategis
RKA	:	Rencana Kerja dan Anggaran
RKP	:	Rencana Kerja Pemerintah
RO	:	Rincian *Output*
RPJMN	:	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional
RPJPN	:	Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional

RSPP	:	Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran
RUU	:	Rancangan Undang-Undang
SAKTI	:	Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi
Satker	:	Satuan Kerja
SBSN	:	Surat Berharga Syariah Negara
SDI	:	Satu Data Indonesia
SDM	:	Sumber Daya Manusia
SOTK	:	Struktur Organisasi dan Tata Kerja
SPPN	:	Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional
SR	:	*Systemic Review*
TA	:	Tahun Anggaran
TM	:	*Trilateral Meeting*
UKE	:	Unit Kerja Eselon
WNI	:	Warga Negara Indonesia

Kementerian PPN/
Bappenas

Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan
Pengendalian Pembangunan Daerah
Kementerian PPN/Bappenas

Pendahuluan

BAB 1

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah harus mampu untuk mencapai tujuan berbangsa dan bernegara melalui kegiatan pembangunan. Kegiatan pembangunan dilakukan dalam proses manajemen pemerintah yang efektif dan efisien. Tahapan awal kerja pemerintah dalam proses pembangunan adalah perencanaan dan penganggaran. Tahapan tersebut diatur terpisah dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Pengaturan yang terpisah ini memunculkan masalah keterlepaskaitan antara perencanaan dan penganggaran.

Sebagai dasar hukum pelaksanaan penyatuan dan sinergi dua aktivitas tersebut, maka pemerintah sepakat untuk membuat satu aturan turunan. Aturan tersebut dituangkan dalam bentuk Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional.

Penyusunan perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional dilakukan dengan pendekatan penganggaran berbasis program *(money follow program)* melalui kerangka pendanaan, kerangka regulasi, dan kerangka pelayanan umum dan investasi. Tujuan dari pelaksanaan *money follow program* adalah untuk mewujudkan hasil pelaksanaan pembangunan yang langsung dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas. Selain itu, perencanaan dan penganggaran juga dilakukan secara tematik, holistik, integratif, dan spasial (THIS). Hal ini dimaksudkan bahwa penjabaran tema Prioritas Pembangunan dalam perencanaan pembangunan agar menyeluruh mulai dari hulu hingga hilir menjadi suatu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam keterpaduan pemangku kepentingan dan pendanaan, serta dalam satu kesatuan wilayah dan keterkaitan antarwilayah.

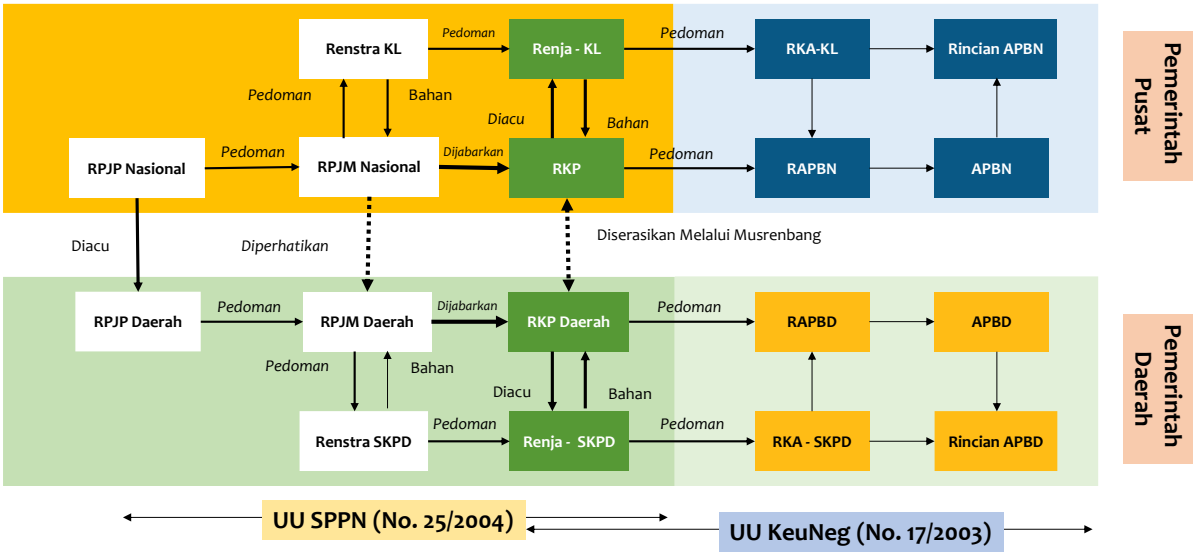
Sebagaimana diketahui juga, Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional adalah satu kesatuan tata cara perencanaan pembangunan untuk menghasilkan rencana-rencana pembangunan dalam jangka panjang, jangka menengah, dan tahunan yang dilaksanakan oleh unsur penyelenggara negara dan masyarakat di tingkat pusat dan daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004, Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional mencakup lima pendekatan dalam seluruh rangkaian perencanaan, yaitu: 1) Politik; 2) Teknokratik; 3) Partisipatif; 4) Atas-bawah *(top-down)*; dan 5) Bawah-atas *(bottom-up)*. Perencanaan dengan pendekatan teknokratik dilaksanakan dengan menggunakan metode dan kerangka berpikir ilmiah oleh lembaga atau satuan kerja yang secara fungsional bertugas untuk itu.

Perencanaan pembangunan itu sendiri memiliki empat (4) tahapan yaitu penyusunan rencana, penetapan rencana, pengendalian pelaksanaan rencana, dan evaluasi pelaksanaan rencana. Keempat tahapan diselenggarakan secara berkelanjutan sehingga secara keseluruhan membentuk satu siklus perencanaan yang utuh. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004, Rencana Strategis Kementerian/Lembaga (Renstra K/L) harus memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan sesuai dengan tugas dan fungsi Kementerian/Lembaga (K/L) yang disusun dengan berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) dan bersifat indikatif. Begitupun dengan Rencana Kerja Kementerian/Lembaga (Renja-K/L), disusun dengan berpedoman pada Renstra K/L dan mengacu pada Prioritas Nasional dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP), serta memuat kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan.

Dalam mewujudkan kebijakan perencanaan pembangunan nasional, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Kementerian PPN/Bappenas) memiliki peran sebagai penyusun kebijakan/ pengambil keputusan, koordinator kegiatan pembangunan, *think-tank*, dan administrator. Seiring dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional, Kementerian PPN/Bappenas tidak lagi hanya berwenang pada proses perencanaan saja, namun juga terhadap pengendalian pelaksanaannya (GoI, 2017a). Dalam Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2017 tersebut, Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Kepala Bappenas bersama-sama mengalokasikan ketersediaan anggaran ke dalam program dalam rangka penyusunan rancangan pagu indikatif Kementerian/Lembaga. Pimpinan Kementerian/Lembaga menyusun rancangan Renja K/L dengan mengacu pada Rencana Strategis Kementerian/Lembaga (Renstra K/L), rancangan awal RKP, dan pagu indikatif Kementerian/Lembaga. Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional menetapkan Rancangan RKP dengan Peraturan Menteri berdasarkan hasil koordinasi (Musrenbangnas, Rakorbangpus) dan pertemuan tiga pihak. Rancangan RKP digunakan sebagai bahan pembicaraan pendahuluan RAPBN dengan DPR.

Rencana Kerja Pemerintah (RKP) adalah salah satu produk perencanaan pembangunan yang dimaksud dalam Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2017. Rencana Kerja Pemerintah adalah dokumen perencanaan pembangunan tahunan yang disusun sebagai penjabaran dari pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Selain itu, penyusunan RKP juga dilakukan dalam rangka memenuhi amanat Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional. Rencana Kerja Pemerintah memuat arah kebijakan nasional tahunan demi menjaga kesinambungan pembangunan secara terencana dan sistematis yang tanggap akan perubahan.

Secara khusus, tahapan pembangunan nasional diatur dalam Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017. Pasal ini menjelaskan bahwa terdapat beberapa tahapan yakni: penyusunan tema, sasaran, arah kebijakan, dan prioritas pembangunan; tinjau ulang (*review*) angka dasar kementerian/lembaga; penyusunan kerangka ekonomi makro dan pokok pokok kebijakan fiskal serta ketersediaan anggaran; penyiapan rancangan awal RKP; penyusunan pagu indikatif; koordinasi penyusunan rancangan awal RKP; penetapan rancangan awal RKP dan pagu indikatif kementerian/lembaga; penyusunan Renja K/L; pembahasan rancangan RKP, kerangka ekonomi makro, dan pokok-pokok kebijakan fiskal dalam pembicaraan pendahuluan; penetapan RKP dan pagu anggaran kementerian/lembaga; dan penyusunan dan penelaahan RKA-K/L.



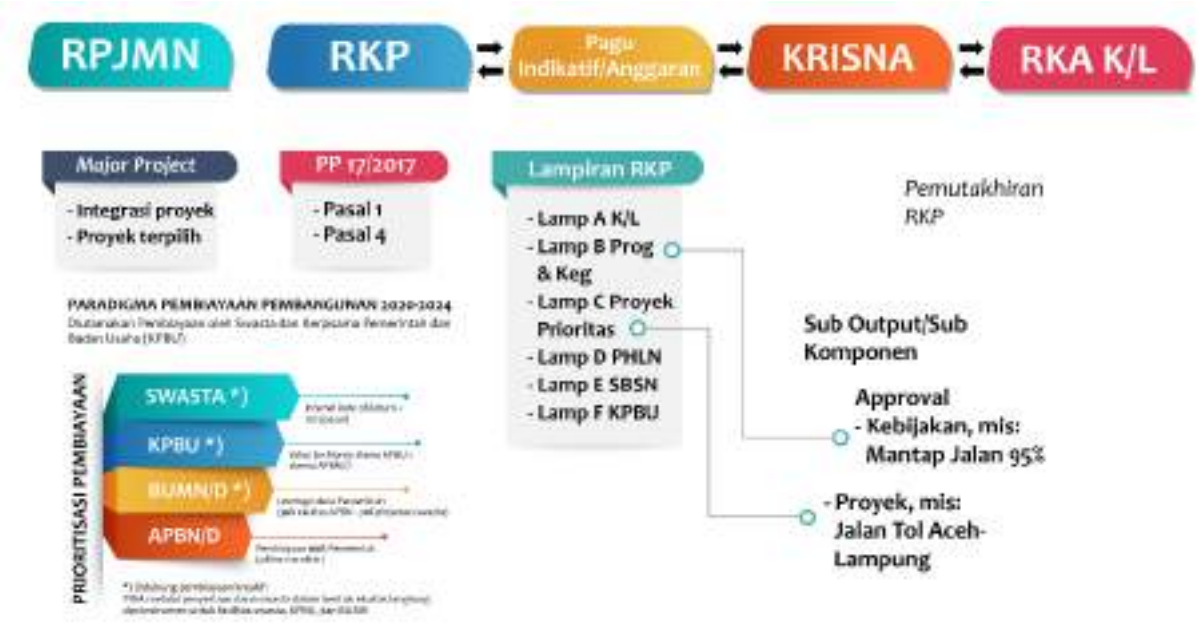
Gambar 1.1 Sistem Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional

Sumber: GoI, 2014; GoI, 2004; GoI, 2003

Jika terdapat perubahan pagu sesuai hasil pembahasan, menteri/pimpinan lembaga melakukan penyesuaian terhadap Renja-K/L dan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA K/L) dengan memprioritaskan pencapaian sasaran pembangunan dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP). Dokumen RKA-K/L merupakan dokumen pemerintah yang berisi rencana kerja dan anggaran tiap-tiap Kementerian Negara/Lembaga, yang digunakan dalam pembahasan dengan DPR.

Penyusunan usulan rancangan Tema, Sasaran, Arah Kebijakan, dan Prioritas Pembangunan RKP (n+1) diatur berdasarkan Peraturan Menteri PPN Nomor 5 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah yang dilaksanakan dengan mempertimbangkan kriteria: a) Arahan (direktif) Presiden; b) Hasil evaluasi kinerja pembangunan dan anggaran tahun sebelumnya dan tahun berjalan; c) Arah kebijakan pengembangan wilayah dan rencana tata ruang; d) Arah kebijakan dan sasaran RPJMN; e) Arah makro pembangunan; f) Analisis masalah dan fakta kondisi di daerah; g) Urgensi penanganan masalah secara cepat; h) Keterkaitan dengan usulan pemerintah daerah (*bottom-up*) dan/atau; i) Kesesuaian dengan perubahan lingkungan strategis dan

komitmen global. Deputi Bidang Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan menyampaikan hasil evaluasi RKP triwulan ketiga tahun berjalan (n) dan tahun sebelumnya (n – 1).



Gambar 1.2 Proses Bisnis Perencanaan dan Penganggaran
Sumber: Hasil Analisis, 2022

Dalam proses tersebut, Kementerian PPN/Bappenas terlibat dalam penyusunan kebijakan/pengambil keputusan terkait: a) Penyusunan rencana pembangunan nasional; b) Penyusunan rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; c) Pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan rencana pembangunan; serta d) Pengambilan keputusan dalam penanganan permasalahan mendesak dan berskala besar, sesuai penugasan. Dalam perannya sebagai koordinator, Kementerian PPN/Bappenas melakukan koordinasi dan perumusan kebijakan di bidang perencanaan pembangunan, strategi pembangunan nasional, arah kebijakan sektoral, lintas sektor, dan lintas wilayah, kerangka ekonomi makro nasional dan regional, rancang bangun sarana dan prasarana, kerangka regulasi, kelembagaan, dan pendanaan, serta pemantauan, evaluasi dan pengendalian pelaksanaan pembangunan nasional. Selain itu, lembaga ini melakukan koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional, penyiapan rancang bangun sarana dan prasarana, serta koordinasi kegiatan strategis penanganan permasalahan mendesak dan berskala besar sesuai penugasan.

Berdasarkan regulasi tersebut, dalam rangka persiapan penyusunan perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional, dilaksanakan evaluasi kinerja pembangunan dan anggaran tahun sebelumnya serta kebijakan tahun berjalan. Evaluasi dilakukan oleh Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas secara bersama-sama sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Sebagaimana diketahui, sejak tahun 2019, Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (Direktorat PEPPD) memiliki mitra kerja perencanaan dan penganggaran yaitu Ombudsman RI, sebuah

lembaga pengawas eksternal pelayanan publik. Hal ini sebagaimana mandat Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 3 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah ditugaskan terkait koordinasi dan perumusan kebijakan dalam kerangka kerja perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional dengan mitra K/L (GoI, 2022b).

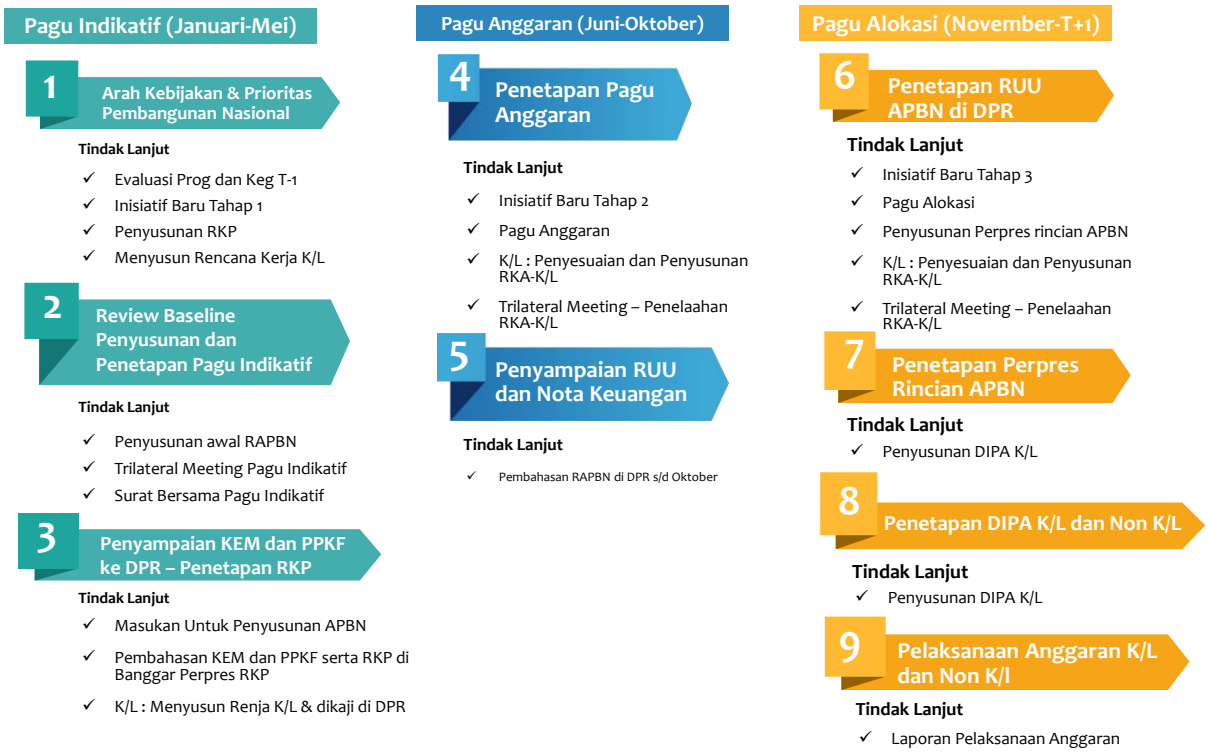
Gambar 1.3 Tugas dan Fungsi Direktorat PEPPD berdasarkan Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 3 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PPN/Bappenas

Dalam rangka menjalankan tugas koordinasi, pemantauan, evaluasi, pengendalian, dan penilaian capaian pelaksanaan kebijakan pembangunan daerah dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka rencana pembangunan nasional, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas menyelenggarakan fungsinya untuk melakukan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi rencana pembangunan dan pengalokasian anggaran pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai salah satu pertimbangan perencanaan pembangunan, direktorat ini juga melakukan telaah terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan publik lintas sektor. Oleh karena itu, kegiatan koordinasi yang dilakukan tidak hanya dengan Ombudsman RI sebagai mitra kerja, tetapi juga dengan unit lain di Kementerian PPN/Bappenas seperti Direktorat Alokasi Pandanaan Pembangunan; Direktorat Aparatur Negara dan Transformasi Birokrasi; Direktorat Hukum dan Regulasi; Direktorat Evaluasi dan Pengendalian Penyusunan Perencanaan Pembangunan; Direktorat Sistem dan Prosedur Pemantauan, Evaluasi, & Pengendalian Pembangunan; serta Sekretariat SDGs.

Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas memastikan kerangka substansi pelaksanaan program dan kegiatan Ombudsman RI telah terjaga keselarasannya, salah satunya adalah keselarasan RKP dan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI Tahun 2023 terhadap RPJMN 2020-2024. Keselarasan RKP dan Renja Tahun 2023 Bidang Pengawasan

Pelayanan Publik terhadap RPJMN 2020-2024 menjadi target awal untuk memastikan sinergi proses perencanaan dan penganggaran pada Ombudsman RI. Selain itu, keselarasan yang dimaksud disini juga dilakukan sebagai upaya koordinasi, pemantauan, evaluasi, pengendalian, dan penilaian capaian pelaksanaan kebijakan pembangunan daerah dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka rencana pembangunan nasional. Selain itu, dalam menjalankan tugas pemantauan, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas melakukan pemantauan capaian prioritas nasional dalam RKP tahun 2022 yang melibatkan Ombudsman, baik di pusat maupun daerah dalam pengawasan pelayanan pelayanan publik. Hal ini selaras dengan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, yang mengamanahkan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional melakukan evaluasi Rencana Kerja Pemerintah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (GoI, 2006b). Banyak praktik cerdas, peran maupun permasalahannya di lapangan dapat dijadikan masukan bagi pembangunan pelayanan publik sebagai bagian dukungan pada Prioritas Nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020 – 2024.

Pada tahun 2022 ini, peran Ombudsman RI diharapkan dapat semakin optimal dalam kaitannya dengan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dimulai dari proses perencanaan dan penganggaran lembaganya. Proses ini juga melanjutkan kebijakan Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP) yang sudah dilakukan sejak tahun 2020 lalu. Dengan adanya RSPP, maka program tidak lagi mencerminkan tugas Unit Kerja Eselon (UKE) I, tetapi lebih mencerminkan tugas dan fungsi K/L itu sendiri. Selain itu, *outcome* yang dihasilkan Ombudsman RI mencerminkan hasil kerja Program yang ingin dicapai secara nasional. Bagi program lintas K/L atau lintas UKE I, maka rumusan Sasaran Program dan Indikator dapat dirumuskan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kontribusinya. Dampak lain RSPP adalah kegiatan tidak disusun dengan nomenklatur yang identik dengan UKE II atau Satker vertikal dari K/L, namun lebih mencerminkan aktivitas yang dilaksanakan oleh unit untuk menghasilkan keluaran dalam rangka mendukung terwujudnya sasaran.



Gambar 1.4 Tahapan Perencanaan, Penganggaran dan Tahap Penetapan RKA K/L

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Dalam proses perencanaan dan penganggaran, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas bersama dengan Kementerian Keuangan dan Ombudsman RI melakukan koordinasi secara berkala, baik terkait evaluasi pencapaian rencana kinerja tahun sebelumnya, pemantauan, rancangan RKP, Renja-K/L, sampai RKA-K/L. Dalam kaitan dengan perencanaan Renja-K/L, Direktorat PEPPD juga melakukan penelaahan melalui Sistem Informasi KRISNA.

Setelah Renja-K/L disusun dan disepakati, maka langkah berikutnya adalah penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga (RKA-K/L). Proses penyusunan RKA-K/L dilakukan oleh Menteri/Pimpinan Lembaga, dimana Menteri/Pimpinan Lembaga juga dapat menambahkan usulan baru. Setelah proses penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran K/L selesai, maka proses selanjutnya adalah Penelaahan RKA-K/L. Substansi penelaahan RKA-K/L pada dasarnya sama dengan substansi penelaahan Renja K/L namun pada level yang berbeda. Oleh karena itu, jika substansi penelaahan RKA-K/L sudah dilakukan pada saat penelaahan Renja K/L, maka yang dilakukan adalah penelaahan pada level di bawahnya. Penyesuaian anggaran tahun berjalan maupun tahun berikutnya tidak terlepas dari peran koordinasi dan penelaahan oleh Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas dalam perannya sebagai perencana sektoral, yang dalam hal ini berkaitan dengan mitranya yaitu Ombudsman RI.

1.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan **Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022** adalah mengawal proses pembangunan, mulai dari penyusunan perencanaan, penganggaran, pengendalian pelaksanaan rencana hingga monitoring dan evaluasi pembangunan. Sasaran kegiatan ini adalah tercapainya *output* internal dan *output* eksternal. *Output* internal yaitu Laporan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun 2022. Sementara *output* eksternal adalah dokumen RKP 2023, Renja-K/L, dan RKA-K/L yang mengakomodasi perencanaan dan penganggaran mitra kerja Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, yaitu Ombudsman RI.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan "Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah" Tahun Anggaran 2022 meliputi lingkup kegiatan dan lingkup wilayah.

1.3.1 Lingkup Kegiatan

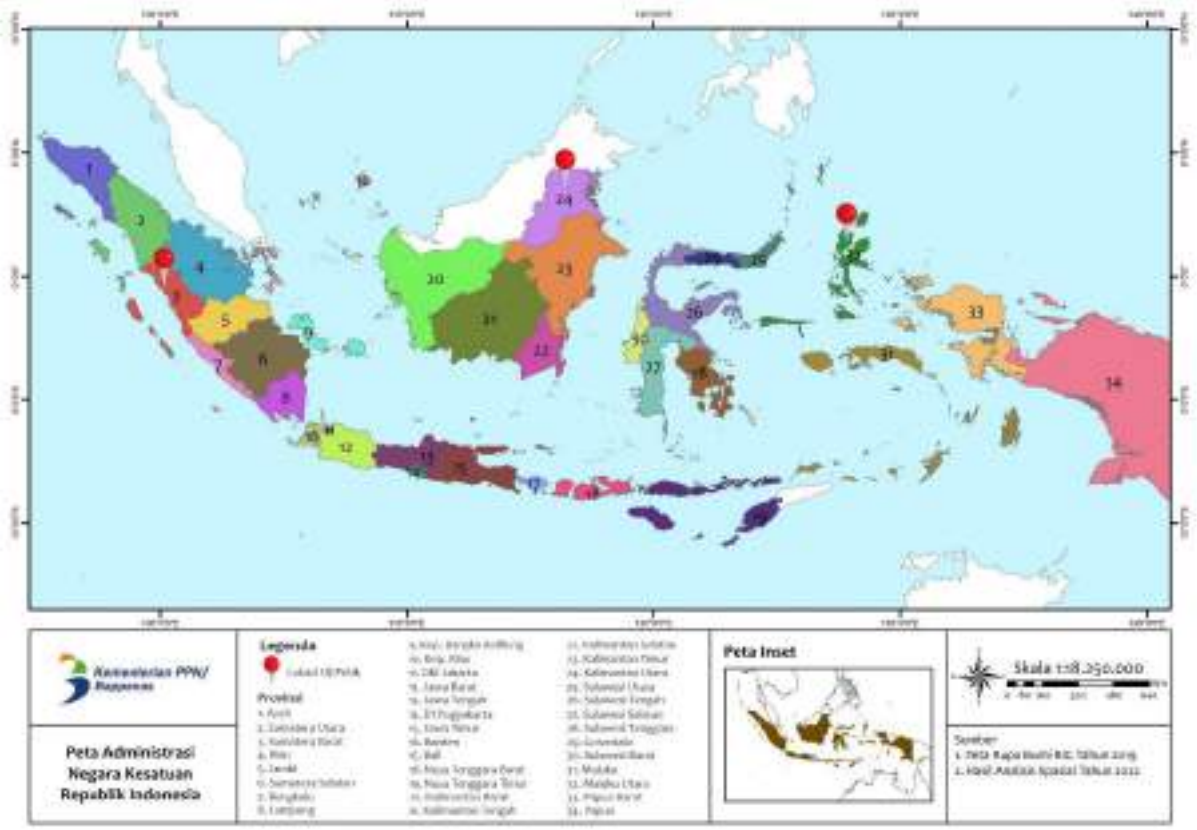
Sub bab ini mengulas mengenai ruang lingkup kegiatan "Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022" yang menjadi rencana kerja Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas dengan difokuskan pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Evaluasi *ex-post* capaian kinerja Prioritas Nasional terkait Ombudsman RI tahun 2021;
2. Pemantauan dan evaluasi *on-going* capaian kinerja Prioritas Nasional terkait Ombudsman RI tahun 2022;
3. Analisis *forward estimates* atau prakiraan maju anggaran Ombudsman RI tahun 2023 – 2024;
4. Analisis dan *exercise* rancangan pagu indikatif, pagu anggaran, dan pagu alokasi anggaran Ombudsman RI tahun anggaran 2023;
5. Penajaman perencanaan dan target-target pembangunan dalam pagu anggaran serta penelaahan dalam Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI);
6. Proses koordinasi *bilateral meeting*, *trilateral meeting*, dan penelaahan dalam Sistem Informasi KRISNA untuk pagu indikatif dan pagu anggaran Ombudsman RI tahun 2023 berbasis Surat Edaran Bersama Menteri PPN/Kepala Bappenas dan Menteri Keuangan;
7. Proses koordinasi dan diskusi lain terkait Ombudsman RI, termasuk diskusi tematik koordinasi pengawasan pelayanan publik lintas sektor dan lintas wilayah; serta

8. Analisis penulisan narasi dan matriks rancangan RKP 2023 terkait Ombudsman RI.

1.3.2 Lingkup Wilayah

Secara umum, ruang lingkup wilayah kegiatan "Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah" Tahun Anggaran 2022 dilakukan pada tingkat nasional di daerah yang mencakup 34 provinsi di Indonesia. Kegiatan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022 juga melakukan kunjungan lapangan dan diskusi *offline-online* dengan pendekatan uji petik di beberapa provinsi terpilih yang terlampir pada Gambar 1.4 sebagai berikut.



Gambar 1.5 Peta Administrasi Indonesia dan Lokasi Uji Petik Pemantauan Ombudsman RI Tahun 2022

Sumber: Hasil Analisis, 2022

1.4 Keluaran *(Output)*

Keluaran *(output)* dari kegiatan ini adalah berupa dokumen Laporan "Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022" yang meliputi evaluasi pelaksanaan kegiatan tahun 2021, pemantauan kegiatan tahun 2022 serta penyusunan perencanaan tahun 2023 dalam rangka penyiapan arah kebijakan RKP tahun 2023. Keluaran ini diperoleh melalui serangkaian kegiatan berupa diskusi, studi pustaka, serta survei dan kunjungan lapangan (uji petik) yang melibatkan berbagai *stakeholders* diantaranya Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan,

Ombudsman RI dan Ombudsman Perwakilan. Pada diskusi lintas sektor, pelibatan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menjadi salah satu langkah penting untuk pendalaman substansi untuk penguatan pertimbangan perencanaan dan penganggaran pengawasan pelayananb publik.

1.5 Dasar Hukum

Pada bagian ini akan dibahas mengenai dasar hukum dalam laporan ini. Dasar hukum dan peraturan perundangan sebagai landasan dari kegiatan **"Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah"** Tahun Anggaran 2022 adalah sebagai berikut:

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
3) 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);
4) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
5) 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);
6) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6056);
7) 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);
8) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 97, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4664);
9) Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2022 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 174);

10) Peraturan Presiden Nomor 134 Tahun 2022 tentang Pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintaha Tahun 2023 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 242);

11) Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 (Lembaran Negara RI Tahun 2020 Nomor 10);

12) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 232/PMK.02/2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 71/Pmk.02/2013 tentang Pedoman Standar Biaya, Standar Struktur Biaya, dan Indeksasi dalam Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/ Lembaga;

13) Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 3 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Berita Negara RI Tahun 2022 Nomor 414);

14) Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyusunan, Penelaahan, dan Perubahan Rencana Kerja Kementerian/Lembaga (Berita Negara RI Tahun 2021 Nomor 253);

15) Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Renstra K/L tahun 2020-2024 (Berita Negara RI Tahun 2019 Nomor 663);

16) Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 5 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penyusunan RKP (Berita Negara RI Tahun 2018 Nomor 408);

17) Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Pembangunan Nasional (Berita Negara RI Tahun 2017 Nomor 313);

18) Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor PER-5/AG/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran;

19) Surat Wakil Ketua Ombudsman RI Nomor 74/PR.02.02/II/2022 tanggal 25 Februari 2022, perihal Usulan Program dan Anggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023.

20) Surat Tugas Sekretaris Kementerian PPN/Sekretaris Utama Bappenas Nomor: 58/ST/SES/03/2022 tentang Penanggung Jawab Program, Penanggung Jawab Kegiatan dan Pelaksana Teknis Penyusunan RKP, Rencana Kerja K/L, dan RKA-K/L Tahun 2023 serta Renstra K/L Tahun 2020-2024.

Halaman ini sengaja dikosongkan

Kementerian PPN/
Bappenas

Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan
Pengendalian Pembangunan Daerah
Kementerian PPN/Bappenas

Metodologi

BAB 2

BAB 2

METODOLOGI

2.1 Metode

Kegiatan **"Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah"** Tahun Anggaran 2022 dilaksanakan melalui pertemuan secara *hybrid*, yaitu pertemuan yang dilakukan secara tatap muka langsung dan juga dilakukan secara daring. Pertemuan *hybrid* tersebut dilakukan dalam koordinasi *Bilateral Meeting* dan *Trilateral Meeting* RKP dalam rangka pembahasan Rencana Kerja dan RKA Ombudsman RI tahun 2023 serta pertemuan lain terkait Ombudsman RI. Kegiatan koordinasi dilakukan multipihak dengan melibatkan Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan, dan Ombudsman RI. Pemutakhiran yang dilakukan pada Rencana Kerja tahun 2023 sesuai perkembangan yang ada. Penelaahan Rencana Kerja Ombudsman RI tahun 2022 dilakukan secara daring melalui aplikasi Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran (KRISNA) serta penelaahan RKA K/L Ombudsman RI tahun 2022 menggunakan aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI).

Untuk tahapan tinjau ulang (*review*) angka dasar Kementerian/Lembaga, Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2017 pada Pasal 8 mengamanahkan bahwa harus dilakukan dengan mengacu pada realisasi pelaksanaan program dan anggaran tahun sebelumnya; program dan alokasi anggaran tahun berjalan; program dan angka prakiraan maju tahun pertama; dan hasil evaluasi terhadap kinerja pembangunan dan kinerja anggaran tahun sebelumnya serta kebijakan tahun berjalan. Tinjau ulang paling lambat harus diselesaikan paling lambat bulan Februari. Sementara itu, dalam Pasal 9 ayat (7) menyebutkan bahwa Menteri Keuangan menyampaikan ketersediaan anggaran yang telah disetujui Presiden kepada Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional paling lambat minggu pertama bulan Maret yang meliputi; belanja kementerian/lembaga; subsidi pangan, subsidi pupuk, dan subsidi benih; hibah daerah; dana transfer khusus; dana desa; dan sumber pendanaan lainnya, yang diarahkan untuk mencapai Sasaran pembangunan nasional. Dalam penyusunan pagu indikatif, Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2017 mengatur bahwa Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional menyampaikan rencana Prioritas Nasional, Program Prioritas, Kegiatan Prioritas, Proyek Prioritas, lokasi dan Keluaran *(Output)* beserta indikasi pendanaannya kepada Menteri Keuangan. Menteri Keuangan dan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional bersama-sama mengalokasikan ketersediaan anggaran ke dalam program dalam rangka penyusunan rancangan pagu indikatif Kementerian/Lembaga. Hal tersebut diatur dalam Pasal 11 Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2017.

Selain dalam konteks perencanaan, dilakukan juga pemantauan dan evaluasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari dukungan analisis

untuk perencanaan pembangunan. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2017 telah mengatur mengenai evalusi kinerja pembangunan dan kinerja anggaran serta kebijakan tahun berjalan. Dalam Pasal 5, dijelaskan bahwa dalam rangka persiapan penyusunan perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional dilaksanakan evaluasi kinerja pembangunan dan anggaran tahun sebelumnya serta kebijakan tahun berjalan. Pemantauan dan evaluasi digunakan sebagai bahan penyusunan Program, Kegiatan, Klasifikasi Rincian *Output*, Rincian *Output* dan Komponen termasuk pertimbangan penganggarannya sebagaimana pembangunan tahunan yang ingin direncanakan untuk mitra kerja (Ombudsman RI). Secara regulasi, definisi pemantauan adalah kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana pembangunan, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Sementara itu, evaluasi adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai (GoI, 2017b).

Dalam rangka menilai capaian prioritas nasional terkait pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman dalam RKP 2021 (evaluasi) dan RKP 2022 (pemantauan) digunakan metode *gap analysis*. Metode *gap analysis* digunakan untuk pengukuran kinerja sesuai dengan amanat yang tercantum dalam Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas No. 1 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Pembangunan Nasional. Metode ini membandingkan antara realisasi capaian kinerja (apa yang sudah dicapai) dengan sasaran kinerja (apa yang ingin dicapai). Perbedaan antara realisasi capaian dengan sasaran menjadi sumber adanya *gap* antara hasil yang sudah dicapai dengan yang direncanakan, atau kondisi yang terealisasi dengan kondisi yang seharusnya (GoI, 2017b).

Selain itu, dalam melakukan pemantauan dan evaluasi juga dilakukan analisis keselarasan antar dokumen perencanaan. Analisis keselarasan RKP dan Rencana Kerja K/L bidang pengawasan pelayanan publik terhadap RPJMN 2020-2024 dilakukan menggunakan metode pendekatan analisis *gap* secara deskriptif kualitatif. Dalam analisis *gap*, sumber sekunder yang digunakan adalah dokumen kebijakan tingkat pusat yaitu RPJMN 2020-2024 dan RKP, serta Renja Ombudsman RI. Penelaahan keselarasan dilakukan terkait Prioritas Nasional (PN) pada level Rincian *Output* (RO) pada Renja Ombudsman dan RKP untuk ditelaah dengan yang tertuang dalam RPJMN 2020-2024. Untuk melihat keselarasan dokumen RKP, Renja Ombudsman RI, dan RPJMN 2020-2024 ditinjau berdasarkan nomenklatur maupun targetnya. Keselarasan RKP dengan Renja Ombudsman ditinjau pada level RO dari dokumen Renja Ombudsman yang selaras dengan RKP pada level Kegiatan Prioritas (KP) dan Proyek Prioritas (ProP). Keselarasan dokumen tersebut juga ditelaah berdasarkan hasil kesepakatan *Bilateral Meeting* antara Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI serta hasil kesepakatan *Trilateral Meeting* yang dituangkan pada aplikasi KRISNA Renja Ombudsman. Forum *Bilateral Meeting* dan *Trilateral Meeting* dilakukan dengan melibatkan multipihak meliputi Kementerian Keuangan, Kementerian PPN/Bappenas, dan Ombudsman RI.

Dalam rangka memperkuat analisis dan pertimbangan perencanaan yang lebih komprehensif, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas juga melaksanakan beberapa diskusi terkait telaah/kajian terhadap isu-isu tertentu yang dinilai penting dan relevan. Isu-isu tentang penilaian kualitas pelayanan publik lintas sektor yang dilakukan oleh Kementerian PAN-RB dan Ombudsman RI menjadi menarik untuk ditelaah dengan melakukan pemetaan peran antar lembaga yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan sinergi menuju reformasi pelayanan publik. Pemahaman terkait Indeks Pelayanan Publik (IPP), Penilaian Kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009 serta Opini Pengawasan Pelayanan Publik akan menjadi masukan bagi Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian PAN-RB, dan Ombudsman RI dalam mendukung perbaikan kebijakan Prioritas Nasional 7 yaitu Memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan, Keamanan (Polhukhankam), dan Transformasi Pelayanan Publik.

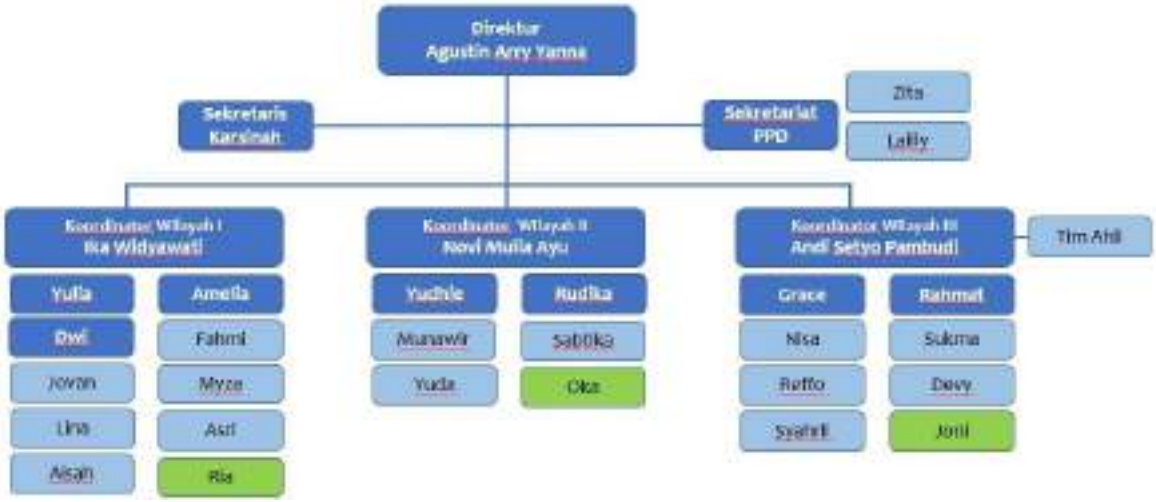
2.2 Pelaksana, Teknis Pelaksanaan, dan Jadwal Kegiatan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai rincian pelaksanaan kegiatan **"Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah"** Tahun Anggaran 2022. Rincian pelaksanaan tersebut terdiri dari pelaksana kegiatan, teknis pelaksanaan, dan jadwal kegiatan.

2.2.1 Pelaksana Kegiatan

Pelaksana kegiatan adalah semua staf Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas dan dibantu satu orang tenaga ahli. Amanah direktorat ini melaksanakan kegiatan "Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah" yang bermitra dengan Ombudsman RI tertuang dalam Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 3 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Pasal 192 ayat b Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas menyebutkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya, Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah menyelenggarakan fungsi koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi rencana pembangunan dan pengalokasian anggaran pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penulisan laporan ini dikoordinasikan oleh Koordinator Bidang PEPPD Wilayah III Kementerian PPN/Bappenas. Secara umum kegiatan ini dilakukan oleh seluruh pegawai pada unit kerja dibawah Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas.



Gambar 2.1 Tim Pelaksana Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022
Sumber: Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, 2022b

2.2.2 Teknis Pelaksanaan

Teknis pelaksanaan dilakukan melalui *Bilateral Meeting*, *Trilateral Meeting*, Studi Literatur, *Focus Group Discussion*, penelaahan *online*, kunjungan lapangan dan *Exercise* Pagu. Beberapa teknis pelaksanaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) *Bilateral Meeting*

Bilateral Meeting adalah pertemuan dua pihak antara Kementerian PPN/ Bappenas dengan Kementerian/Lembaga dengan tujuan menjaga konsistensi dan sinergitas sasaran dan arah kebijakan pembangunan yang tertuang dalam RPJMN dan RKP untuk dapat terakomodasi dalam Renstra-K/L, Renja-K/L dan RKA-K/L. *Bilateral Meeting* juga dilakukan untuk pembuatan kesepakatan jika ada penyesuaian pada anggaran di tahun berjalan.

2) *Trilateral Meeting*

Koordinasi antara Kementerian PPN/Bappenas dan Kemenkeu juga diatur dalam penetapan rancangan awal RKP dan pagu indikatif K/L dan dijelaskan didalam Pasal 14 Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2017. Dalam rangka penyusunan Rencana Kerja (Renja K/L), paling sedikit memuat kebijakan, program, kegiatan, Keluaran *(Output)*, dan lokasi sampai dengan daerah. Penyusunan Renja harus dilakukan oleh pimpinan K/L dan diserahkan kepada Kementerian PPN/Bappenas paling lambat minggu kedua bulan April. Rencana Kerja atau Renja K/L diatur dalam yang diatur dalam Pasal 15 dan 16. Dalam penyusunan Renja K/L diperlukan salah satu proses penting yaitu *Trilateral Meeting* atau Pertemuan Tiga Pihak. *Trilateral Meeting* adalah forum untuk mensinergikan dan mengkonsolidasikan rencana prioritas pembangunan yang akan dituangkan dalam RPJMN dengan Renstra K/L dan RKP

dengan rencana program dan kegiatan K/L yang akan dituangkan dalam Renja K/L yang selanjutnya menjadi pedoman dalam penyusunan RKA K/L dan APBN. Pertemuan ini adalah forum pengambilan keputusan yang ditandatangani oleh Pejabat Eselon II dari Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan dan K/L bersangkutan yang dituangkan dalam berita acara atau catatan kesepakatan.

Pembahasan mencakup detail dari rencana kerja program dan kegiatan prioritas yang akan dilaksanakan oleh K/L yang tercantum dalam Rancangan Awal RKP, meliputi sasaran, target, anggaran, beserta lokasinya. Kesepakatan dalam pertemuan tiga pihak kemudian menjadi acuan dalam memutakhirkan Rancangan Awal RKP dan Rancangan Renja K/L.

Dalam *Trilateral Meeting*, Kementerian PPN/Bappenas diwakili oleh Pejabat dari Direktorat Sektoral/Regional yang memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai lingkup kewenangannya. Kementerian Keuangan diwakili oleh Direktorat Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan dibawah lingkup Direktorat Jenderal Anggaran yang memilki mitra kerja sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya beserta perwakilan lainnya dari Kementerian Keuangan apabila dibutuhkan. Sementara itu, Kementerian/Lembaga diwakili oleh Pejabat dari Biro Perencanaan/Keuangan atau Unit Organisasi yang bertanggung jawab dalam perencanaan program dan penganggaran.

Trilateral Meeting juga dilakukan untuk pembuatan kesepakatan jika ada penyesuaian anggaran di tahun berjalan. Seluruh kesepakatan dalam pertemuan tiga pihak akan dituangkan dalam dokumen kesepakatan dan ditandatangani oleh tiga pihak. Jika terdapat ketidaksepakatan, maka akan menjadi catatan pembahasan dalam dokumen kesepakatan. Meskipun demikian, apabila ketidaksepakatan tersebut dianggap perlu dan penting, maka akan diputuskan pada tingkat yang lebih tinggi dengan memperhatikan keterbatasan waktu yang tersedia.

3) Studi Literatur

Studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka. Studi literatur dapat juga bersumber dari berbagai kajian maupun regulasi yang dikeluarkan pemerintah terkait proses perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional.

4) *Focus Group Discussion*

Focus Group Discussion (FGD) dilakukan dalam bentuk daring dan langsung dengan mengundang beberapa pihak seperti Ombudsman RI, DJPK, dan Kementerian PAN-RB.

5) Penelaahan *Online*

Penelaahan perencanaan dan penganggaran dilakukan melalui Sistem Informasi KRISNA untuk Renstra Ombudsman RI tahun 2020–2024 dan Renja Ombudsman RI Tahun 2023. Sistem Informasi KRISNA menjadi titik awal interkoneksi semua aplikasi yang dimiliki pemerintah saat ini dalam sistem *e-government*, sehingga dapat mendorong pembangunan prioritas yang tepat sasaran dan efisien. Sistem Informasi KRISNA adalah Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran dengan mengintegrasikan sistem dari tiga kementerian, yakni Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan, dan Kementerian PANRB untuk mendukung proses perencanaan, penganggaran, serta pelaporan informasi kinerja. Melalui Sistem Informasi KRISNA, setiap perencanaan program dan anggaran akan disusun secara transparan dan akuntabel. Untuk penelaahan RKA-K/L Ombudsman RI menggunakan aplikasi SAKTI. Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) adalah aplikasi yang digunakan sebagai sarana bagi Satker dalam mendukung implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) untuk melakukan pengelolaan keuangan yang meliputi tahapan perencanaan hingga pertanggungjawaban anggaran.

6) Analisis Spasial dan *Big Data*

Analisis spasial dilakukan dengan aplikasi ArcMAP 10.8, dengan rincian sebagai berikut: a) Analisis spasial pencapaian penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan b) Pencapaian survei kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kinerja penyelesaian laporan/pengaduan dilakukan dengan membandingkan data realisasi dan target pada penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan yang berada di 34 Provinsi di Indonesia. Kinerja pencapaian survei kepatuhan terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI didapatkan dari perbandingan jumlah daerah yang terealisasi survei kepatuhan terhadap total daerah (provinsi, kabupaten, kota) tiap provinsi, kemudian dilakukan perata-rataan untuk seluruh provinsi. Teknik pengolahan data dalam analisis spasial menggunakan pendekatan pengelompokan data dengan klasifikasi berdasarkan skala interval. Jumlah interval ditetapkan sebanyak 3 (tiga) dengan pengembangan rumus skala interval sebagai berikut:

$$\text{Lebar Interval} = \frac{\text{Batas Atas} - \text{Batas Bawah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

Analisis *Big Data* pemberitaan media dilakukan dengan pengumpulan informasi data melalui sistem *Intelligence Media Analytics* (IMA). Proses pengolahan data IMA menggunakan taksonomi kata kunci sesuai topik Ombudsman (disesuaikan dengan informasi yang akan dikumpulkan). Proses pengumpulan data dengan IMA diawali

dengan pembuatan *dashboard* oleh Pusdatinrenbang, Kementerian PPN/Bappenas terkait topik Ombudsman pada IMA menggunakan taksonomi kata "(("Ombudsman Republik Indonesia" *or* "Ombudsman RI" *or* "ORI") *and* ("Pelayanan publik" *or* "pelayanan masyarakat" *or* "pengaduan masyarakat" *or* "keluhan masyarakat") *and* "kantor perwakilan" *and* "2022"). Pemberitaan yang telah relevan dari IMA selanjutnya diolah dalam bentuk data kualitatif dan kuantitatif yang kemudian diinterpretasikan dalam bentuk grafik dan peta. Kegiatan pemantauan menggunakan IMA ini mengambil rentang waktu penelusuran pemberitaan antara Agustus 2021 - Agustus 2022.

7) Kunjungan Lapangan

Kunjungan lapangan adalah dengan melihat langsung kegiatan yang dilakukan Ombudsman RI di daerah. Kunjungan lapangan juga dilakukan dalam bentuk diskusi dengan pihak-pihak terkait dalam rangka memperkuat analisis laporan koordinasi yang disusun. Pada tahun 2022, kunjungan *monitoring* implementasi kegiatan Ombudsman RI dilakukan di 3 wilayah, yaitu wilayah 1 di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Barat, wilayah 2 di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Utara, dan wilayah 3 di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Maluku Utara.

8) *Exercise* Pagu

Exercise pagu dilakukan oleh Direktorat Sektor (Direktorat PEPPD) di Kementerian PPN/Bappenas yang bermitra dengan K/L terkait (Ombudsman RI) ketika sudah ada Pagu Indikatif, Pagu Anggaran dan Pagu Alokasi sebuah lembaga yang didapatkan dari Deputi Pendanaan Kementerian PPN/Bappenas. *Exercise* pagu yang dilakukan disesuaikan dengan pagu yang tersedia untuk mencapai sasaran, target, anggaran, beserta lokasinya.

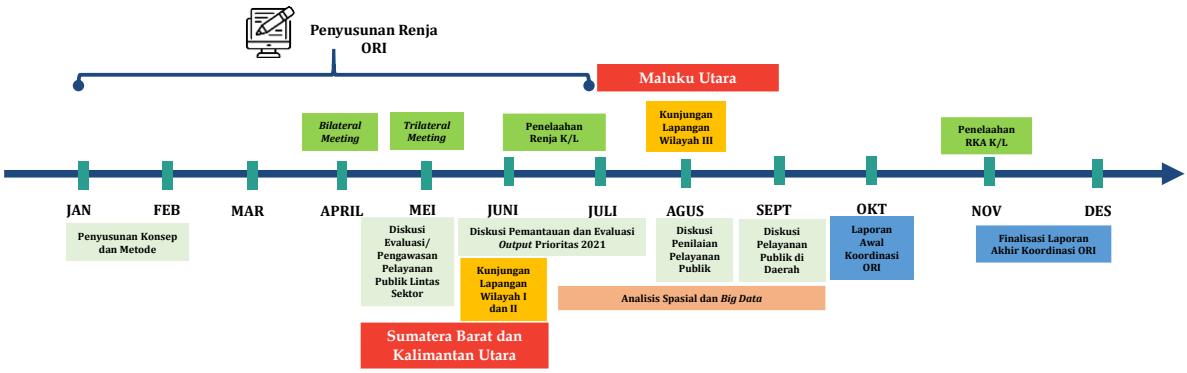
9) Penulisan Narasi dan Matriks RKP

Penulisan narasi dan matriks RKP dilakukan berkoordinasi dengan Direktorat Aparatur Negara dan Transformasi Birokrasi (Direktorat ANTB) serta Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan (Direktorat APP) Kementerian PPN/Bappenas. Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas dapat meminta pertimbangan mitra kerjanya yaitu Ombudsman RI untuk mendapatkan kesepakatan data-data yang diperlukan maupun substansinya untuk dimasukkan dalam Rancangan RKP (Permen PPN/Kepala Bappenas) dan RKP (Perpres). Setelah itu, dilakukan pemutakhiran RKP, dimana Pasal 30 Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2017 menyebutkan bahwa Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional melakukan pemutakhiran RKP berdasarkan Undang-Undang tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan dilaporkan kepada Presiden.

10) Penulisan Laporan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah

2.2.3 Jadwal Kegiatan

Pada bagian ini akan dibahas mengenai jadwal kegiatan secara rinci. Alur pelaksanaan kegiatan **"Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah"** TA 2022 secara ringkas dapat ditampilkan sebagaimana pada gambar.



Gambar 2.2 Alur Pelaksanaan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun 2022

Sumber: Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas, 2022*b*

Secara umum kegiatan "Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah" TA 2022 dibagi dalam tiga tahapan yaitu: 1) Persiapan; 2) Pelaksanaan; dan 3) Pelaporan. Ketiga tahapan ini secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.1 Jadwal Kegiatan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022

Komponen Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	*Stakeholders*
Persiapan	**Januari – Maret**	
• Penyusunan konsep dan metode	Januari – Februari	Tim Wilayah 3 Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas
• Rapat internal rencana kerja	Januari	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas
Pelaksanaan	**April – November**	
• *Bilateral Meeting*	April	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, Ombudsman RI
• *Trilateral Meeting*	Mei	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, Ombudsman RI, Kemenkeu
• Diskusi Evaluasi/ Pengawasan Pelayanan	Mei	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, Direktorat ANTB, Ombudsman RI, Kemenpan-RB

Komponen Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	*Stakeholders*
Publik Lintas Sektor		
• Kunjungan Lapangan Wilayah I dan II	Mei – Juni	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, Ombudsman RI
• Diskusi Pemantauan dan Evaluasi *Output* Prioritas 2021	Juni – Juli	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, Direktorat ANTB, Ombudsman RI
• Penelaahan Renja-K/L	Juni – Juli	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, Ombudsman RI
• Diskusi Penilaian Pelayanan Publik	Agustus	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, Direktorat ANTB, Ombudsman RI, Kemenpan-RB
• Diskusi Pelayanan Publik di Daerah	September	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, Direktorat ANTB, Ombudsman RI
• Kunjungan Lapangan Wilayah III	Agustus	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, Ombudsman RI
• Penelaahan RKA-K/L	November	Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, Ombudsman RI, Kemenkeu
Pelaporan	**November – Desember**	
• Laporan Awal Koordinasi ORI	Oktober	Tim Bidang PEPPD Wilayah 3 Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas
• Finalisasi Laporan Akhir Koordinasi ORI	November – Desember	Tim Bidang PEPPD Wilayah 3 Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas

Keterangan:
Direktorat ANTB adalah Direktorat Aparatur Negara dan Transformasi Birokrasi Kementerian PPN/Bappenas
Sumber: Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, 2022b

Dalam proses penulisan laporan kegiatan "Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah" TA 2022, Direktorat PEPPD juga menyusun rencana kerja tahun 2022. Tahapan penulisan laporan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.2 Tahapan Penulisan Laporan Koordinasi Perencanaan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah TA 2022

Tahapan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Penyusunan Rencana Kerja												
Bab I												
Bab II												
Bab III												
Bab IV												
Bab V												
Bab VI												
Koordinasi *Stakeholders*												
Rapat Konsolidasi Internal												
Uji Petik Lapangan												
Laporan Awal												
Laporan Akhir												

Sumber: Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, 2022b

Kementerian PPN/
Bappenas

Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan
Pengendalian Pembangunan Daerah
Kementerian PPN/Bappenas

Koordinasi Pelaksanaan Pemantauan RKP 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik

BAB 3

BAB 3

KOORDINASI PELAKSANAAN PEMANTAUAN PELAKSANAAN RKP 2022 BIDANG PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

3.1 Analisis Keselarasan RPJMN, Renstra, RKP, Renja dan RKA K/L 2022 Terkait Ombudsman RI

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang SPPN Bab II pasal 2 menjelaskan mengenai SPPN bertujuan untuk menjamin terciptanya integrasi, sinkronisasi, dan sinergi baik antardaerah, antarruang, antarwaktu, antarfungsi pemerintah maupun antara pusat dan daerah. Dokumen RPJM Nasional merupakan penjabaran dari visi, misi, dan program Presiden. Penyusunan dokumen RPJM Nasional berpedoman pada RPJP Nasional, yang memuat strategi pembangunan Nasional, kebijakan umum, program Kementerian/Lembaga dan lintas Kementerian/Lembaga, kewilayahan dan lintas kewilayahan, serta kerangka ekonomi makro yang mencakup gambaran perekonomian secara menyeluruh termasuk arah kebijakan publik dalam rencana kerja yang berupa kerangka regulasi dan kerangka pendanaan yang bersifat indikatif.

Kementerian/Lembaga yang dalam hal ini adalah Ombudsman RI merupakan mitra kerja Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas dalam proses perencanaan dan penganggaran. Direktorat ini memastikan kerangka substansi pelaksanaan program dan kegiatan Ombudsman RI telah terjaga keselarasannya mulai dari RPJMN 2020-2024 dengan Renstra Ombudsman RI 2020-2024 (Tabel 3.1), RPJMN 2020-2024 dengan RKP 2022, RKP 2022 dengan Renja Ombudsman RI 2022, dan RKP 2022 dengan RKA K/L 2022.

Pasca penetapan RPJMN, seluruh K/L termasuk Ombudsman RI diwajibkan untuk menyusun Renstra K/L. Penyusunan Renstra K/L dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Renstra K/L Tahun 2020-2024. Rencana Strategis Kementerian/Lembaga Tahun 2020-2024 yang selanjutnya disebut Renstra K/L adalah dokumen perencanaan Kementerian/Lembaga untuk periode 5 (lima) tahun, yakni tahun 2020 sampai dengan tahun 2024, yang merupakan penjabaran dari RPJMN Tahun 2020-2024. Renstra K/L merupakan penjabaran visi Kementerian/Lembaga yang bersangkutan dan dilengkapi dengan rencana sasaran nasional yang hendak dicapai dalam rangka mencapai sasaran Program Prioritas Presiden. Amanat untuk menyusun dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah pada level Nasional (RPJMN) dan dokumen Rencana Strategis (Renstra) pada level Kementerian/ Lembaga (K/L) atau unit dibawahnya tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Pembangunan Nasional. Rencana Strategis K/L merupakan dokumen perencanaan dari setiap Kementerian/Lembaga yang berpedoman

pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional dan menjadi salah satu pedoman bagi Kementerian/Lembaga dalam menyusun Rencana Kerja Tahunan (Renja) dan RKA K/L. Oleh karena itu masing-masing Kementerian/Lembaga harus mengeksekusi strategi yang telah dirumuskan ke Kegiatan Operasional.

Tabel 3.1 Keselarasan RPJMN 2020-2024 dengan Renstra Ombudsman RI 2020-2024

RPJMN 2020-2024			Renstra 2020-2024		Keterangan Keselarasan
Program / Kegiatan / Proyek	**Indikator**	**Target 2022**	**Indikator**	**Target 2022**	
Program Pengawasan Pelayanan Publik					
Kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat					
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*)	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan	6.600 laporan	Jumlah Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan	6.600 Laporan	**Selaras** Indikator penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat telah dituangkan pada RPJMN dan Renstra dengan target yang sama
Kegiatan Pencegahan Maladministrasi					
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009	Belum adanya kesamaan pemahaman	587 instansi	Jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	587 Instansi	**Selaras** Indikator penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat telah dituangkan pada RPJMN dan Renstra dengan target yang sama

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa Ombudsman RI pada tahun 2022 mendukung pencapaian RPJMN 2020-2024 pada agenda pembangunan Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik. Keselarsan RPJMN 2020-2024 terkait Program Pengawasan Pelayanan Publik dicerminkan melalui dua indikator yang termuat dalam Renstra Ombudsman RI 2020-2024. Konsistensi target pada tahun 2022 antara RPJMN 2020-2024 dengan Renstra Ombudsman RI 2020-2024 juga terlihat pada kedua indikator tersebut. Berbasis tabel diatas, keselarasan dapat dilihat pada: 1) Kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang dicerminkan melalui indikator jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (tertulis pada RPJMN 2020-2024) dan telah dituangkan pada indikator jumlah Laporan/ pengaduan masyarakat yang diselesaikan (tertulis pada Renstra Ombudsman RI 2020-2024) dengan target yang sama pada tahun 2022 yaitu sebesar 6.600 laporan; 2) Kegiatan Pencegahan Maladministrasi yang dicerminkan melalui indikator jumlah instansi pemerintah yang disurvei terkait kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (tertulis pada RPJMN 2020-2024) dan telah dituangkan pada indikator jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (tertulis pada Renstra Ombudsman RI 2020-2024) dengan target yang sama pada tahun 2022 yaitu sebesar 587 instansi.

Permasalahan yang sering timbul dari pemisahan urusan kewenangan antara proses perencanaan dan penganggaran program adalah terjadi deviasi alokasi anggaran indikatif (dalam RKP) menjadi anggaran definitif (dalam DIPA RKA-KL). Pelaksanaan perencanaan dan penganggaran yang terjadi pada masa setelah adanya PP Nomor 17 Tahun 2017 menjadi lebih baik antara Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan dalam kaitannya dengan koordinasi. Proses menentukan besar anggaran indikatif sudah melibatkan Kementerian PPN/Bappenas sebagai implementasi pentingnya keselarasan sesuai dengan yang diamanatkan UU SPPN dan UU KN (Keuangan Negara). Selain itu, masih terdapat banyak *loopholes* pada proses perencanaan pembangunan yang diakibatkan oleh berbagai hal seperti multitafsir terhadap aturan, buruknya kualitas dan mekanisme perencanaan serta proses politik dalam pengambilan kebijakan. Meskipun demikian, untuk Ombudsman RI dapat dikatakan masih selaras antara yang dimuat dalam RPJMN 2020-2024 dan Renstra Ombudsman RI 2020–2024, RKP 2022 dan Renja Ombudsman RI 2022.

Tabel 3.2 Keselarasan RPJMN 2020-2024 dengan RKP 2022 Terkait Ombudsman RI

RPJMN 2020-2024			RKP 2022								Keterangan Keselarasan
Program / Kegiatan / Proyek	**Indikator**	**Target 2022**	**Kode KP**	**KP**	**Sasaran KP**	**Indikator KP**	**Target KP**	**ProP**	**Indikator ProP**	**Target**	
Program Pengawasan Pelayanan Publik											
Kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat											
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*)	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan	6.600 laporan	2	Transformasi Pelayanan Publik	Terwujudnya Transformasi Pelayanan Publik	Instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (instansi)	150 per 587 Instansi Pemerintah	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan	5.830 Laporan	**Selaras** Keselarasan ditunjukkan pada kesamaan Indikator Proyek (RPJMN 2020-2024 pada tahun 2022) dengan Indikator ProP (pada RKP 2022 Ombudsman RI)
Kegiatan Pencegahan Maladministrasi											
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009	Jumlah instansi Pemerintah yang disurvei terkait kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	587 instansi	2	Transformasi Pelayanan Publik	Terwujudnya Transformasi Pelayanan Publik	Instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (instansi)	150 per 587 Instansi Pemerintah	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	587 Instansi	**Selaras** Keselarasan ditunjukkan pada kesamaan Indikator Proyek (RPJMN 2020-2024 pada tahun 2022) dengan Indikator ProP (pada RKP 2022 Ombudsman RI)

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Dalam mendukung pencapaian RPJMN 2020-2024, Ombudsman RI mendukung pencapaian agenda pembangunan ketujuh, yaitu Memperkuat Stabilitas Pembangunan Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan (Polhukhankam), pada Kegiatan Prioritas (KP) Transformasi Pelayanan Publik melalui indikator jumlah instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik dengan target 150 per 587 instansi. Pada Kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat, terdapat perbedaan target antara kedua dokumen tersebut. Dalam RPJMN 2020-2024 pada tahun 2022 tertulis target sebesar 6.600 laporan, sedangkan target pada RKP 2022 terkait Ombudsman RI adalah sebesar 5.830 laporan. Namun demikian, terdapat konsistensi perencanaan antara RPJMN 2020-2024 dengan RKP 2022 terkait Ombudsman, khususnya pada nomenklatur yang selaras pada Prioritas Nasional (PN) 7. Nomenklatur PN 7 yaitu "Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik" adalah sama, baik pada RPJMN 2020-2024 maupun RKP 2022. Hasil pemetaan pada Tabel 3.2 memperlihatkan bahwa keselarasan RPJMN 2020-2024 pada tahun 2022 dengan RKP 2022 terkait Ombudsman RI ditunjukkan pada selarasnya Indikator Proyek (RPJMN 2020-2024 pada tahun 2022) dengan Indikator ProP (pada RKP 2022 Ombudsman RI).

Selanjutnya, persandingan antara RKP tahun 2022 dan Renja Ombudsman RI tahun 2022 menunjukkan keselarasan terkait Kegiatan Prioritas (KP) Transformasi Pelayanan Publik dan didukung dua indikator. Pada level Proyek Prioritas (ProP), Ombudsman RI mendukung ProP Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik melalui beberapa kegiatan sasaran kegiatan K/L pada Renja K/L 2022, seperti tertera pada Tabel 3.3. Keselarasan antara RKP 2022 dan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI 2022 (lihat Tabel 3.3) ditunjukkan pada selarasnya indikator pada level ProP yaitu penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik dengan indikatornya adalah jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI yang diselesaikan, baik pada level pusat maupun di perwakilan. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini bahwa pada target RKP 2022, jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan adalah sebanyak 5.830 laporan. Sementara itu pada target Renja Ombudsman RI tahun 2022, laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan adalah sebanyak 530 orang, sedangkan di Ombudsman RI Perwakilan sebanyak 5.300 orang. Dalam hal ini satuan "Orang" pada RO Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan yang Diselesaikan adalah sama dengan satuan "Laporan" dalam RKP berdasarkan kebijakan penyesuaian dalam RSPP.

Kesamaan nomenklatur dan target juga tercermin untuk kegiatan Pencegahan Maladministrasi. Pada RKP 2022 tertulis jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditargetkan sebanyak 587 instansi. Sementara itu pada Renja Ombudsman RI tahun 2022, target Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat adalah sebanyak 39 lembaga, sedangkan pada Ombudsman RI Perwakilan ditargetkan sebanyak 548 Pemerintah Daerah. Dalam hal ini, satuan "Lembaga

dan Pemerintah Daerah" pada RO Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan adalah sama dengan satuan "Instansi" dalam RKP berdasarkan kebijakan penyesuaian dalam RSPP. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kedua dokumen tersebut menunjukkan keselarasan yang ditunjukkan pada target dan alokasi yang sama pada tahun 2022. Selain itu, ProP juga sudah dituangkan ke dalam Renja Ombudsman RI Tahun 2022 untuk mendukung pencapaian Kegiatan Prioritas RKP 2022.

Tabel 3.3 Keselarasan RKP 2022 dengan Renja Ombudsman RI 2022

RKP 2022							RENJA K/L 2022				Keterangan Keselarasan
Kegiatan Prioritas (KP)			Proyek Prioritas (ProP)				Program				
KP	Indikator KP	Target KP	ProP	Indikator	Target	Alokasi (Rp Juta)	Kegiatan/Sasaran Kegiatan K/L	RO	Target RO	Alokasi (Rp Juta)	
Transformasi Pelayanan Publik	Instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (instansi)	150 per 587 Instansi Pemerintah	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan	5.830 Laporan	9.167,814	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat / Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	530 Orang	2.217,057	**Selaras** ProP Sudah dituangkan ke dalam Renja K/L untuk mendukung pencapaian KP RKP 2022.
								Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	5.300 Orang	6.950,757	**Selaras** ProP Sudah dituangkan ke dalam Renja K/L untuk mendukung pencapaian KP RKP 2022.
Total					5.830 Laporan	9.167,814	**Total**		5.830 Orang	9.167,814	**Selaras**
Transformasi Pelayanan Publik	Instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik	150 per 587 Instansi Pemerintah	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang	587 Instansi	13.992,5	Pencegahan Maladministrasi / Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	39 Lembaga	2.735,625	**Selaras** ProP Sudah dituangkan ke dalam Renja K/L untuk mendukung

RKP 2022							RENJA K/L 2022				Keterangan Keselarasan
Kegiatan Prioritas (KP)			Proyek Prioritas (ProP)				Program				
KP	Indikator KP	Target KP	ProP	Indikator	Target	Alokasi (Rp Juta)	Kegiatan/Sasaran Kegiatan K/L	RO	Target RO	Alokasi (Rp Juta)	
	Kategori Baik (instansi)			Pelayanan Publik			Guna Perbaikan Pelayanan Publik	oleh Ombudsman RI Pusat			pencapaian KP RKP 2022.
								Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Pemerintah Daerah	11.256,875	**Selaras** ProP Sudah dituangkan ke dalam Renja K/L untuk mendukung pencapaian KP RKP 2022.
Total					587 Instansi	13.992,5	**Total**		587 Instansi	13.992,5	**Selaras**

Keterangan:

- Satuan "Orang" pada RO Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan yang Diselesaikan adalah sama dengan satuan "Laporan" dalam RKP berdasarkan kebijakan penyesuaian dalam RSPP
- Satuan "Lembaga dan Pemerintah Daerah" pada RO Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan adalah sama dengan satuan "Instansi" dalam RKP berdasarkan kebijakan penyesuaian dalam RSPP

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Hasil pemetaan RKP 2022 dan RKA Ombudsman RI 2022 menunjukkan keselarasan terkait Kegiatan Prioritas (KP) Transformasi Pelayanan Publik dan didukung dengan dua indikator. Terlihat pada tabel 3.4 bahwa untuk level Proyek Prioritas (ProP) yang tercantum pada dokumen RKP 2022, Ombudsman RI berkontribusi pada ProP Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik. Proyek Prioritas ini dicerminkan melalui dua indikator yaitu: 1) Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (laporan) dengan target 5.830 laporan dan alokasi sebesar Rp9.167.814.000,00; dan 2) Jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan target 587 instansi dan alokasi sebesar Rp13.992.500.000,00. Konsistensi indikator, target, dan alokasi pada RKP 2022 tercermin melalui empat indikator yang tertuang dalam RKA Ombudsman RI tahun 2022 pada Rincian *Output* (RO) berikut: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan dengan target 530 orang dan alokasi sebesar Rp2.217.057.000,00; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan dengan target 5.300 orang dan alokasi sebesar Rp6.950.757.000,00; 3) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan target 39 lembaga dan alokasi sebesar Rp2.735.625.000,00; dan 4) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dengan target 548 Pemerintah Daerah dan alokasi sebesar Rp11.256.875.000,00. Berbasis tabel 3.4 dibawah ini dapat disimpulkan bahwa untuk ProP sudah dituangkan ke dalam RKA Ombudsman RI untuk mendukung pencapaian KP RKP tahun 2022.

Tabel 3.4 Keselarasan RKP 2022 dengan RKA Ombudsman RI 2022

RKP 2022							RKA K/L 2022			Keterangan Keselarasan
Kegiatan Prioritas (KP)			Proyek Prioritas (ProP)				Program			
KP	Indikator KP	Target KP	ProP	Indikator	Target	Alokasi (Rp Juta)	RO	Target RO	Alokasi (Rp Juta)	
Transformasi Pelayanan Publik	Instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (instansi)	150 per 587 (instansi)	Penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (laporan)	5.830 Laporan	9.167,814	Laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan	530 Orang	2.217,057	**Selaras**
							Laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	5.300 Orang	6.950,757	**Selaras**
Total					**5.830 laporan**	**9.167,814**	**Total**	**5.830 Orang**	**9.167,814**	**Selaras**
Transformasi Pelayanan Publik	Instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (instansi)	150 per 587 (instansi)	Penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik	Jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	587 Instansi	13.992,5	Survei kepatuhan K/L terhadap pelaksanaan UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39 Lembaga	2.735,625	**Selaras**
							Survei kepatuhan pemerintah daerah terhadap pelaksanaan UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Pemerintah Daerah	11.256,875	**Selaras**
Total					**587 instansi**	**13.992,5**	**Total**	**587 instansi**	**13.992,5**	**Selaras**

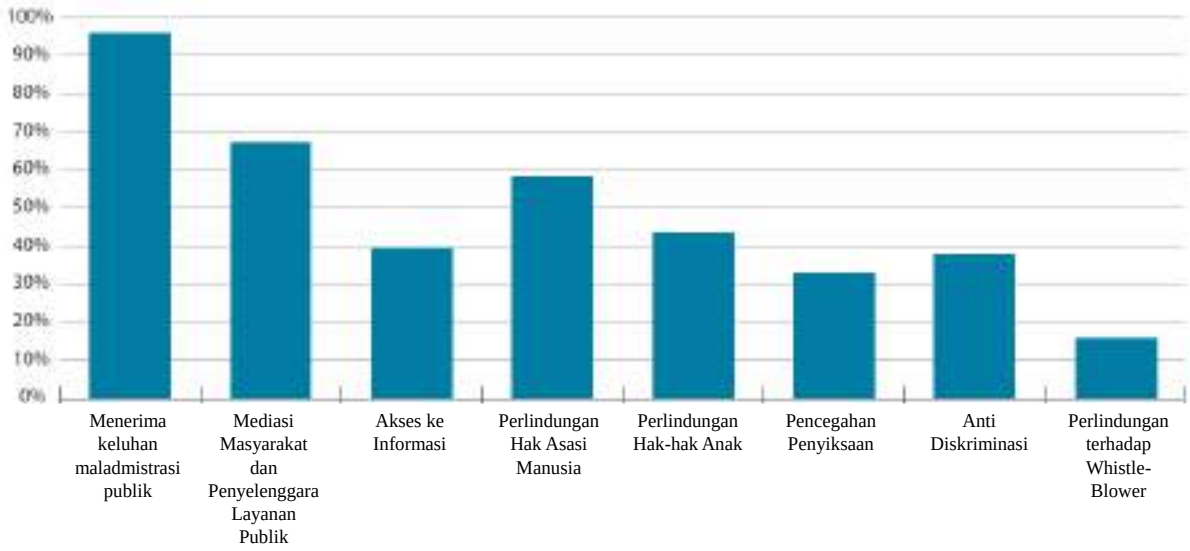
Keterangan:

- Satuan "Orang" pada RO Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan yang Diselesaikan adalah sama dengan satuan "Laporan" dalam RKP berdasarkan kebijakan penyesuaian dalam RSPP
- Satuan "Lembaga dan Pemerintah Daerah" pada RO Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan adalah sama dengan satuan "Instansi" dalam RKP berdasarkan kebijakan penyesuaian dalam RSPP

Sumber: Hasil Analisis, 2022

3.2 Analisis Pemantauan Pelaksanaan RKP 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik Terhadap RPJMN 2020-2024

Sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman bertanggung jawab untuk mendukung tata pemerintahan yang baik dengan menerima laporan/keluhan dari warga negara atau penduduk Indonesia terkait dugaan pengendalian kecurangan oleh otoritas negara (Solechan, 2018). Keberadaan lembaga pengawas yang independen ini adalah keuntungan bagi masyarakat untuk berperan *check and balances* bagi pelayanan publik karena sisi akuntabilitas menjadi fokus utama yang penting dipertanggungjawabkan kepada publik (Imbaruddin *et al.*, 2021). Penguatan Ombudsman dalam regulasi juga tertuang dalam Pasal 351 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan masyarakat berhak mengadukan pelayanan publik tidak hanya kepada kepala daerah dan DPRD-nya, tetapi juga kepada Ombudsman (GoI, 2014).



Gambar 3.1 Bidang Kegiatan dan Peran Penting Lembaga Ombudsman secara Umum
Sumber: OECD, 2018

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik mendukung RKP 2022 melalui beberapa *output* prioritas. Rencana Kerja Pemerintah (RKP) merupakan salah satu produk perencanaan pembangunan yang dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017. Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2022 merupakan dokumen perencanaan pembangunan tahunan yang disusun sebagai penjabaran tahun ketiga pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Selain itu, penyusunan RKP juga dilakukan dalam rangka memenuhi amanat Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional. Rencana Kerja Pemerintah memuat arah kebijakan nasional tahunan demi menjaga kesinambungan pembangunan secara terencana dan sistematis yang tanggap akan perubahan.

Tema RKP Tahun 2022 yaitu "Pemulihan Ekonomi dan Reformasi Struktural" dengan 7 (tujuh) Prioritas Nasional. Sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan penilaian tingkat kepatuhan di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Dalam matriks RPJMN 2020-2024, peran Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik mendukung Prioritas Nasional (PN) 7, yaitu Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan (Polhukhankam) dan Transformasi Pelayanan Publik. Sejak tahun 2019, Kementerian PPN/Bappenas khususnya Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (Direktorat PEPPD) memiliki mitra kerja perencanaan yaitu Ombudsman RI. Salah satu fungsi Direktorat PEPPD yaitu koordinasi, pemantauan, evaluasi, pengendalian, dan penilaian capaian pelaksanaan kebijakan pembangunan daerah dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka rencana pembangunan nasional. Untuk melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka rencana pembangunan nasional, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas melakukan pemantauan pelaksanaan RKP 2022 bidang pengawasan pelayanan publik terhadap RPJMN 2020-2024.

Pemantauan capaian prioritas nasional dalam RKP tahun 2022 yang melibatkan Ombudsman, baik di pusat maupun perwakilan di daerah dalam pengawasan pelayanan pelayanan publik menjadi menarik diulas lebih dalam. Banyak praktik cerdas, peran maupun permasalahannya di lapangan dapat dijadikan masukan bagi pembangunan pelayanan publik dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020 – 2024. Oleh karena itu, dalam rangka menjalankan koordinasi, pemantauan, evaluasi, pengendalian, dan penilaian capaian pelaksanaan kebijakan pembangunan daerah dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka rencana pembangunan nasional, dilakukan analisis pemantauan pelaksanaan RKP 2022 bidang pengawasan pelayanan publik terhadap RPJMN 2020-2024. Sebelum dijabarkan lebih jauh, pada bagian ini akan dijelaskan terlebih dahulu PN 7 dalam RPJMN 2020-2024 dan pengawasan pelayanan publik dalam RKP.

3.2.1 Prioritas Nasional 7 RPJMN 2020 - 2024

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 dengan visi "Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong", diwujudkan melalui 9 (sembilan) misi, yang dijabarkan ke dalam 7 (tujuh) agenda pembangunan, yaitu: (1) Memperkuat ketahanan ekonomi untuk pertumbuhan yang berkualitas dan berkeadilan; (2) Mengembangkan wilayah untuk mengurangi kesenjangan dan menjamin pemerataan; (3) Meningkatkan sumber daya manusia berkualitas dan berdaya saing; (4) Revolusi mental dan pembangunan kebudayaan; (5) Memperkuat infrastruktur untuk mendukung pengembangan ekonomi dan pelayanan dasar; (6) Membangun lingkungan hidup, meningkatkan ketahanan bencana, dan perubahan iklim; dan (7) Memperkuat stabilitas polhukhankam dan

transformasi pelayanan publik. Strategi penyelesaian isu strategis dalam pencapaian sasaran Prioritas Nasional 7 diarahkan untuk mendukung kebutuhan penataan kelembagan dalam RPJMN 2020-2024, terutama terkait dengan tata kelola kelembagaan sesuai dengan Program Prioritas (PP) terkait Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola. Beberapa Kegiatan Prioritas (KP) meliputi Penguatan Implementasi Manajemen ASN, Transformasi Pelayanan Publik, Penataan Kelembagaan dan Proses Bisnis, serta Reformasi Sistem Akuntabilitas Kinerja didorong untuk mendukung pencapaian PP Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola.

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan tugas untuk menilai dan memeriksa tingkat kepatuhan di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Program Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki sasaran "Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik". Dalam matriks RPJMN 2020-2024, Program Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik dielaborasi ke dalam 2 (dua) kegiatan, yaitu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi. Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 dan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik *(external complaint handling)* merupakan dua *output* prioritas Ombudsman RI yang mendukung PN 7, yaitu stabilitas polhukhankam dan transformasi pelayanan publik. Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan bagian dari kegiatan Pencegahan Maladministrasi dalam Program Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ombudsman RI turut berperan dalam RPJMN 2020-2024 dan RKP 2022. Dalam lingkup Program Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik, Ombudsman RI terus mendorong upaya perbaikan kualitas pelayanan publik Indonesia berupa hal yang bersifat "mencegah" dan "menyelesaikan" (Pambudi & Hidayat, 2022). Dalam lingkup Prioritas Nasional dalam RKP 2022, Ombudsman mendukung tercapainya Prioritas Nasional ke-7, yaitu "Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik". Pada level Proyek Prioritas (ProP), pencapaian KP Transformasi Pelayanan Publik didukung melalui Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik melalui beberapa kegiatan sasaran kegiatan K/L. Mengarah kepada Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020 – 2024, *output* prioritas terkait pengawasan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan regulasinya diterjemahkan melalui: a) Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; dan b) Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*).

3.2.2 Pengawasan Pelayanan Publik dalam RKP 2022

Rencana Kerja Pemerintah (RKP) 2022 merupakan dokumen perencanaan pembangunan tahunan yang disusun sebagai penjabaran tahun ketiga pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020 – 2024. Dokumen RKP Tahun 2022 memuat arah kebijakan nasional tahunan, dan menjadi acuan bagi K/L, Pemerintah Daerah, serta para pihak terkait dalam menyusun perencanaan pembangunan tahunan. Hal ini menjadi upaya bersama dari para pihak agar tujuan dan sasaran pembangunan tahun 2022 dapat terwujud (GoI, 2021a). Berdasarkan RKP 2022, pembangunan politik, hukum, pertahanan, dan keamanan diarahkan dalam upaya pemulihan ekonomi nasional dan reformasi struktural dengan salah satu upaya yang dilakukan yaitu pada bidang pelayanan publik difokuskan pada penguatan kelembagaan, tata kerja, dan standarisasi penyelenggaraan pelayanan publik secara terpadu dan integratif.

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik melaksanakan tugas untuk menilai dan memeriksa tingkat kepatuhan di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Selain itu, kegiatan penilaian tingkat kepatuhan bertujuan untuk mempercepat penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Dalam pembangunan nasional, peran Ombudsman RI adalah mewujudkan perbaikan pelayanan publik untuk mendorong pertumbuhan ekonomi sebagai target perencanaan pembangunan nasional. Peran tersebut diwujudkan melalui: 1) Perbaikan akuntabilitas organisasi sektor publik; 2) Perbaikan pelayanan publik; 3) Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sektor publik; dan 4) Perbaikan kesadaran organisasi sektor publik terhadap kebutuhan masyarakat.

Program Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki sasaran "Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik". Program adalah penjabaran kebijakan kementerian/lembaga di bidang tertentu yang dilaksanakan dalam bentuk upaya yang berisi satu atau beberapa kegiatan dengan menggunakan sumber daya yang disediakan untuk mencapai hasil yang terukur sesuai dengan misinya yang dilaksanakan instansi atau masyarakat dalam koordinasi kementerian/lembaga yang bersangkutan (GoI, 2021c). Program Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik, diturunkan menjadi kegiatan, KRO dan RO sampai komponen. Untuk RO sendiri, ada yang bersifat prioritas dan non prioritas. Proses penelaahan dilakukan mulai dari level program, kegiatan, Klasifikasi Rincian *Output* (KRO), Rincian *Output* (RO), lokasi RO, hingga sampai ke level komponen.

Peran Ombudsman RI mendukung Prioritas Nasional (PN) 7 (tujuh) yaitu Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik melalui Program Prioritas (PP) 7.4 yaitu Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola serta Kegiatan Prioritas (KP) Transformasi Pelayanan Publik. Program Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki 2 (dua) *output* prioritas yaitu: 1) Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009; dan 2) Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik *(external complaint handling)*.

Kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 dilaksanakan Ombudsman RI untuk mengukur tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sementara itu, Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat didefinisikan sebagai laporan/pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman diselesaikan melalui berbagai metode antara lain klarifikasi, investigasi, *monitoring*, mediasi, dan rekomendasi. Pada RKP 2022, target Ombudsman RI dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan yaitu 5.830 laporan, dimana target penyelesaian laporan masyarakat yang diselesaikan oleh Ombudsman RI Pusat yaitu 530 laporan dan target penyelesaian laporan masyarakat yang diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan yaitu 5.300 laporan. Target kegiatan pencegahan maladministrasi Ombudsman RI yaitu 587 lembaga, dimana target survei kepatuhan K/L yang dilakukan oleh Ombudsman RI Pusat yaitu 39 lembaga dan target survei kepatuhan K/L yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan yaitu 548 lembaga.

3.2.3 Pemantauan Pelaksanaan *Output* Prioritas RKP 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik terhadap RPJMN 2020-2024

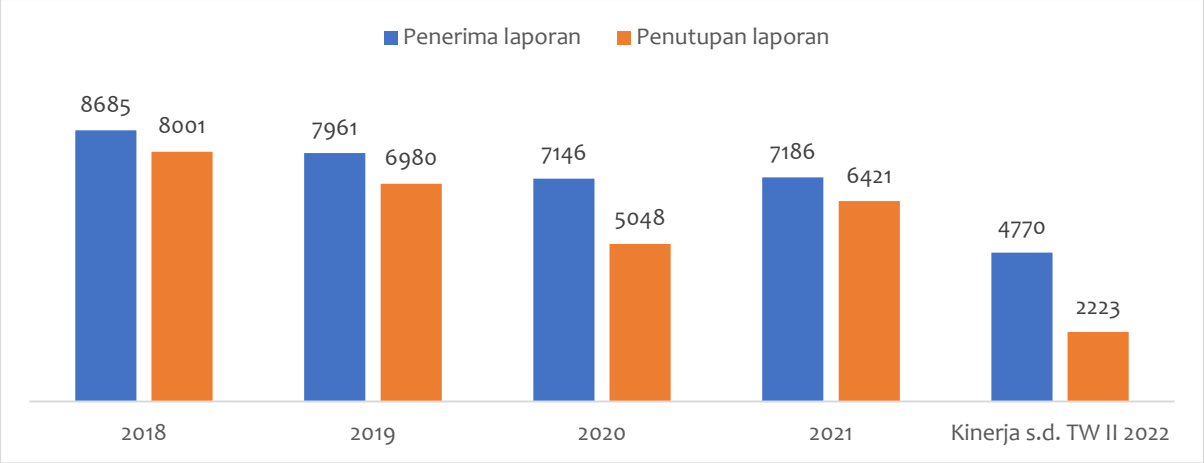
Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perorangan dalam menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan. Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman adalah wujud negara hadir dalam memastikan masyarakat memperoleh hak-haknya dalam konsep *welfare state*. Tugas ini juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Pambudi & Hidayat, 2022).

Dalam dokumen perencanaan pembangunan nasional, baik jangka menengah maupun tahunan, mandat pengawasan pelayanan publik mendukung prioritas nasional 7, khususnya pada Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Tahun 2020-2024 dan turunannya dalam perencanaan tahunan seperti Rencana Kerja Pemerintah (RKP). Bentuk *output* prioritasnya adalah terkait penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dan yang terkait *external complaint handling*.

3.2.3.1 Pelaksanaan *Output* Prioritas RKP 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik: Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman RI di daerah dilakukan oleh Kantor Perwakilan yang tersebar di 34 provinsi. Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, lembaga ini mempunyai tugas dalam menangani laporan (pengaduan) pelayanan publik antara lain: 1) Menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayananan publik; 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; 3) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI; 4) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; 5) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan; 6) Membangun jaringan kerja; 7) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan 8) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang. Berdasarkan data laporan/pengaduan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik *(external complaint handling)* yang diterima dan ditangani oleh Ombudsman RI dan disandingkan dengan target penyelesaian laporan/pengaduan, dapat dianalisis kinerja penyelesaian laporan/pengaduan (GoI, 2008).

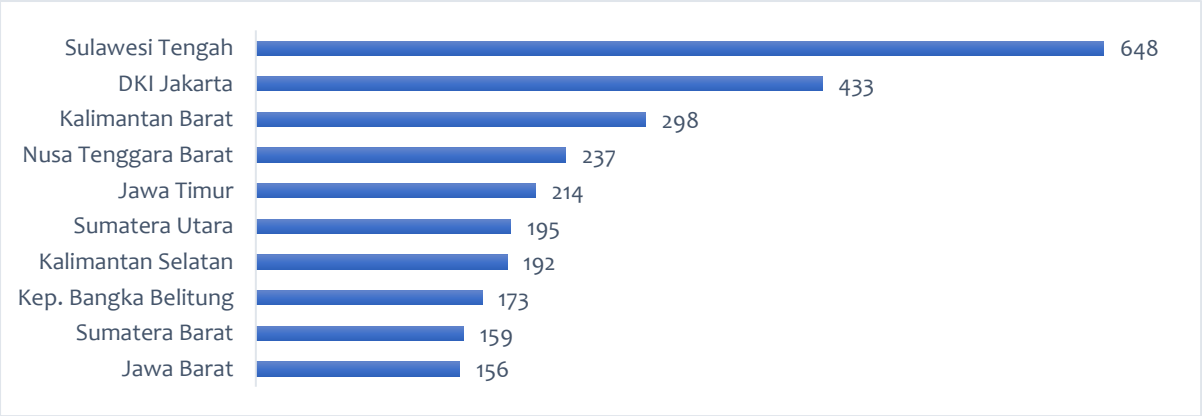
Hasil evaluasi kinerja menunjukkan bahwa selama tahun 2015-2021, kinerja terkait *external complaint handling* menunjukkan pola yang sama antara target dan realisasinya. Pada tahun 2017, 2019, 2020, capaian realisasi penyelesaian laporan pengaduan masyarakat telah melebihi target yang telah ditetapkan untuk Ombudsman pusat dan perwakilan (Pambudi & Hidayat, 2022). Dalam RKP 2022, *output* prioritas penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik ditargetkan sejumlah 5.830 laporan. Pada realisasinya, Ombudsman RI sampai dengan Triwulan II Tahun 2022, menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 4.770 laporan/pengaduan (dengan rincian Triwulan I sebanyak 2.706 laporan dan triwulan II 2.064 laporan). Dari sejumlah laporan tersebut, hingga Triwulan II jumlah laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 2.223 laporan/pengaduan (Triwulan I sebanyak 1.571 laporan dan 652 laporan di Triwulan II). Sebagai gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2018 – Triwulan II 2022) disajikan pada gambar berikut.



Gambar 3.2 Data Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2018 – Triwulan II 2022
Sumber: Ombudsman RI, 2022a dan Ombudsman RI, 2022b (diolah)

Dengan membandingkan target dan realisasi *output* prioritas penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2022, diketahui Ombudsman RI sampai Triwulan II Tahun 2022 mencapai 2.223 laporan yang diselesaikan dari target 5.830 laporan atau tingkat 38,13 persen hingga Triwulan II Tahun 2022. Secara rinci, pelaksanaan *output* prioritas penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik oleh Ombdusman RI hingga Triwulan II Tahun 2022 dijabarkan lebih lanjut pada bagian ini.

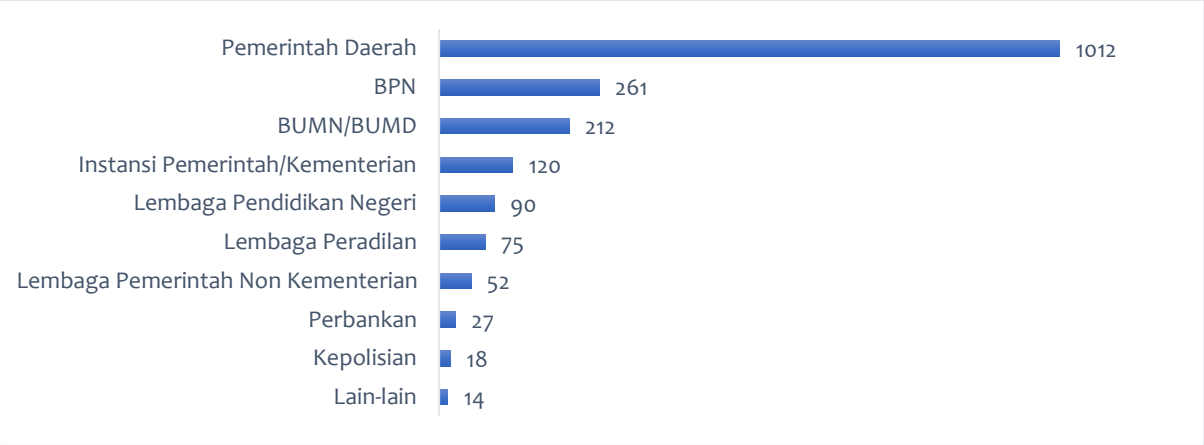
Pada Triwulan I-II Tahun 2022, provinsi terlapor yang paling banyak dilaporkan adalah dari Provinsi Sulawesi Tengah dengan jumlah laporan sebanyak 648 laporan. Kemudian diikuti dengan Provinsi DKI Jakarta sebanyak 433 laporan dan Provinsi Kalimantan Barat sebanyak 298 laporan.



Gambar 3.3 Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Provinsi Terlapor pada Triwulan I-II Tahun 2022
Sumber: Ombudsman RI, 2022a dan Ombudsman RI, 2022b (diolah)

Berdasarkan data klasifikasi terlapor menunjukan bahwa pada TW I-II 2022, Pemerintah Daerah (Pemerintah Provinsi, Kota/Kabupaten, Kecamatan, Kelurahan, Desa) merupakan instansi yang paling banyak dilaporkan terkait dugaan maladministrasi dengan

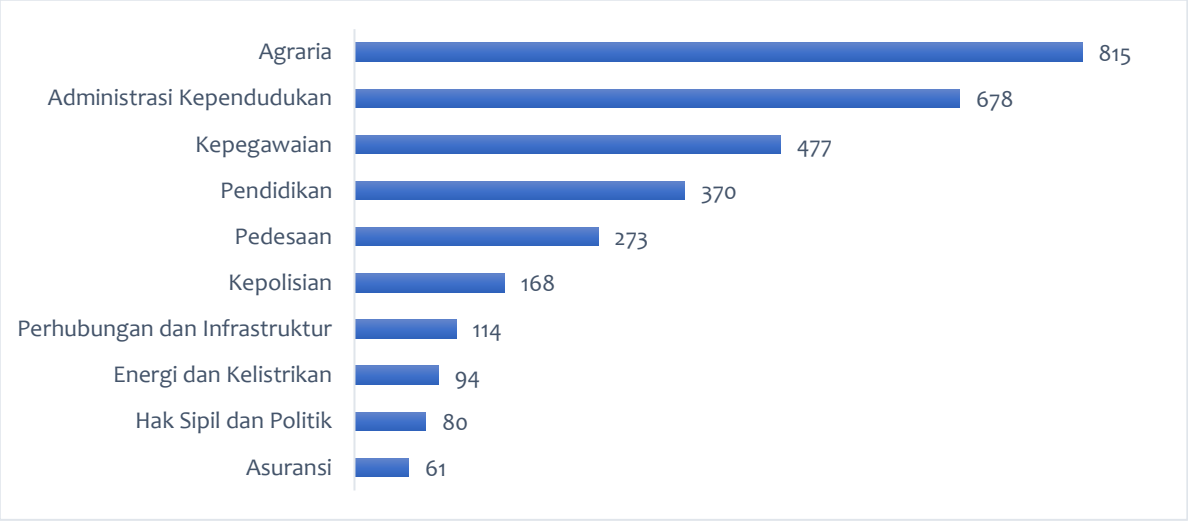
jumlah aduan sebanyak 1.012 laporan. Selanjutnya, diikuti instansi Badan Pertanahan Nasional dengan jumlah aduan sebanyak 261 laporan, kemudian instansi BUMN/BUMD dengan jumlah aduan sebanyak 212 laporan.



Gambar 3.4 Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor pada Triwulan I-II 2022

Sumber: Ombudsman RI, 2022a dan Ombudsman RI, 2022b (diolah)

Berdasarkan substansi pengaduan, pada Triwulan I-II Tahun 2022 laporan pengaduan masyarakat yang paling banyak dilaporkan adalah mengenai permasalahan Agraria sebanyak 815 laporan, selanjutnya diikuti dengan Administrasi Kependudukan sebanyak 678 laporan dan Kepegawaian sebanyak 477 laporan. Laporan pengaduan terkait agraria didominasi oleh permasalahan terkait Layanan Program Pertanahan Non Reguler yaitu sebanyak 319 laporan, diikuti Pendaftaran Tanah Pertama Kali sebanyak 131 laporan, dan beberapa jenis laporan lainnya. Selanjutnya, laporan pengaduan terkait dengan Administrasi Kependudukan tercatat dengan rincian permasalahan meliputi: 1) Adopsi/Pengangkatan Anak; 2) Akte Kelahiran; 3) Akte Perkawinan; 4) KK (Kartu Keluarga); 5) KTP (Kartu Tanda Penduduk); dan lain-lain.



Gambar 3.5 Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Triwulan I-II 2022

Sumber: Ombudsman RI, 2022a dan Ombudsman RI, 2022b (diolah)

Berdasarkan uji petik lapangan yang dilaksanakan Direktorat PEPPD bersama Direktorat Aparatur Negara dan Ombudsman RI pada Juli-Agustus 2022 di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat, Kalimantan Utara, dan Maluku Utara, ditemukan berbagai kendala pelaksanaan penyelesaian laporan/pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Kendala yang terjadi tersebut dikelompokkan ke dalam tiga aspek, yaitu aspek administratif, aspek teknis pelaksanaan, dan aspek kewilayahan (isu khusus pelayanan publik khas kedaerahan). Rincian kendala pelaksanaan penyelesaian laporan/pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik disajikan sebagai berikut.

Tabel 3.5 Permasalahan Pelaksanaan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Aspek	Permasalahan
Administratif	1) Belum adanya kesamaan pemahaman terkait petunjuk teknis (juknis) penyelesaian laporan masyarakat dan ditemukannya kekosongan informasi dalam juknis penyelesaian laporan masyarakat tersebut, seperti terkait dengan BAPL untuk pelapor yang dirahasiakan. 2) *Pending matter* penyelesaian laporan masyarakat tahun 2021 dan kajian yang harus ditindaklanjuti pada tahun 2022. 3) Terbatasnya sumber informasi/rujukan bagi asisten penerimaan dan verifikasi laporan untuk substansi-substansi tertentu seperti administrasi negara, keamanan, dan lain-lain. 4) Belum semua asisten perwakilan yang mendapatkan pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan bagi Asisten Pemeriksaan Laporan. 5) Tingginya target kerja Kantor Perwakilan masih belum diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai menyebabkan tingginya beban kerja personel dan berdampak pada kurang maksimalnya profesionalitas dalam bekerja, sedangkan laporan/aduan relatif meningkat setiap tahunnya dan luas wilayah pelayanan yang sangat luas dan antar pulau.
Teknis Pelaksanaan	1) Belum optimalnya perwakilan menggunakan SIMPeL. SIMPeL sendiri belum menjawab berbagai kebutuhan sesuai aturan dalam penyelesaian laporan, misalnya terkait perpanjangan masa waktu penyelesaian laporan masyarakat. 2) Belum memadainya sarana prasarana untuk mendukung pelaksanaan kerja seperti kamera, *microfon*, *lighting* dan sarana pendukung lain untuk sosialisasi, dan peralatan kerja seperti HP PVL, *printer* dan *scanner* untuk penerimaan laporan dan konsultasi.

Aspek	Permasalahan
	3) Terbatasanya anggaran yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Kantor Perwakilan. 4) Terbatasnya alat investigasi yang digunakan, mengingat kondisi saat ini menggunakan alat komunikasi pribadi dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.
Kewilayahan (Isu Khusus Pelayanan Publik Khas Kedaerahan)	1) Kondisi geografis wilayah yang terdiri dari pulau-pulau sehingga menyulitkan koordinasi langsung dengan pihak pelapor maupun terlapor. 2) Belum adanya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat untuk dapat melakukan laporan/pengaduan ke Ombudsman.

3.2.3.2 Pelaksanaan *Output* Prioritas RKP 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik: Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Ombudsman RI diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 untuk melakukan pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksanaan amanat tersebut tercermin dalam *output* survei kepatuhan terhadap penyelenggara negara dan pemerintahan yang dilakukan Ombudsman RI. Pada Renstra Ombudsman RI 2020 – 2024, *output* ini adalah bagian dari Program Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya Kegiatan Pencegahan Maladministrasi. Survei Kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai survei yang dilaksanakan Ombudsman RI untuk mengukur tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Survei kepatuhan merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan meminimalisir perilaku maladministrasi penyelenggara layanan publik. Survei kepatuhan menilai kepatuhan penyelenggara layanan dalam pemenuhan standar pelayanan dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 seperti: persyaratan, sistem mekanisme prosedur, produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif. Pengamatan dilakukan terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Produk yang dinilai dalam survei kepatuhan adalah produk administratif: perizinan dan non-perizinan. Pengamatan dilakukan terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Produk yang dinilai dalam survei kepatuhan adalah produk administratif seperti perizinan dan nonperizinan.

Capaian terbaik penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik adalah pada tahun 2021 yang dapat menjangkau seluruh provinsi, kabupaten dan kota di Indonesia. Selain itu, pada tahun 2021 juga terselesaikan penilaian pada 24 Kementerian dan 15 Lembaga. Komitmen Ombudsman dalam menjalankan *output* prioritas ini pernah mengalami titik terendah yaitu pada tahun 2020 dengan capaian hanya 1 kota dan 2

kabupaten. Hal ini sebagai dampak pemotongan anggaran ketika COVID-19 masuk ke Indonesia dan terjadi penyesuaian pada anggaran dan target pembangunan nasional. Hasil evaluasi kinerja menunjukkan bahwa selama tahun 2015-2021, kinerja terkait *external complaint handling* menunjukkan pola yang sama antara target dan realisasinya. Pada tahun 2017, 2019, 2020, capaian realisasi penyelesaian laporan pengaduan masyarakat telah melebihi target yang telah ditetapkan untuk Ombudsman pusat dan perwakilan (Pambudi & Hidayat, 2022).

Dalam RKP 2022, salah satu *output* prioritas terkait Ombudsman RI yaitu instansi yang disurvei atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang ditargetkan sejumlah 587 instansi. Dalam laporan Triwulan I Tahun 2022, disebutkan pada tahun 2022 Ombudsman RI akan melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada 587 instansi di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten (Ombudsman RI, 2022a). Dengan demikian pada *output* prioritas survei kepatuhan atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ombudsman RI akan mencapai target dengan pencapaian 100 persen pada tahun 2022.

Dalam teknis pengerjaan survei, Ombudsman RI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui berbagai informasi layanan. Oleh karena itu, kegiatan survei kepatuhan di lapangan oleh Ombudsman dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu agar bisa melihat kenyataan empirik dan otentik ihwal kepatuhan penyelenggaraan layanan. Salah satu perbedaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan tahun sebelumnya adalah pada tahun 2022 terdapat narahubung di setiap instansi yang dinilai. Narahubung ini dibentuk untuk memudahkan koordinasi pada saat penilaian. Dari segi metode, penilaian tahun 2022 tidak hanya menilai ketampakan fisik (observasi), namun juga dengan metode wawancara, observasi, dan studi dokumen. Saat ini, perkembangan pelaksanaan survei adalah pada tahap pengumpulan data untuk diolah dan dianalisis. Diharapkan seluruh proses pelaksanaan survei dapat segera diselesaikan dengan segera dan hasilnya akan dirilis akhir tahun 2022.

Terkait produk layanan yang dinilai, untuk tingkat Kementerian/Lembaga diambil sebanyak 5 (lima) produk dari setiap unit pelayanan yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat berupa produk administratif. Dengan penentuan jumlah unit pelayanan sebagai lokus penilaian sebanyak 50 persen dari total unit pelayanan yang ada pada Kementerian/Lembaga tersebut. Apabila pada Kementerian/Lembaga terdapat unit pelayanan terpadu, maka wawancara dan observasi dilakukan pada unit layanan terpadu tersebut. Dalam penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI, dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan.

Konsep Penilaian Penyelenggara Pelayanan Publik mencakup empat dimensi, yakni dimensi *input* terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan. Dimensi ini dimaksudkan untuk mengetahui standar kualifikasi dan kinerja pemberi layanan publik sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik serta melihat pemenuhan sarana prasarana pendukung yang dapat menunjang pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pada dimensi proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik yang dimaksudkan untuk mengukur pemenuhan komponen dari produk layanan yang diselenggarakan sehingga memberikan kualitas pelayanan yang baik. Selanjutnya, dimensi *output* terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi untuk mengetahui persepsi dari pengguna layanan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di unit penyelanggara layanan. Pada dimensi pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan yang dimaksudkan untuk mengetahui mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan dalam menyelesaikan persoalan. Penilaian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data wawancara kepada pejabat/petugas penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik dan bukti dokumen pendukung standar pelayanan.

Berdasarkan uji petik lapangan yang dilaksanakan Direktorat PEPPD bersama Direktorat Aparatur Negara dan Ombudsman RI pada Juli-Agustus 2022 di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat, Kalimantan Utara, dan Maluku Utara, ditemukan berbagai kendala pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kendala yang terjadi tersebut dikelompokkan ke dalam tiga aspek, yaitu aspek administratif, aspek teknis pelaksanaan, dan aspek kewilayahan (isu khusus pelayanan publik khas kedaerahan). Rincian kendala pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disajikan sebagai berikut.

Tabel 3.6 Permasalahan Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Aspek	Permasalahan
Administratif	1) Belum dapat melakukan pembagian peran dengan beban yang berimbang, karena keterbatasan sumber daya manusia, sehingga banyak yang melakukan pekerjaan ganda termasuk dalam melakukan penilaian kepatuhan. 2) Belum adanya *capacity building* SDM Asisten Ombudsman RI Perwakilan secara berjenjang, kontinyu, dan *update* dengan situasi terkini, serta tidak ada perbedaan tugas dan kewenangan di level lapangan untuk penilaian kepatuhan untuk masing-masing penjenjangan di level keasistenan. Salah satu penyebabnya adalah anggaran pengembangan SDM yang masih sangat terbatas.

Aspek	Permasalahan
Teknis Pelaksanaan	1) Terbatasnya anggaran sarana dan prasarana juga menjadi penghambat dalam pelaksanaan teknis untuk menunjang kinerja Kantor Perwakilan, khususnya penilaian kepatuhan. 2) Hambatan teknis lainnya yaitu masih belum jelasnya waktu pelaksanaan kegiatan yang tertuang dalam target kinerja perwakilan, khususnya Penilaian Kepatuhan. Hal ini disebabkan karena kegiatan ini bersifat terpusat dan belum disepakati jadwal pelaksanaannya saat awal tahun. Dampak dari ketidakjelasan waktu pelaksanaan ini mengganggu jadwal pelaksanaan rencana kerja di perwakilan.
Kewilayahan (Isu Khusus Pelayanan Publik Khas Kedaerahan)	1) Terbatasnya sumber daya Kantor Perwakilan Sumatera Barat dalam memberikan pendampingan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh pemerintah daerah karena memiliki wilayah yang sangat luas dan terdapat wilayah kepulauan (Kepulauan Mentawai). 2) Belum adanya rencana kegiatan untuk melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait kesadaran dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pengenalan Ombudsman secara berkelanjutan.

3.2.3.4 Ikhtisar Analisis Pemantauan Pelaksanaan RKP 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik Terhadap RPJMN 2020-2024

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam dukungannya terhadap Prioritas Nasional memerlukan perbaikan dari beberapa kendala yang ada. Kendala terbesar adalah terkait jangkauan wilayah yang luas dengan komposisi dan anggaran lembaga pengawas pelayanan publik yang rendah. Berbasis hasil analisis kinerja dan diskusi yang telah diselenggarakan, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan antara lain dari sisi regulasi, kelembagaan, pendanaan, teknis pelaksanaan dan kewilayahan. Capaian RO prioritas terkait Ombudsman pada RKP tahun 2022 jika diukur dari target total RPJMN 2020-2024 menunjukkan bahwa dari 4 (empat) RO Prioritas terkait Ombudsman pada RKP 2022, masih belum mencapai target berdasarkan data hingga Triwulan II-2022. Hasil pemantauan pelaksanaan *output* prioritas RKP 2022 bidang Pengawasan Pelayanan Publik terhadap RPJMN 2020-2024 menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam RKP 2022, *output* prioritas penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik ditargetkan sejumlah 5.830 laporan. Pada realisasinya, Ombudsman RI pada Triwulan I-II Tahun 2022, menyelesaikan laporan sebanyak 2.223 laporan dari total penerimaan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 4.770 laporan. Dengan membandingkan target dan realisasi *output* prioritas penyelesaian

laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2022, diketahui tingkat ketercapaian *output* prioritas penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik sebesar 38.13 persen pada Triwulan I-II Tahun 2022.

2. Dalam RKP 2022, *output* prioritas instansi yang disurvei atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditargetkan sejumlah 587 instansi. Dalam laporan Triwulan I Tahun 2022, disebutkan pada tahun 2022 Ombudsman RI akan melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada 587 instansi di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten. Dengan demikian pada *output* prioritas survei kepatuhan atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ombudsman RI akan mencapai target dengan pencapaian 100 persen pada tahun 2022.

Berbasis data capaian kinerja bidang pengawasan pelayanan publik dalam RKP 2022 sampai dengan bulan Oktober 2022, diperlukan berbagai strategi akselerasi untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Beberapa rekomendasi yang dapat menjadi masukan perbaikan kinerja Ombudsman RI dalam pencapaian *output* prioritas RKP 2022 antara lain:

1. Meningkatkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan melakukan beberapa hal seperti: 1) Segera memenuhi standar pelayanan publik; 2) Mengumumkan standar pelayanan publik kepada masyarakat baik berupa *standing banner*, brosur, *booklet, pamflet,* media elektronik, dan sebagainya; 3) Memberikan informasi dan ketersediaan layanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus; serta 4) memberikan informasi yang jelas mengenai produk layanan masing-masing instansi penyelenggara layanan. Peningkatan ini perlu difokuskan di wilayah timur Indonesia yang rata-rata nilai kepatuhannya masih berada di zona merah;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pada provinsi dengan jumlah kabupaten/kota yang tinggi, salah satunya dengan melakukan penambahan jumlah dan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) Ombudsman di Kantor Perwakilan guna mengimbangi beban kerja yang ditargetkan, dan mengimbangi ruang lingkup wilayah pengawasan pelayanan publik yang luas;
3. Meningkatkan anggaran kegiatan pencegahan dalam bentuk sosialisasi/diseminasi baik dengan media elektronik, cetak dan turun langsung dalam rangka memacu unit-unit pelayanan di pemerintah pusat dan daerah untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
4. Ombudsman RI perlu melakukan *review* capaian penyelesaian laporan/pengaduan yang masih tertinggal, dan disampaikan ke kepala perwakilan untuk mendorong penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat; dan

5. Ombudsman RI perlu menyiapkan pedoman K/L/D untuk meraih/tetap berpredikat hijau sehingga tercapai *sustainability* dari nilai kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6. Ombudsman RI perlu melibatkan masyarakat pada proses perencanaan, masyarakat diharapkan mampu memberikan masukan dan harapan atas pelayanan publik yang akan diberikan penyelenggara. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan dan penyusunan standar pelayanan juga penting untuk mengukur sejauh mana masyarakat dan pengguna layanan dapat mengakses dan melengkapi standar pelayanan yang dibuat oleh penyelenggara.
7. Ombudsman RI perlu meningkatkan partisipasi kepala daerah dan pimpinan penyelenggara layanan untuk dapat terlibat aktif dalam memantau/melakukan *monitoring* konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan dimensi dari pelayanan publik dalam rangka terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat.
8. Perlunya satuan kerja khusus yang menangani perwakilan sebagai bagian dari *supporting system* dalam mendukung proses perencanaan dan penganggaran.
9. Sosialisasi secara terperinci terkait petunjuk teknis (juknis) penyelesaian laporan masyarakat perlu dilakukan untuk menyamakan pemahaman di Ombudsman perwakilan, termasuk terkait informasi yang belum tersedia dalam juknis tersebut, seperti BAPL untuk pelapor yang dirahasiakan.
10. Perlunya inovasi berupa pemanfaatan sistem IT dalam pengelolaan pengaduan maupun penyelesaian laporan, termasuk realokasi sebagian anggaran perjalanan dinas untuk membangun sistem IT yang mumpuni.

3.3 Pemantauan Wilayah I

Wilayah I di Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas meliputi 17 provinsi. Ketujuhbelas provinsi tersebut terdiri dari Provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Kepulauan Riau, Kepulauan Bangka Belitung, Bengkulu, Sumatera Selatan, Lampung, DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur, dan Bali. Pada tahun 2022, pemantauan untuk Bidang PEPPD Wilayah I adalah terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Uji petik ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI di Sumatera Barat bertujuan untuk: 1) Menganalisis implementasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman dan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Sumatera Barat; 2) *Bottom-up planning* penyusunan kebijakan pengawasan pelayanan publik; 3) Mengidentifikasi isu dan kendala/permasalahan implementasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman dan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Sumatera Barat dalam rangka perbaikan tata kelola pengawasan pelayanan publik di masa yang akan datang; 4) *Monitoring* penyelenggaraan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik; dan 5) Mendapat masukan

untuk peningkatan kualitas perencanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Manfaat yang ingin dicapai dari pemantauan *Output* Prioritas Nasional Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sumatera Barat yang dilakukan Direktorat PEPPD yaitu meningkatnya kualitas perencanaan pengawasan pelayanan publik berbasis bukti.

3.3.1 Pemantauan Kondisi Profil Kantor Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI

Kantor Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI mulai beroperasional pada tanggal 8 Oktober 2012 dengan diawali oleh satu orang Kepala Perwakilan dan tiga orang asisten. Kantor pertama Ombudsman RI Sumbar menumpang di kantor Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Sumbar, kemudian Ombudsman RI Sumbar mengontrak sebuah kantor bekas kantor PT. Hutama Karya pada tahun 2012 dan pada tahun 2017 pindah ke Jalan Sawahan 58 hingga saat ini. Sejak tahun 2015 Ombudsman RI Sumbar telah memiliki aset berupa tanah di Jalan Rasuna Said nomor 1 seluas 2015 m^2, dengan sertifikat tahun 2019, yang merupakan tukar aset tanah Ombudsman RI dengan BPKP RI.

Gambar 3.6 Gedung Kantor Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI
Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Pada tahun 2015 Ombudsman RI Sumbar mendapat penambahan asisten berjumlah 2 orang, pada tahun 2017 Ombudsman RI Sumbar kembali diperkuat berdasarkan hasil seleksi rekrutmen dengan jumlah 6 (enam) orang dan pada tahun 2020 Ombudsman RI Sumbar kembali mendapat tambahan sebanyak 4 (empat) orang asisten kembali untuk memperkuat tugas dan fungsi kantor perwakilan. Namun demikian, masih terdapat dinamika kepegawaian pada Ombudsman RI Sumbar dengan keluarnya 2 (dua) orang asisten, sehingga total asisten saat ini berjumlah 12 (dua belas) orang.

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Sumbar mulai dilengkapi oleh ASN sejak tahun 2015, kemudian ditambah lagi 1 (satu) orang yang merupakan pegawai mutasi dari Pemerintah Kota Pariaman. Tahun 2021 Ombudsman RI Sumbar kembali mendapat penambahan ASN sejumlah 2 (dua) orang, sehingga saat ini terdapat 4 (empat) orang ASN yang memperkuat Kantor Perwakilan Ombudsman RI Sumbar. Selain keasistenan dan ASN, Ombudsman RI Sumbar juga didukung oleh tenaga pendukung lainnya berupa tenaga keamanan berjumlah 3 (tiga) orang, tenaga kebersihan 1 (satu) orang, 1 (satu) orang pramubakti, dan 1 (satu) orang sopir.

Tahun 2017 merupakan akhir masa masa jabatan kepala perwakilan periode pertama. Sejak saat itu hingga kurang lebih 2 (dua) tahun jabatan kepala perwakilan diisi oleh Pelaksana Tugas (Plt). Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumbar secara definitif baru ada kembali pada bulan Juli 2019, mulai saat itu hingga sekarang Ombudsman RI Sumbar dipimpin oleh Ibu Yefri Heriani sebagai Kepala Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI.

3.3.2 Pemantauan Proses Kerja dan Koordinasi Ombudsman RI di Sumatera Barat

Kantor Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI telah melaksanakan aktivitas kemitraan dengan masyarakat, organisasi masyarakat (ormas), dan pemerintah daerah yang dirasakan semakin membaik dari waktu ke waktu. Ombudsman Sumatera Barat dijadikan sebagai tempat berkonsultasi Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/institusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai OPD seringkali berkomunikasi dan berkoordinasi dengan Ombudsman, dimana dalam pertemuan dan diskusi tersebut mengacu kepada tercapainya transformasi birokrasi dan transformasi pelayanan publik. Pada tahun 2022 Ombudsman Sumatera Barat turut menerima konsultasi dari pemerintah daerah.

Proses kerja laporan/pengaduan ke Ombudsman RI Sumatera Barat terkait dampak COVID-19 dilaksanakan secara daring melalui laman bit.ly/covid19ombudsman. Sektor pengaduan bagi masyarakat terdampak bencana nasional COVID-19 meliputi sektor bantuan sosial, kesehatan, keuangan, transportasi, dan keamanan. Tutorial pengisian laporan/pengaduan secara daring terkait dampak COVID-19 disosialisasikan oleh Ombudsman Sumatera Barat melalui media sosial instagram.

Gambar 3.7 Sosialisasi Proses Kerja Laporan/Pengaduan secara Daring terkait Dampak COVID-19 oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Sumber: *Official* Instagram Ombudsman Sumatera Barat, 2021

Ombudsman RI Sumatera Barat terus membangun koordinasi dengan seluruh *stakeholders* dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik. Koordinasi dan kerjasama yang baik dengan media pemberitaan juga dilakukan Ombudsman RI Sumatera Barat, hal ini terlihat dari hasil analisis *Intelligence Media Analytics* (IMA) dalam kurun waktu Maret 2020 hingga Maret 2021, Ombudsman RI Sumatera Barat merupakan kantor perwakilan tertinggi ketiga dalam hal paling populer dan paling sering dibicarakan oleh media massa baik *online/offline* (Bappenas, 2021). Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya merupakan kantor perwakilan dengan tingkat popularitas tertinggi sebesar 15,2 persen, kemudian diikuti dengan Ombudsman RI Perwakilan Banten dan Sumatera Barat masing-masing sebesar 10,28 persen dan 7,92 persen. Hal ini menunjukkan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat termasuk dalam kantor perwakilan yang telah banyak dikenal oleh masyarakat dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik.

3.3.3 Pemantauan dan Diskusi dengan Penerima Manfaat

Pada saat kunjungan ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, tim Bappenas bertemu dengan salah satu pelapor yaitu Bapak Poniman yang berasal dari Kantor Hukum Poniman. Pelapor telah mengenal Ombudsman RI sejak tahun 2015. Kasus maladministrasi pelayanan publik yang dialami oleh Kantor Hukum Poniman yaitu mandeknya proses eksekusi pengadilan dari tahun 2017. Kantor Hukum Poniman telah

melakukan pelaporan yang sudah disampaikan ke Komisi Yudisial, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung, namun hanya Ombudsman RI yang memberikan respon tercepat. Ombudsman RI merespon aduan dari Kantor Hukum Poniman 3 (tiga) hari setelah dikirimkannya surat. Selama pelaporan diproses, pertemuan yang dilakukan pelapor bersama Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dilakukan 3 (tiga) kali mulai dari pertemuan langsung, via daring, *whatsapp*, dan melalui surat. Dokumen pelaporan yang diberikan oleh Kantor Hukum Poniman yaitu putusan pengadilan terkait kasus, surat bukti, permohonan eksekusi, surat kuasa, dan identitas. Pengakuan Bapak Poniman mengatakan bahwa pelayanan di Ombudsman RI Sumatera Barat tidak ditarik biaya, hanya mengeluarkan biaya untuk *print* bukti-bukti dan lampiran pendukung laporan.

Hasilnya sekarang pada Februari 2022, penetapan eksekusi sudah ada setelah dilaporkan ke Ombudsman RI Sumatera Barat pada Juni 2021. Selama pelaporan yang dilakukan Kantor Hukum Poniman, kendala yang dialami dalam pelaporan yaitu format pelaporan Ombudsman RI tidak detail sehingga informasi yang dapat diberikan terbatas serta belum adanya aplikasi pengaduan yang memudahkan pelapor untuk melapor dan tidak adanya kotak saran di Kantor Ombudsman RI Sumatera Barat. Kantor Hukum Poniman mengharapkan Ombudsman RI dapat meningkatkan sosialisasi tentang tata cara pelaporannya.

Gambar 3.8 Diskusi dengan Kantor Hukum Poniman (Penerima Manfaat)

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

3.3.4 Target Kerja Kantor Perwakilan Sumatera Barat terkait Pencapaian Pembangunan dalam RKP 2021 dan 2022

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020 – 2024, pencapaian pembangunan yang didukung oleh Ombudsman RI terkait pengawasan penyelenggaran pelayanan publik yang diterjemahkan melalui *output* prioritas Ombudsman RI yaitu: 1) Survei kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; dan 2) Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat *(external complaint handling)*. Terdapat dua sasaran Ombudsman RI yang tercantum dalam RKP 2021 yaitu: 1) Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik dengan target sebanyak 142 per 587 instansi; dan 2) Jumlah laporan/pengaduan masyarakat

terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan dengan target 6.300 laporan. Untuk mendukung tercapainya target Ombudsman RI secara nasional, maka Ombudsman RI Sumbar ditetapkan target pada tahun 2021 sebesar 257 laporan masyarakat yang diselesaikan dan terlaksananya survei kepatuhan pada 20 (dua puluh) instansi pemerintah daerah di Sumatera Barat. Sasaran, indikator, dan target Ombudsman RI Sumbar tahun 2021 secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.7 Rencana Kerja kantor Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI Tahun 2021

No	Sasaran	Indikator	Target
Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik			
1	Terselenggaranya kampanye/edukasi terkait waslik di perwakilan	Jumlah kegiatan desiminasi	2 kegiatan
2	Terlaksananya peningkatan akses pengaduan	Jumlah gerai pengaduan	1 kab/kota
3	Terlaksananya layanan konsultasi	Jumlah konsultasi pelayanan publik	525 konsultasi
4	Terlaksananya penyelesaian laporan masyarakat	Jumlah penyelesaian laporan masyarakat	257 laporan
5	Terlaksananya kajian perbaikan kebijakan	Jumlah saran kebijakan	1 *policy brief*
6	Terlaksananya survei kepatuhan	Jumlah instansi yang dinilai	20 Prov/Kab/Kota

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, 2022

Pada RKP 2022 terdapat 2 (dua) indikator sasaran Ombudsman RI yaitu: 1) Instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik dengan target sebanyak 150 per 587 instansi pemerintah; dan 2) Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan dengan target 5.830 laporan. Untuk mendukung tercapainya target Ombudsman RI secara nasional, maka Ombudsman RI Sumbar ditetapkan target pada tahun 2022 sebesar 240 laporan masyarakat yang diselesaikan dan terlaksananya survei kepatuhan pada 20 (dua puluh) instansi pemerintah daerah di Sumatera Barat. Sasaran, indikator, dan target Ombudsman RI Sumatera Barat tahun 2022 secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.8 Rencana Kerja kantor Perwakilan Sumatera Barat Ombudsman RI Tahun 2022

No	Sasaran	Indikator	Target
Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik			
1	Terlaksananya layanan konsultasi	Jumlah konsultasi pelayanan publik	250 konsultasi
2	Terlaksananya peningkatan akses pengaduan	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat	250 laporan

3	Terlaksananya penyelesaian laporan masyarakat	Jumlah penyelesaian laporan masyarakat	240 laporan
4	Terlaksananya survei kepatuhan	Jumlah instansi yang dinilai	20 Prov/Kab/Kota

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, 2022

3.3.5 Hasil- Hasil (Capaian) Pekerjaan Kantor Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2021 dan 2022

Dalam rangka melaksanakan kewenangannya, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat mempunyai tugas pencegahan maladministrasi serta penerimaan dan pemeriksaan laporan. Tugas pencegahan maladministrasi dilakukan Ombudsman Sumatera Barat melalui:

1) Kegiatan Kajian kebijakan berupa kajian cepat (*rapid assessment*) atau kajian sistemik (sistemik reviu).
2) Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.
3) Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan K/L/P.
4) Melakukan kegiatan "pendampingan" terhadap Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota se-Sumatera Barat guna peningkatan kualitas pelayanan publik
5) Memperkuat Kerjasama melalui nota kesepakatan.
6) Memperkuat jejaring "Dunsanak Ombudsman".
7) Mengembangkan media sosial dengan berbagai salurannya (Instagram, facebook, twitter, youtube)
8) Memproduksi media KIE dalam bentuk *leaflet, booklet*, kalender, dan lain-lain.
9) Membuat berbagai rilis terkait isu pelayanan publik yang harus direspon kantor perwakilan atau informasi aktivitas.
10) Memfasilitasi mahasiswa magang dan penelitian.
11) Terlibat dalam kegiatan pengawasan Calon Aparatur Sipil Negara (CASN), Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), dan isu tertentu.
12) Membuat diskusi, *workshop*, kegiatan lomba, dan aksi kolaboratif untuk mendekatkan akses pelayanan publik melalui Ranah Ombudsman, pelatihan, dan bimbingan teknis.
13) Kegiatan penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma).
14) Kegiatan Penilaian Kepatuhan Hukum.

Tugas penerimaan dan pemeriksaan laporan dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dengan: 1) Melakukan pelayanan konsultasi kepada pelapor dan/atau calon pelapor atau masyarakat umum; 2) Melakukan penerimaan laporan masyarakat yang diterima secara langsung, *call center*, *whatsapp*, telepon dan *email*; 3) Melakukan pencatatan terhadap konsultasi dan laporan masyarakat; 4) Merumuskan dan melaksanakan kegiatan penerimaan dan konsultasi laporan secara langsung (*on the spot*); 5) Melakukan verifikasi syarat kelengkapan verifikasi formil dan verifikasi materiil terhadap laporan masyarakat; 6) Melakukan permintaan kelengkapan syarat dan pemberitahuan kepada pelapor; 7) Melakukan penutupan laporan untuk laporan yang tidak memenuhi syarat dan/atau bukan wewenang Ombudsman berdasarkan hasil Rapat Perwakilan; 8) Pemberitahuan kepada pelapor atas dimulainya pemeriksaan; 9) Pembuatan LHPD sebagai basis rencana kerja pemeriksaan laporan masyarakat; 10) Pemeriksaan dilakukan secara langsung maupun bersurat dan telepon (sesuai petunjuk teknis); 11) Penutupan laporan masyarakat dengan dokumen akhir LAHP, Surat Penutupan dan BAPL; serta 12) Penutupan di aplikasi SIMPeL.

Tabel 3.9 Hasil-hasil Capaian Pekerjaan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2021

No	Sasaran	Indikator	Target	Realisasi	Capaian
Meningkatnya Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik					
1	Terselenggaranya kampanye/edukasi terkait waslik di perwakilan	Jumlah kegiatan desiminasi	2 kegiatan	2	100%
2	Terlaksananya peningkatan akses pengaduan	Jumlah gerai pengaduan	1 kab/kota	3	300%
3	Terlaksananya layanan konsultasi	Jumlah konsultasi pelayanan publik	525 konsultasi	537	102%
4	Terlaksananya penyelesaian LM	Jumlah penyelesaian LM	257 LM	296	115%
5	Terlaksananya kajian perbaikan kebijakan	Jumlah saran kebijakan	1 *policy brief*	1	100%
6	Terlaksananya survei kepatuhan	Jumlah instansi yang dinilau	20 Prov/Kab/Kota	20	100%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, 2022

Tahun 2021 merupakan tahun pertama pelaksanaan survei kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dengan lokus penilaian adalah seluruh pemerintah daerah di Indonesia (34 provinsi, 416 kabupaten, dan 98 kota). Ombudsman RI Sumbar melaksanakan penilaian kepatuhan kepada 20 pemerintah daerah di Sumatera Barat

dengan hasil penilaian zona hijau hanya pada 2 (dua) pemerintah daerah saja yaitu Kota Payakumbuh dan Kabupaten Dharmasraya. Sementara itu Kabupaten Lima Puluh Kota dan Kabupaten Kepulauan Mentawai berada pada zona merah, sedangkan pemerintah daerah lainnya berada pada zona kuning. Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik tahun 2021 di Provinsi Sumatera Barat secara lebih detail dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.10 Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2021 di Provinsi Sumatera Barat

No	Pemerintah Provinsi/Kab/Kota	Hasil Penilaian Kepatuhan				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Kota Payakumbuh	94.01				86.34
2	Kab. Dhamasraya			79.62		81.76
3	Kab. Pasaman Barat	79.86	98.88			78.77
4	Kab. Pasaman		82.87			78.85
5	Kab. Sijunjung		82.29			78.25
6	Kab. Tanah Datar	90.67				76.30
7	Kab. Padang Pariaman	65.62	90.61			75.31
8	Kota Pariaman		84.20			74.38
9	Kota Padang					72.93
10	Kota Solok		81.60			71.75
11	Kota Padang Panjang					69.86
12	Kab. Solok			43.50		69.79
13	Provinsi Sumatera Barat					68.52
14	Kota Sawahlunto	74.41	93.67			66.60
15	Kab. Solok Selatan			48.17		64.80
16	Kota Bukittinggi		85.65			65.34
17	Kab. Agam					62.86
18	Kab. Pesisir Selatan		93.09			58.02
19	Kab. Lima Puluh Kota			55.25		46.93
20	Kab. Kepulauan Mentawai			25.18		42.02

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, 2022

Hasil-hasil capaian kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tahun 2022 hingga triwulan II secara lebih detail dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.11 Hasil-hasil Capaian Pekerjaan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2022

No	Sasaran	Indikator	Target	Realisasi	Capaian
Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik					
1	Terlaksananya layanan konsultasi	Jumlah konsultasi pelayanan publik	250 konsultasi	72 (ada 114 belum di-*input* ke SIMPeL, karena ada kegiatan konsultasi kelompok)	28,8%

No	Sasaran	Indikator	Target	Realisasi	Capaian
2	Terlaksananya peningkatan akses pengaduan	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat	250 LM	123 LM	49,2%
3	Terlaksananya penyelesaian LM	Jumlah penyelesaian LM	240 LM	94 LM	39,16%
4	Terlaksananya survei kepatuhan	Jumlah instansi yang dinilai	20 Prov/Kab/Kota	-	0%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, 2022

3.3.6 Kisah Sukses (*Success Story*) Kantor Perwakilan Sumatera Barat

Pada tahun 2021, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat mendapatkan peringkat ke-3 se-Indonesia dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat Sesuai Waktu dan Pemberitaan *Website* Perwakilan nomor 1 (satu) se-Indonesia. Berikut merupakan contoh kisah sukses Kantor Perwakilan Sumatera Barat, yaitu:

1) Penundaan berlarut oleh RSUP M. Djamil Padang dalam pengadaan alat tindakan operasi penutupan stoma (*Hiscprung Disease*) berupa alat stepler. Alfigo Syaputra merupakan pasien *Hiscprung Disease* yang menunggu datangnya alat pemotong *stump* sejak 10 November 2020. Pelapor menyampaikan laporan ke ORI Perwakilan Sumatera Barat pada tanggal 28 Januari 2021. Pelapor menerima kedatangan alat stepler untuk tindakan operasi penutupan stoma dan Alfigo telah menjalani operasi pada tanggal 16 Februari 2021.

2) Pelapor dari Kelompok Masyarakat yang bernama Persatuan Perangkat Desa Indonesia (PPDI) Sumatera Barat. Nofrianto selaku Ketua Umum PPDI menceritakan bagaimana 8 Laporan (24 orang perangkat nagari dilakukan pemberhentian) yang disampaikan ke Ombudsman Sumbar, berkaitan dengan Maladministrasi berupa penyimpangan Prosedur oleh Wali Nagari dalam Pemberhentian Perangkat Nagari di Sumatera Barat khususnya di Kabupaten Pesisir Selatan dan Kabupaten Solok Selatan. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah menyelesaikan laporan, dari 24 orang yang diberhentikan ada beberapa orang yang kembali aktif menjadi perangkat nagari dan beberapa lagi mendapatkan kompensasi dari Wali Nagari.

3) Penyimpangan prosedur oleh Kepala SMKN 2 Padang dalam membuat tata tertib sekolah yang mewajibkan siswi yang tidak beragama Islam menggunakan jilbab dan dugaan perbuatan tidak patut oleh oknum pengajar di SMKN 2 Padang terkait

diwajibkannya siswi yang tidak beragama Islam untuk berseragam muslim di sekolah.

4) Tanpa alokasi anggaran tahun 2020 – 2021 dapat melaksanakan lebih 20 diskusi, *talkshow*, *workshop* dan lain-lain bersifat daring dengan melibatkan pemprov/kab/kota, kepolisian dan institusi vertikal lainnya, tokoh agama, masyarakat, perguruan tinggi, NGO, ormas, dan lain-lain dengan berbagai isu pelayanan publik.

Berdasarkan informasi yang ada, terdapat beberapa testimoni dari masyarakat yang merasa terbantu dengan kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, antara lain sebagai berikut:

1) Surat ucapan terima kasih dari salah satu pelapor tentang Dugaan Maladministrasi Penundaan Berlarut Ketua Pengadilan Negeri Pdang Kelas 1A atas Permohonan Eksekusi Pelapor sejak tanggal 2 November 2017. Pelapor memperoleh kemajuan tindaklanjut dari Terlapor atas laporan tersebut, sehingga laporan ditutup. Pelapor berterimakasih atas atensi dan respon pelayanan yang cepat, professional, transparan, serta akuntabel dari Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

2) Surat ucapan terima kasih dari salah satu pelapor mengenai Dugaan Tidak Memberikan Pelayanan oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Pesisir Selatan terkait Pemberian Informasi Perkembangan Tindak Lanjut Pendaftaran Hak Atas Tanah Klien Pelapor. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah melakukan pemeriksaan atas laporan pengaduan secara professional, akuntabel, dan independen.

3.3.7 Kunjungan ke Penyelenggara Pelayanan Publik di Sumatera Barat

A. Kunjungan ke Mal Pelayanan Publik Kota Padang

Kunjungan Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI ke Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang dilaksanakan pada tanggal 7 Juni 2022. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang berada di Lantai 4, Gedung Pasar Raya Padang yang beralamatkan di Jalan Pasar Baru Nomor 24, Kampung Jao, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Gedung pasar tersebut milik Dinas Perdagangan Kota Padang, sehingga DPMPTSP Kota Padang melakukan kerjasama untuk penempatan MPP.

Gambar 3.9 Lokasi MPP Kota Padang

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Lini masa pengembangan DPMPTSP dan MPP Kota Padang dimulai pada tahun 2009 dengan berbentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Padang, kemudian pada tahun 2013 berbentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMP2T) Kota Padang. Pada tahun 2015 terjadi perubahan nama badan menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang dan di tahun 2017 kembali terjadi perubahan nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang yang berlaku hingga saat ini. Mal Pelayanan Publik Kota Padang sendiri diusulkan dan mendapat persetujuan penyelenggaraan oleh Menteri PAN-RB di tahun 2018.

Mal Pelayanan Publik Kota Padang memiliki jangkauan pelayanan satu kota, yaitu masyarakat Kota Padang. Tujuan dari pembentukan MPP Kota Padang adalah untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan MPP Kota Padang terdiri dari pelayanan secara langsung (pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka), pelayanan secara elektronik (pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi dan informasi), serta pelayanan mandiri (pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia). Landasan hukum MPP Kota Padang meliputi:

1) Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Kota Padang sebagai Percontohan Mal Pelayanan Publik;
2) Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
3) SK Walikota Padang Nomor 432 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi MPP Kota Padang.

Secara umum, layanan di MPP Kota Padang terdiri dari 1) Perizinan Usaha: perizinan untuk memulai dan menjalankan usaha; 2) Non Perizinan: surat keterangan izin penelitian dan surat keterangan tercatat organisasi masyarakat; 3) Sistem Administrasi Manunggal

Satu Atap (Samsat): pembayaran pajak kendaraan; dan 4) Layanan BPJS Kesehatan. Fasilitas layanan di MPP Kota Padang meliputi:

1) Sarana kerja: komputer/laptop, *printer* dan *scanner*, mesin antrian, aplikasi perizinan.
2) Sarana layanan: pojok layanan mandiri, ruang konsultasi, ruang pengaduan.
3) Sarana khusus: ruang ibu menyusui, kursi roda disabilitas, *lift* akses lantai 4.
4) Pendukung: ruang rapat utama, ruang *briefing* teknis, pojok baca, area bermain anak, ruang tunggu, dan areal parkir.

Gambar 3.10 Fasilitas Layanan MPP Kota Padang

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Mal Pelayanan Publik Kota Padang juga dilengkapi utilitas gedung seperti listrik, air bersih, dan saluran limbah, serta jaringan telekomunikasi telepon dan internet. Setiap jam layanan, MPP Kota Padang juga menyediakan konsumsi untuk pengguna layanan. Mal Pelayanan Publik Kota Padang juga memiliki loket pembayaran lembaga perbankan yang dilengkapi *e-payment* dan *call center* di nomor 081115500555. Instansi pemberi layanan di MPP Kota Padang berjumlah 23 instansi yang terdiri pemerintah kota dan instansi vertikal.

Jenis layanan oleh setiap instansi pemberi layanan di MPP Kota Padang termuat dalam tabel berikut.

Tabel 3.12 Instansi Pemberi Layanan dan Jenis Layanan di MPP Kota Padang

No	Instansi	Jenis Layanan
1	DPMPTSP Kota Padang	Perizinan berusaha
2	DLH Kota Padang	Perizinan sektor lingkungan hidup
3	Dinas Perdagangan Kota Padang	Perizinan sektor perdagangan
4	Dinas Koperasi Kota Padang	Perizinan koperasi dan UMK
5	Dinas Pariwisata Kota Padang	Perizinan sektor pariwisata
6	Dinas Pertanian Kota Padang	Perizinan sektor pertanian
7	Dinas PUPR Kota Padang	Perizinan sektor PUPR
8	Dinas Kesehatan Kota Padang	Perizinan sektor kesehatan, SIP Nakes
9	Dinas Perikanan Kota Padang	Perizinan sektor kelautan dan perikanan
10	Dinas Ketenagakerjaan dan Perindustrian Kota Padang	Perizinan sektor tenaga kerja dan perindustrian
11	Dinas Pendidikan Kota Padang	Perizinan sektor pendidikan
12	Dinas Perhubungan Kota Padang	Perizinan sektor perhubungan
13	Kantor Kesbangpol	Rekomendasi izin penelitian, surat keterangan keberadaan ormas
14	Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)	Pembayaran pajak kendaraan
15	BPJS Kesehatan	1. Pendaftaran Peserta Baru 2. Penambahan Anggota Keluarga 3. Pengaktifan Kembali Status Kepesertaan 4. Pindah Jenis Kepesertaan 5. Cetak Kartu 6. Perubahan dan Perbaikan Data 7. *Update* Data Anggota Keluarga 8. Perubahan Faskes Tingkat Pertama 9. Perubahan Kelas Rawatan 10. Layanan Informasi dan Pengaduan Peserta
16	Bank Nagari	Layanan perbankan, pembayaran pajak
17	Bank BNI 46	Layanan perbankan, pembayaran pajak
18	PDAM	Layanan pemasangan, pengaduan pelanggan
19	PT PLN	Layanan pemasangan, pengaduan pelanggan
20	Kantor Imigrasi Kelas I Padang	Layanan paspor *online*
21	Kepolisian Resort Kota Padang	Laporan pengaduan masyarakat, laporan kehilangan

No	Instansi	Jenis Layanan
22	Badan Narkotika Nasional Sumatera Barat	Konsultasi penyalahgunaan narkoba
23	Kejaksaan Negeri Padang	Konsultasi hukum gratis

Sumber: DPMPTSP Kota Padang, 2022

Gambar 3.11 Gerai Pelayanan MPP Kota Padang

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Bentuk pelayanan MPP Kota Padang melalui OSS-RBA untuk pelayanan perizinan berusaha semua sektor sesuai kewenangan kota, SIMBG untuk Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Sertifikat Laik Fungsi (SLF), dan Surat Bukti Kepemilikan Bangunan Gedung (SBKBG), serta melalui SAPO RANCAK untuk perizinan yang tidak terakomodir di *Online Single Submission* (OSS) melalui *website* www.dpmptsp.padang.go.id dan dispmptsp@padang.go.id. Pada saat kondisi pandemi COVID-19 terjadi penurunan pelayanan di MPP Kota Padang, disebabkan oleh:

1) Mal Pelayanan Publik (MPP) tutup sementara: MPP berada di Pasar Raya yang menjadi episentrum penyebaran COVID-19. Layanan dipindahkan ke DPMPTSP.

2) *Refocusing* anggaran: pengalihan dana kegiatan pelayanan untuk penanggulangan COVID-19.

3) *Work from Home*: mengakibatkan proses izin tidak sesuai jadwal karena terkendala tidak bisanya petugas survei ke lokasi usaha.

Kunjungan di MPP Kota Padang pada tahun 2021 mencapai 10.428 kunjungan, dengan tertinggi pada bulan Maret sebanyak 1.363 kunjungan. Dari total kunjungan, jumlah tertinggi untuk pengurusan izin sebesar 4.137 kunjungan, diikuti urusan lain-lain dan pembayaran pajak sebesar 2.917 kunjungan, konsultasi/informasi sebesar 2.478 kunjungan, pengambilan izin sebesar 843 kunjungan, dan pengaduan sebesar 53 kunjungan. Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan MPP Kota Padang mencapai 87,30 persen dengan rekapitulasi jumlah pengaduan sebesar 103 pengaduan.

Pada tahun 2021, MPP Kota Padang melakukan inovasi Sabtu Melayani dan Segar Sesi. Inovasi Sabtu Melayani dimulai tanggal 4 Januari 2022 untuk pelayanan fasilitasi konsultasi, registrasi *online*, dan pendaftaran izin manual. Inovasi Segar Sesi dimulai tanggal 12 Januari 2020 dengan agenda senam pagi dan sosialisasi MPP serta pendistribusian brosur MPP. Pada tahun 2021, MPP Kota Padang melaksanakan inovasi MPP Indah (Membantu Proses Perizinan, Izin Mudah UMKM Berkah). Inovasi MPP Indah, dilaksanakan dengan memberikan pendampingan kepada pelaku usaha khususnya UMKM dalam proses pengurusan perizinan berusaha setiap hari Jumat.

Gambar 3.12 Kunjungan Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI di MPP Kota Padang

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

B. Kunjungan ke Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi

Pada hari pertama kunjungan Bappenas RI dan Ombudsman RI tanggal 7 Juni 2022, sesampainya di Kota Padang Tim 2 bertolak langsung ke Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi. Perjalanan Kota Padang menuju Kota Bukittinggi ditempuh dalam waktu kurang lebih 2 jam melalui darat. Kota Bukittinggi memiliki luas wilayah 25,24 km^2 yang terdiri dari 3 kecamatan, yaitu Kecamatan Guguk Panjang, Kecamatan Mandiangin Koto

Selayan dan Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh, serta terdiri dari 24 kelurahan. Jumlah Penduduk Kota Bukittinggi mencapai 121 ribu orang pada tahun 2020.

Pelaksanaan pembangunan Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi dimulai pada tahun 2018 sebagai tahap awal dengan mempersiapkan perencanaan kegiatan dengan anggaran biaya sebesar Rp21.334.303.007,47 yang diperuntukkan jasa konsultan pengawas dan jasa konstruksi. Tahap pertama dimulai pada tahun 2019 dengan mempersiapkan struktur dan arsitektur. Nilai terkontrak sebesar Rp12.088.334.568,77 setelah addendum sebesar Rp12.297.330.000,00. Pengadaan untuk Belanja jasa konsultansi disain interior dengan nilai terkontrak sebesar Rp98.072.000,00. Tahap kedua pada tahun 2020 dengan nilai terkontrak sebesar Rp9.217.567.815,68 diperuntukkan pada kebutuhan untuk peralatan pendukung pelayanan Rp895.000.000,00, sedangkan kebutuhan sekitar Rp2,5 miliar setelah *refocusing* hanya tersisa Rp825.470.000,00. Tahap ketiga tahun 2021 dianggarkan sebesar Rp5,4 miliar dari kebutuhan anggaran sekitar Rp7 miliar.

Gambar 3.13 *Grand Design* Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi

Sumber: Noverdi, 2022

Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi telah melakukan penandatanganan komitmen pada tanggal 27 Maret 2019 yang diketahui oleh Menteri Pendayangunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Bapak Drs. Syafruddin, M.Si. Peletakan batu pertama dilakukan pada 8 Juli 2019 oleh Walikota Bukittinggi, Bapak Ramlan Nurmatias. Pada tahun selanjutnya 8 Juli 2020, dilakukan penandatanganan Nota Kesepahaman sebagai dasar yuridis bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian, Lembaga Pemerintah daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta. Pada tanggal 30 Desember 2020 dilakukan Penandatangan Perjanjian Kerja Sama Para Pihak dalam rangka Penggunaan dan Pemanfaatan Sumber Daya, termasuk Penggunaan Ruangan dalam Gedung dan Sarana Prasarana/ Fasilitas sekaligus

diadakannya *soft launching* Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi oleh Walikota Bukittinggi. Dalam perjanjian kerjasama penyelenggaraan MPP Kota Bukittinggi terdapat hak dan kewajiban yang dirinci dalam tabel berikut.

Tabel 3.13 Kewajiban dan Hak Para Pihak dalam Perjanjian Kerjasama Penyelenggaraan MPP Kota Bukittinggi

Pihak	Kewajiban	Hak
I. Kepala DPMPTSPPTK	1. Mengkoordinasikan penyelenggaraan MPP sesuai peraturan perundang-undangan keamanan dan kenyamanan para penggunan layanan. 2. Menyelenggarakan publikasi penyelengaraan MPP. 3. Memberikan kelancaran saat operasional pelayanan. 4. Menyediakan peralatan kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan peraturan perundang-undangan. 5. Memperbaiki kerusakan peralatan yang disebabkan oleh kelalaian Pihak Pertama. 6. Menganggarkan dan membayarkan tagihan atau rekening dari pelaksanaan pelayanan MPP.	1. Mengkoordinir penyediaan SDM, peralatan/perlengkapan, sarana dan prasarana, serta sistem teknologi dan informasi pelayanan untuk kepentingan MPP. 2. Menggunakan ruang/kaunter dan fasilitas lainnya pada MPP. 3. Menyelenggarakan pelayanan perizinan pada MPP.

Pihak	Kewajiban	Hak
II. Pimpinan Instansi	1. Menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik sesuai kewenangan. 2. Menyediakan dan memelihara peralatan/perlengkapan, sarana dan prasaranan, serta sistem informasi dan teknologi terkait dengan kegiatan pada MPP. 3. Memperbaiki kerusakan peralatan, sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pihak Pertama akibat kelalaian atau kesalahan Pihak Kedua. 4. Menjaga karahasian informasi dan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai ketentuan.	1. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan pada MPP sesuai tupoksi dan peraturan. 2. Memanfaatkan semua fasilitas/sarana dan prasarana yang disediakan pada MPP. 3. Mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam melaksanakan kegiatan/pekerjaan pada MPP.

Sumber: Noverdi, 2022

Pada tanggal 4 Januari 2021, Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi mulai beroperasional melayani masyarakat meskipun belum diresmikan oleh Menteri Pan-RB. Kepala DPMPTSPPTK menargetkan peresmian MPP Kota Bukittinggi akan dilaksanakan pada November 2022. Mal Pelayanan Bukittinggi memiliki layanan pengaduan melalui media sosial *facebook, whatsapp, Instagram, website:* www.dpmptspptk.bukittinggi.go.id, dan No Telepon: 0752 626633. Kunjungan masyarakat ke MPP Kota Bukittinggi per 1 Januari- 6Juni 2022 sudah sebanyak 10.875 orang. Pelayanan Samsat menjadi pelayanan yang paling banyak dikunjungi di MPP Kota Bukittinggi.

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi yaitu Gedung lantai 1 Mal Pelayanan Publik, Gedung lantai 2 ruang pertemuan, meja *counter* masing-masing instansi, *personal computer*, listrik, jaringan internet, jasa kebersihan, jasa pengamanan, *customer service*, lapangan parkir, tempat ibadah, kantin, ruang laktasi, ruang bermain anak, pelayanan disabilitas, kamera pengaman, layanan mandiri, dan layanan pengaduan. Pelayanan MPP Kota Bukittinggi maksimal hingga pukul 15.00 WIB. Lingkup tanggung jawab Pemerintah Kota Bukittinggi yaitu 1) Menetapkan ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh pihak-pihak yang tergabung dalam MPP, 2) Menyediakan gedung dan sarana prasarana/fasilitas, dan 3) Pemeliharaan dan perawatan gedung dan sarana parasana/fasilitas. Terdapat 19 instansi vertikal dan 3 SKPD Pemerintah Kota Bukittinggi. Rincian instansi dan pelayanan yang disediakan oleh MPP Kota Bukittinggi terdapat pada tabel berikut.

Tabel 3.14 Instansi Pelayanan pada MPP Kota Bukittinggi

No	Instansi	Jenis Layanan
1	Kejaksaan Negeri Bukittinggi	1. Pengambilan Tilang 2. Pengambilan Barang Bukti 3. Pelayanan Hukum
2	Polres Bukittinggi	1. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Surat Ijin Mengemudi (SIM)
3	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam	1. Pembuatan Paspor 2. Perpanjangan Paspor
4	Kantor Pelayanan Pajak Pratama	1. Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 2. Pengajuan Permohonan Validasi Surat Setoran Pajak Penghasilan (SSP PPH) Finalisasi Pengalihan Hak Atas Tanah dan Bangunan 3. Konsultasi Tentang NPWP dan Validasi SSP PPH Finalisasi Pengalihan Hak Atas Tanah dan Bangunan
5	PT. Jasa Rahardja	1. Perpanjangan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) 2. Pengurusan Santunan untuk Korban Kecelakaan 3. Pelunasan Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBU)
6	PT. TASPEN	1. Pengajuan Tabungan Hari Tua dan Pensiunan Lanjut 2. Pengurusan Pensiun karena Meninggal Aktif 3. Pengurusan Kecelakaan Kerja PNS
7	UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat di Bukittinggi (Samsat)	1. Pengesahan STNK 2. Pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) 3. Pajak Tahunan SWDKLLJ dan IWKBU
8	PT. PLN UP3 Bukittinggi	1. Pelayanan Pasang Baru 2. Pelayanan Perubahan Daya 3. Pelayanan Penerangan Sementara 4. Pelayanan Keluhan Pelanggan
9	Kantor Pertanahan Kota Bukittinggi	1. Roya 2. Pemisahan Sertifikat 3. Pemecahan Sertifikat 4. Pendaftaran Pertama Kali Pengakuan Pengesahan Hak
10	PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi	1. Pengaduan Pelanggan 2. Pendaftaran Pasang Baru
11	BAZNAS Kota Bukittinggi	1. Pelayanan Publik

No	Instansi	Jenis Layanan
12	BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi	1. Pendaftaran Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) Mandiri dan Pekerja Penerima Upah Penyelenggara Negara (PPUPN) 2. *Update* Peserta dan Cetak Kartu Indonesia Sehat 3. Pembayaran Iuran PBPU 4. Pemberian Informasi dan Keluhan 5. Registrasi Badan Usaha
13	BPJS Ketenagakerjaan (BP Jamsostek) Kota Bukittinggi	1. Pendaftaran Peserta Penerima Upah, Bukan Penerima Upah, dan Jasa Konstruksi 2. Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP) 3. Cetak Kartu Kepesertaan
14	Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi	1. Konsultasi Keagamaan 2. Rekomendasi dan Pemberian Izin Umroh, Pendirian Pondok Al-Qur'an dan Sejenisnya, Pendirian Pondok Pesantren, Pendirian Madrasah Diniyah Takmiliyah Awaliyah, (MDTA), Pendirian Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ), Beasiswa, dan Rumah Ibadah
15	PT. Bank Mandiri Kota Bukittinggi	1. Layanan Kantor Kas
16	BRI Bukittinggi	1. *Payment Point*
17	PT. BNI Bukittinggi	1. *Payment Point* 2. *Merchant*
18	Bank Nagari Bukittinggi	1. *Payment Point*
19	PT. BPR Jam Gadang Kota Bukittinggi BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan)	1. Layanan Perbankan
20	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK)	1. 79 Izin
21	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Layanan Kependudukan
22	Badan Keuangan	1. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Sumber: Noverdi, 2022

Selama Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi beroperasi terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanannya, seperti **k**omitmen dari instansi vertikal dan BUMD yang sudah bergabung masih kurang. Pelayanan Imigrasi dan Taspen sebelumnya sudah melakukan penandatanganan MoU untuk bergabung dalam MPP namun dalam perjalanannya pelayanan tersebut mengundurkan diri dikarenakan lokasi pelayanan instansi dengan MPP letaknya sangat berdekatan dan SDM instansi yang masih kurang. Masih ada jenis pelayanan pada instansi vertikal yang belum sepenuhnya dilaksanakan

pada Mal Pelayanan Publik, tetapi masih dilaksanakan ditempat instansi yang bersangkutan.

Gambar 3.14 Kunjungan Bappenas RI dan Ombudsamn RI di MPP Kota Bukittinggi
Sumber: Dok. PEPPD, 2022

C. Kunjungan ke Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh

Kunjungan Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI ke Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh dilaksanakan pada tanggal 8 Juni 2022. Kota Payakumbuh memiliki luas wilayah 80,43 km^2 dengan jumlah penduduk 139.576 jiwa, yang tersebar dalam 5 kecamatan dan 47 kelurahan. MPP Kota Payakumbuh mendapatkan penetapan lokasi oleh Kementerian PAN-RB melalui SK Menteri PAN-RB Nomor 655 Tahun 2018, yaitu bertempat di lantai dasar Kantor Balai Kota Payakumbuh yang beralamatkan di Bunian, Kecamatan Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat.

Gambar 3.15 Lokasi MPP Kota Payakumbuh
Sumber: DPMPTSP Kota Payakumbuh, 2022

Pengembangan MPP Kota Payakumbuh dilatarbelakangi oleh kondisi layanan publik yang belum terintegrasi pada satu tempat sehingga masih menimbulkan pemborosan dari sisi, waktu dan biaya, minimnya penggunaan teknologi informasi terkait layanan perizinan, serta layanan publik masih menggunakan standar masing-masing, sehingga masih menimbulkan inefisiensi layanan. Untuk melaksanakan reformasi birokrasi khususnya pelayanan publik prima, maka dibentuk MPP Kota Payakumbuh dengan sasaran tercapainya tingkat kepuasan masyarakat, tercapainya tingkat efektifitas dan efisiensi dalam penerapan standar pelayanan, serta memberikan kontribusi dalam kemudahan berusaha.

Harapan masyarakat terhadap pelayanan publik Kota Payakumbuh adalah cepat, terjangkau, aman, mudah, dan nyaman. Untuk itu, MPP Kota Payakumbuh bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, serta mendukung peningkatan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Road map pembentukan MPP Kota Payakumbuh diawali dengan pembentukan Tim Kecil Penyusunan Kebijakan MPP, serta penetapan lokasi mal pelayanan publik dan regulasi pendukungnya, kemudian dilakukan koordinasi dan komunikasi dengan calon peserta (*output* berupa Pakta Integritas). Setelah itu, dilakukan penyiapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, serta penyiapan Sumber Daya Manusia (SDM). Pada tanggal 17 Desember 2019 dilaksanakan *Soft Launching* MPP Kota Payakumbuh, dan dilanjutkan dengan *Grand Opening* MPP Kota Payakumbuh di tahun yang sama. Secara terperinci *road map* pembangunan MPP Kota Payakumbuh sebagai berikut:

1) Masa persiapan: Pembentukan tim kecil untuk pembentukan MPP Payakumbuh; Sosialisasi tentang MPP dan manfaatnya kepada semua perangkat daerah.

2) Masa perencanaan: Pembentukan/penentuan lokasi MPP; Pembuatan desain/*layout* MPP; Rapat-rapat untuk penetapan calon peserta yang akan mengisi *tenant* MPP; Penandatanganan pakta integritas oleh peserta/instansi yang telah menyetujui untuk membuka pelayanan di MPP; dan Meminta dukungan kebijakan dan anggaran kepada DPRD Kota Payakumbuh.

3) Masa pembangunan: Bongkar pasang partisi sesuai dengan dokumen perencanaan pada gedung balaikota di lantai I; Penyiapan sarana sarana pendukung, seperti *mobiler*, komputer, *printer*, jaringan dan lain lain; Penyiapan SDM selaku Pelaksana Pelayanan; dan Persiapan Regulasi pendukung layanan.

4) Masa pelaksanaan operasional: Penandatanganan PKS dan *Soft Launching* MPP oleh Asisten Deputi Pelayanan Publik KemenPAN-RB.

Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh merupakan bukti komitmen Kota Payakumbuh untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menghadirkan MPP yang menyatu dengan kantor walikota. dan mulai beroperasi sejak 17 Desember 2019. Alokasi anggaran untuk penyelenggaraan MPP Kota Payakumbuh meliputi: 1) Jasa konsultan perencana (DPA DPMPTSP Tahun Anggaran 2018 sebesar Rp45.000.000,00); 2) Penyediaan sarana prasarana MPP dan revitalisasi gedung lantai dasar Balai Kota Payakumbuh (DPA DPMPTSP Tahun Anggaran 2019 sebesar Rp2.889.919.409,00); dan 3) Penyediaan tenaga jasa perorangan (DPA DPMPTSP Tahun Anggaran 2019 sebesar Rp500.000.000). Di MPP Kota Payakumbuh terdapat 9 ruang dengan 25 gerai/*tenant* dan 167 layanan.

Tabel 3.15 Instansi Pemberi Layanan dan Jenis Layanan di MPP Kota Payakumbuh

No	Instansi	Jenis Layanan
1	DPMPTSP Kota Payakumbuh	85 perizinan dan 2 non perizinan
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh	
3	Badan Pertanahan Nasional Kota Payakumbuh	
4	Dinas Ketenagakerjaan Kota Payakumbuh	
5	Dinas Sosial Kota Payakumbuh	
6	DJP Pajak Kota Payakumbuh	
7	Kepolisian Resort Payakumbuh	
8	Kementerian Agama Kota Payakumbuh	
9	BPOM Kota Payakumbuh	
10	PDAM Kota Payakumbuh	
11	Imigrasi Kelas II Agam	
12	SAMSAT	
13	BAZNAS	
14	BPJS Ketenagakerjaan	
15	BPJS Kesehatan	

No	Instansi	Jenis Layanan
16	UPT Pajak Daerah	
17	Dekranasda	
18	Kejaksaan	
19	PLN	
20	LPSE	
21	PT Taspen	
22	Bank Nagari	
23	Bank Mandiri	
24	Bank BRI	
25	Bank BNI	

Sumber: DPMPTSP Kota Payakumbuh, 2022

Gambar 3.16 Gerai Pelayanan MPP Kota Payakumbuh

Sumber: DPMPTSP Kota Payakumbuh, 2022

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh memiliki jangkauan pelayanan antarkota/kabupaten, yaitu masyarakat Kota Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota, Kabupaten Pasaman, dan Kabupaten Pasaman Barat. Bentuk pelayanan MPP Kota Payakumbuh terdiri dari pelayanan secara langsung (pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka), pelayanan secara elektronik (pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi dan informasi), pelayanan mandiri (pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia), serta pelayanan bergerak (pelayanan yang disediakan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi) berupa SIM Keliling dan Layanan Capil Keliling.

Gambar 3.17 Pelayanan SIM Keliling MPP Kota Payakumbuh

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Sumber daya manusia penyelenggara pelayanan perizinan di MPP Kota Payakumbuh berjumlah 46 orang, dimana 8 orang telah melaksanakan Pendidikan dan Latihan (Diklat) dasar PTSP, 2 orang telah melaksanakan Diklat Lanjutan PTSP, 7 orang telah memperoleh sertifikat Bahasa asing, dan 21 orang telah memperoleh sertifikat lainnya. Prestasi SDM tersebut ditunjukkan dari peserta yang mendapatkan prestasi peringkat 5 besar dan 2 besar dengan predikat sangat baik pada pelaksanaan Diklat.

Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh dilengkapi oleh sarana dan prasarana untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan. Sarana dan prasarana tersebut meliputi:

1) Sarana prasarana utama: gedung, loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang layanan informasi, ruang layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, ruang layanan perbantuan, ruang layanan mandiri, ruang rapat, ruang pemrosesan izin, ruang tunggu, toilet, dan tempat parkir.

2) Sarana prasaraa pendukung layanan: Maklumat Pelayanan, tanda arah lokasi/petunjuk arah, papan nama kantor, petunjuk panduan layanan, *leaflet*/brosur jenis layanan/*banner*, *website* DPMPTSP, *website* MPP, SOP dan SP, ruang laktasi, arena permainan anak, ruang pelayanan kesehatan, jalur disabilitas, *café*/*coffee shop, water dispenser*, smoking area, dan pelaminan pernikahan.

3) Sistem *Online Single Submission* (OSS) dan sistem elektronik pendukung OSS: OSS yang terkoneksi, aplikasi SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Untuk Publik), aplikasi SIM BG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung), aplikasi SITARANG/RDTR Kota Payakumbuh (Sistem Informasi Tata Ruang).

Gambar 3.18 Fasilitas Layanan MPP Kota Payakumbuh

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh juga dilengkapi utilitas gedung seperti listrik, WIFI, AC, galeri *charger*, CCTV, *sound system*, dan *display* informasi. Berbagai inovasi turut dilakukan MPP Kota Payakumbuh meliputi *one day service*, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) *real time*, layanan perizinan mandiri, pojok baca, kacamata baca, SMS *Center*, SIM Keliling, serta pemanfaatan peta digital dalam penerbitan IMB.

Kunjungan ke MPP Kota Payakumbuh pada tahun 2021 mencapai 27.751 kunjungan, dengan tertinggi pada bulan Maret sebanyak 2.907 kunjungan. Di tahun 2022, jumlah kunjungan dari bulan Januari hingga Mei sebesar 10.078 kunjungan. Terkait Percepatan Pelaksanaan Berusaha (PPB) di Kota Payakumbuh, didukung oleh beberapa regulasi diantaranya:

1) Peraturan Walikota Nomor 70 tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Melalui Sistem OSS;
2) Peraturan Walikota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS);
3) Peraturan Walikota Nomor 64 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang di bidang Perizinan Dan Non Perizinan Kepada DPMPTSP Kota Payakumbuh;

4) Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 1 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Payakumbuh Tahun 2010-2030;

5) Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 2 Tahun 2018 tentang Rencana Detail Tata Ruang Kota Payakumbuh Tahun 2018-2038.

Dalam mendukung Percepatan Pelaksanaan Berusaha (PPB), MPP Kota Payakumbuh turut melaksanakan kegiatan koordinasi dan evaluasi serta sharing knowledge dengan sesama pemerintah daerah dan instansi vertikal. Baiknya kinerja PPB di Kota Payakumbuh tersebut dibuktikan dengan penghargaan-penghargaan yang diterima MPP Kota Payakumbuh, meliputi Penghargaan Praktik Baik dalam Aksi Nasional Pencegahan Korupsi (ANPK) dari Komisi Pemberantasan Korupsi untuk Pemanfaatan Peta Digital Dalam Proses Perizinan Berusaha; Penghargaan *Role* Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik Tahun 2018-2019-2020; Anugerah Layanan Investasi Terbaik I Nasional Kategori Kota; Predikat Kepatuhan Tinggi terhadap Standar Layanan Publik dari Ombudsman; serta Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik dari KemenPAN-RB.

Gambar 3.19 Penghargaan MPP Kota Payakumbuh

Sumber: DPMPTSP Kota Payakumbuh, 2022

Berbagai permasalahan telah ditindaklanjuti MPP Kota Payakumbuh melalui beberapa mekanisme. Permasalahan dan upaya tindaklanjut tersebut antara lain: 1) Masih ada masyarakat (pelaku usaha) belum memahami proses penyelenggaraan perizinan melalui sistem OSS, ditindaklanjuti dengan optimalisasi sosialisasi oleh petugas sampai tingkat kelurahan; 2) Admin OSS hanya berada pada DPMPTSP provinsi, sehingga permasalahan yang terkait dengan penyelenggaraan OSS tidak dapat langsung diselesaikan oleh petugas DPMPTSP, ditindaklanjuti dengan Admin OSS menginformasikan pemecahan masalah secara daring (grup *Whatsapp*); serta 3) Pelatihan PTSP Bidang Penanaman Modal (dasar, lanjutan dan sektoral) yang dilaksanakan oleh BKPM terbatas jumlahnya, ditindaklanjuti dengan pelaksanaan pelatihan mandiri di DPMPTSP.

Gambar 3.20 Kunjungan Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI di MPP Kota Payakumbuh

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

D. Kunjungan ke Rumah Dinas Bupati Lima Puluh Kota

Kunjungan terakhir pelaksanaan Uji Petik Ombudsman RI dan Bappenas RI pada hari kedua tanggal 8 Juni 2022 dilanjutkan ke Rumah Dinas Bupati Lima Puluh Kota. Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan tahun 2021, Kabupaten Lima Puluh Kota mendapatkan zona merah dengan nilai kepatuhan sebesar 46,93 atau peringkat 338 dari 416 kabupaten yang dinilai. Jika dilihat lebih dalam lagi di Provinsi Sumatera Barat terdapat 2 daerah yang mendapatkan zona merah atau tingkat kepatuhan rendah, yaitu Kabupaten Lima Puluh Kota dan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Kondisi geografi Kabupaten Lima

Puluh Kota memiliki 13 kecamatan dan 79 nagari dengan luas wilayahnya mencapai 3.571 Km^2 yang berarti 7,94 persen dari daratan Provinsi Sumatera Barat yang luasnya 42.229,64 Km^2. Kabupaten Lima Puluh Kota diapit oleh 4 Kabupaten dan 1 Provinsi yaitu: Kabupaten Agam, Kabupaten Tanah Datar, Kabupaten Sijunjung dan Kabupaten Pasaman serta Provinsi Riau. Kecamatan yang terluas adalah Kecamatan Kapur IX sebesar 723,36 Km^2 dan yang terkecil adalah Kecamatan Luak yaitu 61,68 Km^2.

Berdasarkan informasi dari Ombudsman RI, pada tanggal 31 Maret 2022 telah dilakukan evaluasi dengan memaparkan hasil penilaian kepatuhan kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota dengan dihadiri oleh seluruh OPD dilingkup Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota. Dalam pertemuan tersebut dijelaskan kepatuhan rendah ini terjadi karena komponen standar pelayanan baik secara non elektoronik dan elektronik tidak terpenuhi. Tentunya hal ini membutuhkan komitmen OPD dan Pimpinan Daerah di Kabupaten Lima Puluh Kota. Terdapat 70 produk yang dinilai dengan rata-rata 46,93, rincian tersebut yaitu 1) DPMPTSP 40 produk dengan nilai tertinggi 62,75 dan nilai terendah 42,95, 2) Disdukcapil 10 produk dengan nilai tertinggi 62,18 dan nilai terendah 44,34, 3) Dinas Pendidikan 10 produk dengan rata-rata nilai sebesar 14,45, dan 4) Dinas Kesehatan 10 produk dengan rata-rata nilai sebesar 14,45.

Tim Bappenas dan Ombudsman RI disambut langsung oleh Bupati Lima Puluh Kota, Bapak Safaruddin Dt. Bandaro Rajo. Bupati Lima Puluh Kota telah menekankan bahwa pelayanan publik telah menjadi catatan dan perlu dirubah menjadi lebih baik lagi. Inovasi dan perubahan sistem tata kelola baik dari pelayanan publik perlu terus ditingkatkan. Harus ada standar yang dibuat dengan jelas dan target yang ingin dicapai. Ini menunjukkan bahwa adanya komitmen dari kepala daerah khususnya untuk memperbaiki pelayanan publik di daerahnya.

Gambar 3.21 Diskusi di Rumah Dinas Bupati Lima Puluh Kota

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Pada 10 Maret 2020, Kabupaten Lima Puluh Kota telah melakukan penandatangan MoU dengan KemenPAN-RB tentang komitmen pendirian Mal Pelayanan Publik sebagai salah satu aksi nyata dalam peningkatan pelayanan publik. Komitmen ini menjadi dasar Pemda untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik melalui Mal Pelayanan Publik. Daerah telah memetakan dan menyusun proses bisnis pelayanan publik yang diharapkan pada Agustus 2022 selesai dan menjadi SOP daerah. Namun, akibat terbatasnya anggaran Mal Pelayanan Publik belum dapat terwujud.

Sebelum adanya penilaian kepatuhan, dilakukan persiapan bersama dengan melakukan pendampingan secara optimal oleh Ombudsman RI dengan Pemerintah Daerah. Namun, akibat tingginya COVID -19 di Sumatera Barat pada tahun 2021, Kabupaten Lima Puluh Kota diakui mendapat pendampingan yang sangat minim oleh Ombudsman RI. Komitmen bersama memastikan komponen pelayanan publik yang menjadi kewajiban harus dilaksanakan dan perlu kolaborasi antar OPD. Hasil penilaian kepatuhan menjadi semakin merosot dikarenakan digitalisasi pelayanan publik tidak terjadi di Kabupaten Lima Puluh Kota dan perizinan di masing-masing OPD belum dilimpahkan satu pintu ke DPMPTSP. Harapannya Dinas teknis hanya memberikan rekomendasi, namun pengeluaran izin melalui DPMPTSP. Penganggaran terbatas menjadi kendala daerah dalam mengembangkan inovasi dan kebaharuan dalam peningkatan pelayanan publik.

Pengelolaan aduan masyarakat tahun 2021 di Kabupaten Lima Puluh Kota hanya 7-8 laporan yang isinya terkait substansi perdesaan dan pemberhentian perangkat nagari. Kendala akibat tidak ada pengelolaan pengaduan internal menjadikan proses pengeloalan aduan ini menjadi lama. Pemerintah daerah mengakui lalai dalam melakukan pelayanan publik yang lebih baik. Kunjungan Bappenas RI dan Ombudsman RI diharapkan mampu mendorong daerah dalam merencanakan pelayanan publik untuk dijadikan isu strategis daerah sehingga menjadi fokus perbaikan bersama.

3.3.8 Permasalahan dan Rekomendasi Berbasis Pemantauan Wilayah I

Bagian ini akan membahas isu dan kendala/permasalahan implementasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Sumatera Barat serta rekomendasi yang diperlukan untuk perbaikannya. Identifikasi kendala/permasalahan yang terjadi diharapkan mampu memberikan *input* dalam rangka perbaikan tata kelola pengawasan pelayanan publik di masa yang akan datang. Kendala/permasalahan dan rekomendasi yang terjadi akan dibagi ke dalam tiga aspek, yaitu permasalahan aspek administratif, permasalahan aspek teknis pelaksanaan, dan permasalahan aspek kewilayahan (isu khusus pelayanan publik khas kedaerahan).

Tabel 3.16 Permasalahan dan Rekomendasi Pelaksanaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Sumatera Barat (Wilayah I)

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
Administratif	1) Belum adanya kesamaan pemahaman terkait petunjuk teknis (juknis) penyelesaian laporan masyarakat dan ditemukannya kekosongan informasi dalam juknis penyelesaian laporan masyarakat tersebut, seperti terkait dengan BAPL untuk pelapor yang dirahasiakan. 2) Belum dapat melakukan pembagian peran dengan beban yang berimbang, karena keterbatasan sumber daya manusia, sehingga banyak yang melakukan pekerjaan ganda. Hal tersebut diperparah oleh kondisi pandemi COVID-19, dimana 7 (tujuh) orang Insan Ombudsman terkonfirmasi positif COVID-19, sehingga membutuhkan waktu 14 (empat belas) hari untuk pemulihan yang membuat agenda kegiatan yang telah terencana menjadi tertunda, khususnya dua orang asisten di Keasistenan Pencegahan. 3) *Pending matter* penyelesaian laporan masyarakat tahun 2021 dan kajian yang harus ditindaklanjuti pada tahun 2022. 4) Belum ditetapkannya standar waktu pemeriksaan draf Prosedur tindak lanjut Nota Kesepakatan oleh Biro Hukum, Kerjasama, dan Organisasi (HKO) Ombudsman RI. 5) Terbatasnya sumber informasi/rujukan bagi asisten penerimaan dan verifikasi laporan untuk substansi-substansi tertentu seperti administrasi negara, keamanan, dan lain-lain. 6) Belum semua asisten perwakilan mendapatkan pelatihan yang	1) Ombudsman RI perlu mensosialisasikan kembali secara terperinci terkait petunjuk teknis (juknis) penyelesaian laporan masyarakat untuk menyamakan pemahaman di Ombudsman perwakilan, termasuk terkait informasi yang belum tersedia dalam juknis tersebut, seperti BAPL untuk pelapor yang dirahasiakan. 2) Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat perlu mengupayakan agar sumber daya manusia dan beban kerja harus diseimbangkan. 3) Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat perlu melaksanakan konsinyering untuk percepatan penyelesaian laporan dalam waktu dekat, serta melakukan usulan revisi dan penambahan anggaran untuk kegiatan penyelesaian laporan, sosialisasi, dan penerimaan laporan *on the spot*. 4) Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat perlu membangun komunikasi berkelanjutan dengan Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi (HKO) Ombudsman RI untuk mempermudah tindak lanjut Nota Kesepakatan. 5) Ombudsman RI perlu melakukan penguatan Asisten Ombudsman RI (khususnya asisten penerimaan dan verifikasi laporan) dalam rencana revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
	terstruktur dan berkelanjutan bagi Asisten Pemeriksaan Laporan.	6) Ombudsman RI perlu melaksanakan pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan bagi Asisten Pemeriksaan Laporan.
Teknis Pelaksanaan	1) Belum optimalnya perwakilan menggunakan SIMPeL. Aplikasi SIMPeL sendiri belum menjawab berbagai kebutuhan sesuai aturan dalam penyelesaian laporan, misalnya terkait perpanjangan masa waktu penyelesaian laporan masyarakat. 2) Belum memadainya sarana prasarana untuk mendukung pelaksanaan kerja seperti kamera, *microfon*, *lighting* dan sarana pendukung lain untuk sosialisasi, dan peralatan kerja seperti HP PVL, *printer* dan *scanner* untuk penerimaan laporan dan konsultasi. 3) Terbatasanya anggaran yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Kantor Perwakilan. 4) Kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi SAKTI terutama terkait pencatatan belanja persediaan 5) Adanya perubahan penanganan Uang Persediaan yang sebelumnya ditangani oleh bagian keuangan di Kantor Pusat sekarang dikerjakan oleh BPP Kantor Perwakilan dan perubahan aplikasi untuk pencatatan keuangan, asset, dan persediaan ke Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI).	1) Ombudsman RI perlu meningkatkan dan *mengupgrade* versi terbaru Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) agar bias disesuaikan dengan kebutuhan. 2) Ombudsman RI perlu melakukan perencanaan tahunan dan pengusulan kebutuhan sarana dan prasarana kantor di kantor perwakilan ke Ombudsman RI. 3) Ombudsman RI perlu melakukan usulan revisi dan penambahan anggaran untuk kegiatan penyelesaian laporan, sosialisasi dan penerimaan laporan *on the spot*, serta serta melakukan perhitungan estimasi alokasi anggaran untuk dilakukan pengajuan realokasi sebagai upaya untuk memaksimalkan penggunaan angggaran di tahun 2022. 4) Ombudsman RI perlu mencoba mencari pelatihan secara mandiri terkait penggunaan aplikasi SAKTI.
Kewilayahan (Isu Khusus Pelayanan Publik Khas Kedaerahan)	1) Terbatasnya sumber daya Kantor Perwakilan Sumatera Barat dalam memberikan pendampingan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh pemerintah daerah di Sumatera Barat karena memiliki wilayah yang	1) Ombudsman RI perlu menjalin komunikasi yang lebih intensif dan bekerja sama dengan seluruh pemerintah daerah di Sumatera Barat dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi, sehingga keterbatasan yang ada bisa

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
	sangat luas dan terdapat wilayah kepulauan (Kepulauan Mentawai). 2) Belum adanya rencana kegiatan untuk melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait kesadaran dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pengenalan Ombudsman di wilayah Kantor Perwakilan Sumbar secara berkelanjutan.	dioptimalkan dengan penggunaan teknologi informasi. 2) Ombudsman RI perlu melakukan kerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota dan Kabupaten Kepulauan Mentawai untuk melakukan pendampingan yang lebih intensif agar penyelenggaraan pelayanan publik di kedua wilayah tersebut bisa dilakukan perbaikan.

Sumber: Hasil Analisis, 2022

3.4 Pemantauan Wilayah II

Wilayah II di Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas meliputi 12 provinsi. Provinsi tersebut terdiri dari Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, dan Sulawesi Barat. Pada tahun 2022, pemantauan yang dilakukan terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara dilaksanakan pada tanggal 26-28 Juni 2022. Uji petik ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI di Kalimantan Utara bertujuan untuk: 1) Memantau Kondisi Profil Kantor Perwakilan Kalimantan Utara Ombudsman RI; 2) Memantau implementasi Proses Kerja dan Koordinasi Ombudsman RI di Kalimantan Utara; 3) Mendapatkan informasi *best practices* terkait kinerja Ombudsman di daerah dari sisi penerima manfaat maupun *success story* secara umum di Kalimantan Utara; 4) Mendapatkan informasi dan menganalisis implementasi bagian prioritas nasional terkait penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman dan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kalimantan Utara; 5) Memantau implementasi Mal Pelayanan Publik di Kalimantan Utara dan menganalisis manfaatnya bagi pembangunan di Kalimantan Utara; 6) Mengidentifikasi isu dan kendala/permasalahan implementasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman dan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kalimantan Utara dalam rangka perbaikan tata kelola pengawasan pelayanan publik di masa yang akan datang; dan 7) Mendapat masukan untuk peningkatan kualitas perencanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di masa depan.

3.4.1 Pemantauan Kondisi Profil Kantor Perwakilan Kalimantan Utara Ombudsman RI

Fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI semakin luas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI). Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan (pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI). Kalimantan Utara merupakan provinsi paling baru di Indonesia namun telah menunjukkan capaian yang baik dari hasil penilaian kepatuhan. Berdasarkan hasil analisis *big data*, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara menunjukkan jumlah pengaduan paling sedikit terkait pelayanan publik.

Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Utara (Ombudsman Kaltara) berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia nomor: 053/ORI-SK/VI/Tahun 2016 tanggal 1 Juni 2016 dan mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Utara beralamat di Jalan Kusuma Bangsa Nomor 33, Kota Tarakan. Kantor tersebut masih berstatus sewa sejak tahun 2016 hingga saat ini. Kantor ini memiliki luas tanah sebesar 240 m^2 dengan luas bangunan sebesar 350 m^2.

Sumber Daya Manusia Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Utara terdiri dari 18 insan Ombudsman (pegawai) yang terdiri dari 1 (satu) orang sebagai Kepala Perwakilan, 2 (dua) orang sebagai Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, 3 (tiga) orang sebagai Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, 5 (lima) orang sebagai Keasistenan Pemeriksaan Laporan, 1 (satu) orang ASN sebagai Analis Tata Usaha merangkap Pranata Keuangan, serta didukung oleh 6 (enam) orang tim fasilitatif sebagai pengemudi, pramubakti, petugas keamanan, dan petugas kebersihan.

Gambar 3.22 Gedung Kantor Perwakilan Kalimantan Utara Ombudsman RI

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

3.4.2 Pemantauan Proses Kerja dan Koordinasi Ombudsman RI di Kalimantan Utara

Dalam rangka pencegahan terjadinya maladministrasi serta memberikan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik yang baik, Ombudsman RI telah melakukan berbagai kegiatan 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. Sasaran kegiatan tersebut adalah para penyelenggara pelayanan publik, masyarakat luas sebagai pengguna pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak mendapatkan pelayanan publik. Selain itu sosialisasi juga ditujukan kepada masyarakat yang membantu melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara juga telah melakukan kerja sama dan koordinasi dengan media cetak dan elektronik dalam rangka mendukung upaya penanganan laporan/pengaduan masyarakat dan pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk kegiatan penanganan laporan, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara telah melakukan tindak lanjut berupa investigasi.

Kantor Perwakilan Kalimantan Utara Ombudsman RI telah melaksanakan aktivitas kemitraan dengan berbagai elemen masyarakat, organisasi masyarakat (Ormas), dan pemerintah daerah khususnya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman RI Kaltara dijadikan sebagai tempat berkonsultasi OPD dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan standar

pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berbagai OPD dan elemen masyarakat lainnya sering kali berkomunikasi dan berkoordinasi dengan Ombudsman RI Kaltara, baik secara langsung dengan mengunjungi Kantor Ombudsman RI Kaltara maupun secara tidak langsung dengan bekromunikasi melalui media komunikasi yang dimiliki Ombudsman RI Kaltara diantaranya melalui surat elektronik dengan alamat kaltara@ombudsman.go.id, surat biasa, telepon dan faksimili dengan nomor 0551-3805 0684, *call center* 137, *website* dengan alamat *http://ombudsman.go.id*, *whatsapp* dengan nomor 08112743737, instagram dengan akun *ombudsmanri.kaltara*, twitter dengan akun *orikaltara*, dan *Facebook Fans Page* dengan akun *Ombudsman RI Perwakilan Kaltara*.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Ombudsman RI Kaltara melakukan pembentukan *focal point* Pemerintah Daerah se-Kaltara tanggal 23 Juni 2022. Pembentukan *focal point* ini bertujuan untuk: 1) Koordinasi dan konsolidasi dalam rangka percepatan penyelesaian pengaduan pelayanan publik; 2) Koordinasi dalam kerangka monitoring pelaksanaan rekomendasi dan saran perbaikan dari Ombudsman; dan 3) Pengembangan jaringan pengawas pelayanan publik. Sasaran dari pembentukan *focal point* ini yaitu 1) inspektorat provinsi, kabupaten dan kota se-Kalimantan Utara (6 inspektorat); dan 2) Biro/Bagian Organisasi provinsi, kabupaten dan kota se-Kalimantan Utara (6 Biro/Bagian Organisasi). Dari 12 (dua belas) OPD tersebut hanya 1 (satu) OPD saja yang bersedia menandatangani komitmen narahubung yaitu Bagian Organisasi Kabupaten Bulungan, sementara OPD yang lain belum bersedia menandatngani dengan alasan perlu meminta persetujuan dari Kepala Daerah terlebih dahulu dan mengharapkan adanya Nota Kesepakatan/MoU sebagai dasar penandatanganan komitmen narahubung tersebut. Penandatanganan narahubung dituangkan dalam bentuk piagam seperti gambar berikut.

Gambar 3.23 Piagam Komitmen Narahubung Pemerintah Daerah se-Kalimantan Utara

Sumber: Ombudsman RI Kalimantan Utara, 2022

Kalimantan Utara merupakan provinsi paling baru di Indonesia namun telah menunjukkan capaian yang baik dari hasil penilaian kepatuhan. Selain itu berdasarkan hasil analisis big data melalui *Intelligence Media Analytics* (IMA) dalam kurun waktu Maret 2020 hingga Maret 2021, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara menunjukkan jumlah pengaduan paling sedikit terkait pelayanan publik. Sementara itu, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya merupakan kantor perwakilan dengan tingkat popularitas tertinggi sebesar 15,2 persen, kemudian diikuti dengan Ombudsman RI Perwakilan Banten dan Sumatera Barat masing-masing sebesar 10,28 persen dan 7,92 persen.

3.4.3 Pemantauan dan Diskusi dengan Penerima Manfaat

Salah satu agenda kegiatan Uji Petik di Provinsi Kalimantan Utara yaitu melakukan kunjungan ke penerima manfaat yang pernah dibantu dalam menyelesaikan aduannya ke Ombudsman RI Kaltara. Tim Bappenas dan tim Ombudsman melakukan kunjungan ke rumah salah satu pelapor bernama Ibu Neneng Lasmini yang tinggal di Kelurahan Juata Kerikil, Kecamatan Tarakan Utara. Ibu Neneng melaporkan PT. Taspen Cabang Tarakan dengan dugaan maladministrasi penundaan berlarut terkait pencairan tunjangan janda veteran Ibu Pelapor. Pada awal 2021, Ibu Siti Istiyah yang merupakan Ibunda dari Pelapor (Ibu Neneng Lasmini) menerima Surat Keputusan Menteri Direktur Jenderal Potensi Pertahanan dengan Nomor: KEP/282/IX/2020/DJPOT Tentang Pemberian Dana Kehormatan, Tunjangan Veteran dan Tunjungan Janda/Duda/Yatim Piatu Veteran Pejuang/Pembela Kemerdekaan Republik Indonesia tertanggal 29 September 2020. Pelapor telah menyerahkan dokumen-dokumen untuk mengajukan Tunjangan Janda Veteran Pejuang/Pembela Kemerdakaan Republik Indonesia, namun tunjangan tersebut tidak kunjung cair. Pelapor kemudian membuat laporan ke Ombudsman RI Kaltara tanggal 2 September 2021 dan Ombudsman RI Kaltara meindaklanjuti laporan tersebut.

Gambar 3.24 Kunjungan ke Rumah Ibu Neneng Lasmini

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Tim Pemeriksa Ombudsman RI Kaltara melakukan permintaan klarifikasi melalui telepon tanggal 29 September 2021, bahwa permasalahan terjadi karena pembayaran yang masuk pada mitra bayar merupakan tunjangan veteran, bukan Tunjangan Janda/Duda Veteran. Untuk itu perlu dilakukan penyetoran kembali dari Mitra Bayar ke Terlapor. Penyetoran kembali telah diselesaikan pada bulan September 2021, sehingga proses pembayaran Tunjangan Janda/Duda Ibu Pelapor telah dilakukan pada awal Oktober 2021. Tim Pemeriksa Ombudsman RI Kaltara kemudian melakukan konfirmasi kembali pada tanggal 10 Oktober 2021 kepada Pelapor terkait penjelasan Terlapor. Pelapor menyampaikan tanggapan bahwa pembayaran tunjangan Ibu Pelapor belum masuk. Permasalahan terdapat pada nomor rekening Bank Ibu Pelapor bahwa terjadi perubahan nomor rekening. Pelapor akan memperbarui informasi dokumen tersebut kepada Terlapor.

Pada tanggal 15 Oktober 2021, Pelapor menyampaikan bahwa permasalahan telah selesai dan pembayaran pensiun Ibu Pelapor telah diterima sebesar kurang lebih 19 (sembilan belas) juta rupiah yang merupakan dana tertunggak pada bulan-bulan sebelumnya. Tunjangan tersebut kemudian selalu diterima oleh Ibu Pelapor setiap bulannya sebesar 1,5 juta rupiah. Ombudsman RI Kaltara kemudian menutup laporan pada tanggal 28 Desember 2021.

Kunjungan tim Bappenas dan tim Ombudsman RI selanjutnya ke Pelapor atas nama Bapak Endro Yunianto yang merupakan petugas keamanan di Kantor PLN Kota Tarakan. Bapak Endro melaporkan Ketua Pengadilan Negeri (PN) Tarakan ke Ombudsman RI Kaltara dengan dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut dalam tindak lanjut permohonan eksekusi putusan Mahkamah Agung (MA) dengan Nomor: 321K/Pdt/2015 oleh Pengadilan Negeri Tarakan.

Gambar 3.25 Kunjungan ke Bapak Endro Yunianti di Kantor PLN Kota Tarakan

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Tahun 2015, Pelapor yang merupakan ahli waris dari almarhum Bapak Legiwarno atas tanah warisan yang terletak di Juata Kerikil Kecamatan Tarakan Utara, yang digunakan oleh Pemerintah Kota Tarakan untuk pembangunan Embung, mangajukan kasasi ke MA. Kasasi Pelapor kemudian diterima dengan terbitnya putusan MA Nomor: 321K/Pdt/2015, yang salah satu isi putusannya adalah menghukum Pemerintah Kota Tarakan untuk

membayar ganti rugi kepada Pelapor sebesar Rp1.149.140.500,00. Sejak menerima putusan tersebut, Pelapor seringkali menanyakan secara langsung kepada Pengadilan Negeri Tarakan terkait ekseskusi hasil putusan MA tersebut, namun hingga tahun 2020 tidak ada kejelasan.

Tim Pemeriksa Ombudsman RI Kaltara kemudian melakukan permintaan klarifikasi tertulis tanggal 8 Juni 2020 serta melakukan permintaan klarifikasi dan koordinasi terkait tindak lanjut penyelesaian laporan tanggal 21 Juli 2020. Terlapor berjanji akan segera menindaklanjuti permohonan ekseskusi Pelapor sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada. Tim Pemeriksa Ombudsman RI Kaltara kemudian mendapatkan informasi bahwa pada tanggal 2 September 2020, Pelapor telah menerima relas pemberitahuan penetapan eksekusi perkara perdata Pengadilan Negeri Tarakan denganNomor: 06/PDT.Eks/2017/PN.Tar.jo.Nomor :08/Pdt.G/2012/PN.Trk. Pelapor menerima Penetapan Eksekusi dengan Nomor: 06/PDT.Eks/2017/PN.Tar.jo. Nomor: 08/Pdt.G/2012/PN.Trk, beberapa hari setelah menerima relas tersebut, yang pada intinya meminta Pemerintah Kota Tarakan untuk membayar ganti rugi lahan Pelapor dengan APBD tahun anggaran berjalan atau berikutnya.

Ombudsman RI Kaltara kemudian menutup laporan Pelapor tanggal 5 Januari 2021. Berdasarkan informasi dari Pelapor, ganti rugi lahan yang semula akan dibayarkan pada tahun 2021, terkendala karena permasalahan ahli waris. Namun demikian pembayaran ganti rugi lahan terealisasi pada April 2022.

3.4.4 Kisah Sukses (*Success Story*) Kantor Perwakilan Kalimantan Utara

A. Misi Menyelamatkan Hak-Hak Warga Korban Kebakaran

Salah satu kisah sukses Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara yaitu dalam menyelesaikan laporan warga atas Pelapor yang merupakan korban kebakaran yang terjadi di RT 3 Kelurahan Sebengkok, Kota Tarakan pada Selasa, 26 Oktober 2021. Kemudian pada awal November 2021, warga yang terdampak kebakaran RT 03 Sebengkok, mendapatkan bantuan dari Pemprov Kaltara sebesar Rp10.000.000,00 yang diberikan kepada pemilik rumah yang terbakar. Pemberian bantuan diberikan kepada beberapa warga pada saat warga masih ditampung di Kantor Kelurahan Sebengkok, sisanya diberikan kepada 38 (tiga puluh delapan) pemilik rumah, saat warga sudah menempati Rusunawa. Setelah keluar ruangan penyerahan bantuan, warga dimintai uang sebesar Rp150.000,00 oleh Sekretaris RT 03, tanpa sepengetahuan perwakilan Gubernur Kalimantan Utara dan Kelurahan Sebengkok. Menurut warga, tidak ada musyawarah maupun pemberitahuan sebelumnya atas potongan bantuan tersebut. Warga sebenarnya keberatan atas pungutan tersebut, karena sangat memerlukan dana itu ditengah kondisi masih kekurangan paska bencana. Warga ada yang ingin membayar di bawah nominal tersebut, tapi ditolak oleh Ketua RT 03 dan tetap diminta sebesar nominal tersebut.

Atas hal tersebut kemudian Pelapor menyampaikan laporanya kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara dan laporan tersebut diterima langsung oleh Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan dinyatakan layak (memenuhi syarat formil dan metariil) sehingga dilanjutkan pada tahap pemeriksaan substantif. Tim Pemeriksa Ombudsman Kaltara langsung melakukan serangkaian pemeriksaan dalam bentuk klarifikasi tertulis maupun secara langsung. Tim pemeriksa menyimpulkan ditemukan dugaan Maladministrasi permintaan imbalan uang atas bantuan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara untuk warga terdampak kebakaran di Kelurahan Sebengkok, Kecamatan Tarakan Tengah. Temuan-temuan Ombudsman RI dalam proses pemeriksaan Laporan masyarakat tersebut meliputi:

1) Permintaan uang sebesar Rp150.000,00 per penerima bantuan Pemprov merupakan usulan beberapa warga sebagai ucapan terima kasih. Ketua RT 03 menyampaikan kepada beberapa warga satu persatu (tidak melalui musyawarah) atas permintaan dana tersebut, dan disampaikan secara langsung kepada warga sebelum warga menerima bantuan Pemprov tersebut.
2) Ketua dan Sekretaris RT 03 bersedia mengembalikan dana tersebut, karena menurut Sekretaris RT 03 bukan merupakan idenya dan ini merupakan permintaan warga karena berterima kasih kepada RT.

Dari hasil temuan-temuan yang diperoleh kemudian Tim Pemeriksa memberikan beberapa Tindakan korektif kepada Ketua dan Sekretaris RT 03 untuk mengembalikan dana kepada warga RT 03 Kelurahan Sebengkok yang mendapat pungatan tersebut dan Lurah Sebengkok melakukan pembinaan sesuai ketentuan kepada Ketua dan Sekretaris RT 03. Pada akhirnya Pelapor dan warga mendapatkan kembali haknya sebagai penerima bantuan korban kebakaran secara penuh dan mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara. Sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan bahwa sudah menjadi hak warga negara untuk melaporkan/mengadu apabila penyelenggaran pelayanan publik melakukan penyimpangan dan aduan dari setiap warga negara dilindungi oleh undang-undang.

B. Pelayanan Prima di Bidang Kelistrikan

Kisah sukses lainnya dari Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara juga berhasil menyelesaikan laporan dari Pelapor yang merupakan pelanggan PLN di Jalan Kelurahan Tanjung Selor Hilir, Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan. Pelapor mendaftar sambungan baru sejak Agustus 2021 melalui PLN *Mobile* dengan daya 10 Ampere/2200 Watt. Menurut Pelapor, tegangan listrik di wilayah rumah Pelapor sering tidak stabil sehingga menyebabkan sering padamnya listrik di wilayah tersebut. Hal tersebut dikhawatirkan akan membuat kerusakan pada peralatan elektronik.

Hal tersebut yang melatarbelakangi Pelapor untuk menyampaikan pengaduan melalui PLN *Mobile* kemudian petugas dari PLN UP3 Kaltara melakukan pengecekan

lapangan ke rumah Pelapor. Pelapor kembali menyampaikan pengaduan atas permasalahan yang sama dan pengaduan ditindaklanjuti kembali oleh petugas. Pelapor mendapatkan informasi dari petugas bahwa solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan adanya tiang listrik di dalam gang tersebut, karena di dalam gang tempat tinggal Pelapor belum ada tiang listrik.

Menurut Pelapor, seharusnya hal tersebut menjadi tanggung jawab PLN sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam memberikan pelayanan. Pada 8 Maret 2022, Pelapor menghubungi Humas PLN UIW Kaltimra melalui *Whatsapp*, untuk menanyakan tanggung jawab terkait pemasangan tiang listrik baru. Disampaikan bahwa Pemasangan tiang listrik standar menjadi tanggung jawab PLN dan Pelapor diminta untuk menghubungi Kantor PLN tempat Pelapor memohon. Pada 11 Maret 2022, Pelapor menyampaikan pengaduan kembali melalui PLN *Mobile* atas permasalahan yang sama pada pukul 09.50 WIB, dan telah ditindaklanjuti kembali oleh petugas. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui akun Instagram PLN dengan menanyakan apakah pemasangan tiang baru merupakan solusi mengatasi tegangan listrik yang tidak stabil serta biaya pemasangan tiang baru, karena di wilayah gang tempat tinggal Pelapor belum ada tiang listrik yang terpasang. Namun belum ditanggapi. Pada 25 Mei 2022, Pelapor menyampaikan pengaduan melalui akun *twitter* PT. PLN (Persero) di akun @pln_123. Pelapor menyampaikan bahwa tegangan listrik di wilayah rumah Pelapor sering tidak stabil atau turun. Pelapor juga menyampaikan bahwa informasi dari petugas yang datang melakukan pengecekan lapangan sebelumya, dibutuhkan tiang listrik di wilayah tersebut. Pengaduan tersebut telah ditanggapi oleh akun twitter PT. PLN (Persero). Pengaduan tersebut juga tercatat pada akun PLN *Mobile* Pelapor, dan telah ada petugas PLN yang datang melakukan perbaikan. Namun menurut Pelapor, belum ada upaya tuntas yang dilakukan oleh PLN dalam mengatasi permasalahan tegangan listrik yang tidak stabil tersebut. Atas hal tersebut kemudian Pelapor menyampaikan laporanya kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara dan laporan tersebut diterima langsung oleh Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan dinyatakan layak (memenuhi syarat formil dan materiil) sehingga dilanjutkan pada tahap pemeriksaan substantif.

Tim Pemeriksa Ombudsman Kaltara langsung melakukan serangkaian pemeriksaan dalam bentuk klarifikasi tertulis maupun secara langsung. Tim pemeriksa menyimpulkan ditemukan dugaan maladministrasi dengan tidak memberikan pelayanan oleh PLN UP 3 Kalimantan Utara dalam upaya mengatasi tegangan listrik yang tidak stabil di rumah Pelapor. Temuan-temuan Ombudsman RI dalam proses pemeriksaan Laporan masyarakat tersebut yaitu: 1) Bahwa terkait aduan yang dilaporkan Pelapor belum ada tindak lanjut yang diberikan sebelum Pelapor menyampaikan permasalahan tersebut kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara sehingga adanya dugaan tidak memberikan pelayanan; dan 2) Belum ada standar baku waktu yang ditentukan dalam menindaklanjuti aduan Pelapor.

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh, Tim Pemeriksa mendapatkan informasi bahwa pada tanggal 3 Juli 2022, aduan Pelapor telah ditindaklanjuti oleh PLN dengan melakukan pemasangan tiang listrik di wilayah sekitar rumah Pelapor. Pada Akhirnya Pelapor telah menerima solusi atas permasalahan tersebut dan juga warga sekitar dapat menikmati listrik dengan baik. Pelapor juga mengucapkan terima kasih atas segala upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara dalam menindaklanjuti aduan Pelapor.

3.4.5 Analisis Kinerja Kantor Perwakilan Kalimantan Utara terkait Prioritas Nasional

Bagian ini akan membahas dan menganalisis implementasi Prioritas Nasional terkait penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman dan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kalimantan Utara. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020 – 2024, pencapaian pembangunan yang didukung oleh Ombudsman RI terkait pengawasan penyelenggaran pelayanan publik yang diterjemahkan melalui *output* prioritas Ombudsman RI yaitu: 1) Survei kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; dan 2) Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat *(external complaint handling)*. Terdapat dua sasaran Ombudsman RI yang tercantum dalam RKP 2021 yaitu: 1) Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik dengan target sebanyak 142 per 587 instansi; dan 2) Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan dengan target 6.300 laporan. Untuk mendukung tercapainya target Ombudsman RI secara nasional, maka Ombudsman RI Kaltara ditetapkan target pada tahun 2021 sebesar 90 (sembilan puluh) persen laporan masyarakat yang diselesaikan dan terlaksananya survei kepatuhan pada 6 (enam) instansi pemerintah daerah di Kalimantan Utara.

Sementara itu, pada RKP 2022 terdapat 2 (dua) indikator sasaran Ombudsman RI yaitu: 1) Instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik dengan target sebanyak 150 per 587 instansi pemerintah; dan 2) Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan dengan target 5.830 laporan. Untuk mendukung tercapainya target Ombudsman RI secara nasional, maka Ombudsman RI Kaltara ditetapkan target pada tahun 2022 sebesar 65 laporan masyarakat yang diselesaikan dan terlaksananya survei kepatuhan pada 6 (enam) instansi pemerintah daerah di Kalimantan Utara. Sasaran, indikator, dan target Ombudsman RI Kaltara tahun 2022 secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.17 Sasaran, Indikator, Dan Target Ombudsman RI Kalimantan Utara Tahun 2022

No	Sasaran	Indikaror Kinerja	Target	Realisasi (Juni 2022)
1	Terwujudnya peningkatan	Jumlah layanan gerai pengaduan dan konsultasi yang dibuka	1 layanan	2 layanan

No	Sasaran	Indikaror Kinerja	Target	Realisasi (Juni 2022)
2	kualitas pelayanan publik	Jumlah konsultasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan	240 konsultasi	145 konsultasi Akses 185 (2%)
3		Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diverifikasi formil/materiil	50 laporan	16 laporan
4		Jumlah penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik	65 laporan	17 laporan (5 laporan tahun 2022, 12 laporan thn ≤2021)
5		Jumlah lembaga jaringan pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan	1 lembaga	1 lembaga
6		Jumlah provinsi/kabupaten/kota yang dinilai tingkat kepatuhannya atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	6 provinsi/ kabupaten/kota	-

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara, 2022 (Diolah)

Sementara itu realisasi anggaran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara hingga bulan Juni 2022 belum mencapai 50 persen atau lebih tepat baru mencapai 45,30 persen saja. Realisasi untuk Program Dukungan Manajemen telah mencapai 59,45 persen atau sebesar Rp370.452.826,00. Sementara itu realisasi untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik baru tercapai sebesar 22,27 persen saja atau sekitar Rp85.231.588,00. Secara keseluruhan realisasi kinerja anggaran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara hingga bulan Juni 2022 baru mencapai Rp455.684.414,00 dari alokasi anggaran sebesar Rp1.005.956.000,00. Secara lebih detail, alokasi dan realisasi anggaran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara hingga bulan Juni 2022 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.18 Realisasi Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara Tahun 2022 (hingga Juni 2022)

No	Program	Anggaran	Realisasi (Juni 2022)	Persentase
1	Dukungan Manajemen	Rp623.174.000,00	Rp370.452.826,00	59,45%
2	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Rp382.782.000,00	Rp85.231.588,00	22,27%
Jumlah		**Rp1.005.956.000,00**	**Rp455.684.414,00**	**45,30%**

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara, 2022 (Diolah)

Ombudsman RI bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang

tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melakukan koordinasi, kerja sama serta pengembangan jaringan kerja dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya. Sampai dengan Triwulan (TW) II tahun 2022, jumlah akses masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara secara akumulatif telah mencapai 191 akses. Akses masyarakat ini meningkat drastis dibandingkan pada tahun sebelumnya, yakni pada Triwulan II tahun 2021 secara akumulatif sebanyak 69 akses dan akumulasi akses selama tahun 2021 sebanyak 159 akses. Dari jenis akses masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara, tidak hanya berupa laporan masyarakat namun juga konsultasi non laporan dan tembusan. Secara rinci jumlah jenis akses masyarakat dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 3.19 Jumlah Jenis Akses Masyarakat di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara Triwulan I dan II Tahun 2022

No	Jenis Akses	TW I	TW II	Jumlah
1	Laporan Masyarakat	8	11	19
2	Respon Cepat Ombudsman	-	-	-
3	Investigasi Atas Prakarsa Sendiri	-	-	-
4	Konsultasi Non Laporan	42	107	149
5	Tembusan	11	12	23

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara, 2022 (Diolah)

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, jenis akses masyarakat berupa konsultasi non laporan menyumbang jumlah terbesar dibandingkan laporan masyarakat dan tembusan. Sementara itu, kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) hingga triwulan II memiliki capaian sebagai berikut:

1. PVL *On the Spot* dalam Kota telah terlaksana di Puskesmas Pantai Amal, Kota Tarakan tanggal 11-12 Mei 2022.
2. Pembukaan Gerai Pengaduan di Wilayah Akses Rendah telah terlaksana di Puskesmas Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan tanggal 24-25 Mei 2022.
3. Pembukaan Gerai Pengaduan di Wilayah Akses Rendah telah terlaksana juga di Puskesmas Malinau Kota, Kabupaten Malinau tanggal 8-9 Juni 2022.

Tahun 2021 Kantor Perwakilan ORI Kaltara menerima 43 laporan masyarakat, namun hanya dapat diselesaikan sebanyak 28 laporan masyarakat atau sekitar 65,12 persen dengan jenis maladministrasi berupa Penundaan Berlarut (51%), Penyimpangan Prosedur (35%), dan Tidak Memberikan Pelayanan dan Permintaan Imbalan (5%). Sementara itu hingga triwulan II tahun 2022 Kantor Perwakilan ORI Kaltara telah menerima sebanyak 8 laporan masyarakat dengan 5 laporan masyarakat telah disesesaikan (62,5 persen). Adapun jenlis maladministrasi yang dilakukan yaitu Tidak Memberikan Pelayanan (37,5%), Penundaan Berlarut (37,5%), dan Penyimpangan Prosedur (25%).

Sementara itu kalau dilihat pada tahun 2022 ini, hingga triwulan I Perwakilan ORI Kaltara telah menerima 8 (delapan) laporan masyarakat dengan jenis maladministrasi berupa Tidak Memberikan Pelayanan (37,5%), Penundaan Berlarut (37,5%), dan Penyimpangan Prosedur (25%).

Jika dilihat berdasarkan substansi laporan, pengaduan terbanyak di Kalimantan Utara tahun 2021 yaitu terkait Agraria dan Kepegawaian dengan masing-masing sebesar 23 persen dan 16 peren. Secara lebih detail laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara tahun 2021 berdasarkan substansi laporan dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 3.26 Laporan Masyarakat yang Diterima Tahun 2021 Berdasarkan Substansi Laporan

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara, 2022 (Diolah)

Sementara itu, jika dilihat berdasarkan substansi laporan, pengaduan terbanyak di Kalimantan Utara hingga Juni 2022 yaitu terkait Agraria (20%) dan Asuransi (20%). Secara lebih detail laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara hingga Juni tahun 2022 berdasarkan substansi laporan dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 3.27 Laporan Masyarakat yang Diterima hingga Juni Tahun 2022 Berdasarkan Substansi Laporan

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara, 2022 (Diolah)

Jika laporan masyarakat dikelompokkan berdasarkan instansi terlapor maka instansi terlapor tahun 2021 didominasi oleh Pemerintah Daerah dan BUMN/D dengan masing-masing sebanyak 56 dan 14 persen. Lebih jelas instansi terlapor tahun 2021 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.20 Instansi Terlapor Tahun 2021

No	Instansi Terlapor (2021)	Persentase
1	Pemerintah Daerah	56%
2	BUMN/D	14%
3	Organisasi Pemerintah Daerah (OPD)	5%
4	Lembaga Peradilan	5%
5	Lembaga/Komisi Negara	5%
6	Instansi Pemerintah/Kementerian	5%
7	Kantor Pertanahan	5%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara, 2022 (Diolah)

Kalau dilihat pengelompokkan laporan masyarakat berdasarkan instansi terlapor hingga triwulan I tahun 2022 masih didominasi oleh Pemerintah Daerah (37,5%), Kantor Pertanahan (25%), dan BUMN/D (25%). Lebih jelas instansi terlapor hingga triwulan I tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.21 Instansi Terlapor Tahun 2022 (hingga Triwulan I)

No	Instansi Terlapor (2022)	Persentase
1	Pemerintah Daerah	37,5%
2	Kantior Pertanahan	25%
3	BUMN/D	25%
4	Lembaga Pemerintah Non Kementerian	12,5%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara, 2022 (Diolah)

Tahun 2021 merupakan tahun pertama pelaksanaan survei kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dengan lokus penilaian adalah seluruh pemerintah daerah di Indonesia yang mencakup 34 provinsi, 416 kabupaten, dan 98 kota. Ombudsman RI Kaltara melaksanakan penilaian kepatuhan kepada 6 (enam) pemerintah daerah di Kalimantan Utara dengan hasil penilaian zona hijau terdapat pada 3 (tiga) pemerintah daerah yaitu Kabupaten Nunukan dengan skor 83,81; Kabupaten Tana Tidung dengan skor 83,56; dan Provinsi Kalimantan Utara dengan skor 81,47. Sementara itu Kabupaten Malinau, Kota Tarakan, dan Kabupaten Bulungan berada pada zona kuning dengan skor masing-masing sebesar 78,25; 67,05; dan 66,12. Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik tahun 2021 di Provinsi Kalimantan Utara secara lebih detail dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.22 Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2017-2021 di Provinsi Kalimantan Utara

No	Pemerintah Provinsi/Kab/Kota	Hasil Penilaian Kepatuhan				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Provinsi Kalimantan Utara	40,19	91,23			81,47
2	Kota Tarakan		84,78			67,05
3	Kabupaten Bulungan	37,62	81,92			66,12
4	Kabupaten Nunukan		73,03	89,91		83,81
5	Kabupaten Malinau		63,46	77,63		78,25
6	Kabupaten Tana Tidung		57,56	81,75		83,56

Sumber: Ombudsman RI, 2021a (Diolah)

Walaupun Kalimantan Utara tegolong provinsi terbaru di Indonesia, tetapi secara capaian hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI tahun 2021 lalu, tidak ada satu pun pemerintah daerah yang terdapat pada zona merah atau dengan tingkat kepatuhan rendah. Jika dilihat pada tabel di atas rata-rata nilai kepatuhan seluruh pemerintah daerah di Kalimantan Utara sebesar 76,71 atau dapat dikatakan secara rata-rata tingkat kepatuhan pelayanan publik di Kalimantan Utara berada pada zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang. Hal ini merupakan sebuah capaian yang tidak mudah dicapai oleh pemerintah daerah di Indonesia.

Dalam upaya menjalankan perannya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Kalimantan Utara, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara tetap

memberikan pendampingan kepada pemerintah daerah di Kalimantan Utara pascapenilaian kepatuhan pelayanan publik yang telah selesai dilakukan. Hal ini bertujuan agar pemerintah daerah mengetahui capaiannya dan bisa mendapatkan masukan dari Ombudsman hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan publik di tahun-tahun selanjutnya. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara menyarankan kepada pemerintah daerah di Kalimantan Utara agar bisa dilakukan *self-assessment* kepatuhan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebelum dilakukan penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman RI.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara juga memberikan masukan agar penilaian kepatuhan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI bisa diintegrasikan dan dikoordinasikan kepada Kementerian PAN-RB terakit Indeks Pelayanan Publik (IPP). Kalau dilihat dari dua persepektif yang berbeda, maka penilaian kepatuhan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI memang berbeda dengan Indeks Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kementerian PAN-RB. Ombudsman RI melakukan penilaian dari perspektif pengawas eksternal pelayanan publik, sementara Kementerian PAN-RB melakukan penilaian dari perspektif pembina penyelenggara pelayanan publik. Harapannya, baik penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudmsan RI maupun Indeks Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kementerian PAN-RB bisa saling melengkapi dan memberikan korektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik lagi.

3.4.6 Kunjungan ke Mal Pelayanan Publik di Kalimantan Utara

Kegiatan uji petik diawali dengan kunjungan ke Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan yang merupakan salah satu OPD yang dinilai dalam pelaksanaan penilaian kepatuhan. Sebagaimana diketahui bahwa pelaksanaan MPP bagi kabupaten dan kota merupakan amanat dari Peraturan Presiden Nomor 89 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang diturunkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 92 tahun 2021 tentang petunjuk teknis penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam kunjungan tersebut, tim Bappenas dan tim Ombudsman diterima secara langsung oleh Kepala DPMPTSP Kota Tarakan yang merupakan *ex-officio* Penyelenggara MPP Kota Tarakan, Bapak Hery Purwono.

Gambar 3.28 Kunjungan ke Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Penandatanganan komitmen pendirian MPP Kota Tarakan telah dilakukan sejak Maret 2020 dan telah dilakukan *soft opening* pada tanggal 15 Desember 2020. Sejauh ini sudah ada 18 instansi/lembaga yang telah bergabung di MPP Kota Tarakan dengan 56 orang SDM penyelenggara layanan dan terdapat 220 jenis layanan. Produk layanan yang sudah dihasilkan oleh MPP Kota Tarakan sejak Desember 2020 sebanyak 35.000 produk layanan. Lebih detail 18 nama instansi/lembaga yang telah bergabung bersama Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.23 Instansi/Lembaga pada MPP Kota Tarakan

No	Instansi/Lembaga	Jumlah SDM	Jumlah Layanan
1	DPMPTSP Kota Tarakan	21	109
2	BPKAD Kota Tarakan	6	12
3	Disdukcapil Kota Tarakan	4	23
4	Disprinaker Kota Tarakan	1	1
5	DPMPTSP Provinsi Kalimantan Utara	1	7
6	KPP Pratama	2	7
7	BPN Kota Tarakan	1	3
8	Kementerian Agama	1	3
9	Bea dan Cukai	2	3
10	Pengadilan Agama	1	2
11	BPJS Ketenagakerjaan	1	2
12	BPJS Kesehatan	1	16
13	Bank BRI	3	3
14	Bank Kaltimtara	2	17
15	PDAM Kota Tarakan	2	2
16	BPOM	2	3
17	PT. PLN Persero Kota Tarakan	2	4
18	Dekranasda Kota Tarakan	3	3
Total		**56**	**220**

Sumber: DPMPTSP Kota Tarakan, 2022 (Diolah)

Meskipun sudah mulai beroperasi, pelaksanaan MPP di Kota Tarakan masih menemukan hambatan dan permasalahan antara lain komitmen pemberi layanan, alokasi anggaran yang minim, dan peraturan perundang-undangan serta kebijakan pusat yang belum diturunkan dalam regulasi teknis. Rapat evaluasi diadakan secara rutin setiap dua bulan sekali atau yang lebih dikenal dengan evaluasi dwibulanan, hal ini menjadi dasar penyelenggaraan MPP dan kerja sama ke depan.

Gambar 3.29 Suasana Pelayanan Publik di MPP Kota Tarakan

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Pengembangan MPP Kota Tarakan terus dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kota Tarakan dengan pengembangan lantai 3 dan 4 untuk dijadikan UMKM *center*. Namun pendanaan di tahun 2021 baru sebatas untuk rehabilitasi gedung saja, sementara pada tahun 2022 belum dianggarkan kembali. Komitmen kepala daerah menjadi kunci berhasil atau tidaknya pelaksanaan MPP di sebuah daerah. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Hery di sela-sela kunjungan tersebut. Komitmen Wali Kota Tarakan sudah sangat kuat terhadap MPP ini, namun kapasitas anggaran yang tersedia belum memadai.

Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Utara juga turut serta mendampingi dalam kunjungan ke MPP Kota Tarakan. Ia mengungkapkan bahwa MPP merupakan bentuk kolaborasi antarinstansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena itu diperlukan standar/komitmen serta konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ia juga menambahkan bahwa perlu diperhatikan aspek pendukung seperti perawatan kantor dan kebersihan; standar/komitmen dan konsistensi pelayanan; pemenuhan kebutuhan difabel; pemenuhan kebutuhan dan pemanfaatan *tenant* di lantai 2 khususnya Dekranasda; dan kema alternatif pendanaan MPP Kota Tarakan.

Sementara itu, Bapak Andi Setyo Pambudi selaku Koordinator Bidang PEPPD Wilayah III Bappenas yang juga sebagai ketua tim rombongan uji petik menyampaikan bahwa peran Ombudsman RI sangat diharapkan dalam upaya penguatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Ia juga menyampaikan terkait hasil penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman RI agar bisa disampaikan ke OPD terkait untuk bisa dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan dalam memberikan pelayanan publik ke depannya. Hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik seharusnya disampaikan oleh Ombudsman RI ke setiap pemerintah daerah dan OPD yang dilakukan survei, hal ini bertujuan sebagai bahan perbaikan pelayanan publik sehingga hasil penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman RI bisa membawa benefit yang lebih nyata. Selain itu perlu diberikan tanda atau informasi bahwa Ombudsman RI hadir di MPP Kota Tarakan sebagai

bentuk peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh instansi vertikal perlu dilakukan supervisi penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini bertujuan untuk menjaga pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditentukan oleh masing-masing instansi. Selain intu perlu integrasi dan sinkronisasi SOP instansi vertikal tersebut ke dalam penyelenggaraan pelayanan di tingkat daerah dalam hal ini MPP Kota Tarakan.

Dalam perjalanannya, MPP Kota Tarakan sudah beberapa kali dilakukan peninjauan dan verifikasi oleh Kementerian PAN-RB. Kementerian PAN-RB mendorong digitalisasi pelayanan dengan memberikan saran untuk melakukan pengadaan TV dan monitor, akan tetapi Pemerintah Kota Tarakan masih mengalami keterbatasan anggaran. Dinas PMPTSP memberikan masukan perlunya standardisasi pembangunan fisik MPP yang juga disesuaikan dengan kemampuan daerah dengan mempertimbangkan kemampuan pendanaan, jumlah penduduk, tingkat penetrasi internet, dan faktor pendukung lainnya.

Sementara itu Direktorat Aparatur Negara dan Transformasi Birkokrasi (ANTB) Bappenas yang juga ikut dalam rombongan tersebut menyampaikan hasil pengawasan yang telah dilakukan oleh Bappenas di 5 (lima) MPP bahwa fungsionalitas MPP lebih penting daripada desain dan bentuk bangunan dari MPP itu sendiri. Arah kebijakan pelayanan publik tahun 2022 sendiri yaitu integrasi sistem/data/layanan antar MPP berupa portal pelayanan publik. Sementara itu tahun 2023 diarahkan kepada fasilitasi/pendampingan MPP dan penguatan MPP digital. Pembangunan MPP dan pelayanan secara langsung masih menjadi pelayanan yang harus dilakukan oleh MPP karena tidak semua pelayanan dapat didigitalisasi, masih tetap perlu penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung atau tatap muka. Berkaitan dengan standarisasi pembangunan MPP sebenarnya di Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 92 tahun 2021 baru sebatas mengatur pembentukan tim pelaksana, penandatanganan perjanjian kerja sama dan belum ada standar baku luasan MPP maupun bentuk desainnya. Sementara itu kaitannya dengan pendanaan MPP, saat ini sudah dibentuk Tim Kerja Percepatan Pembentukan MPP dan perlu dieksplorasi pendanaan kreatif untuk pembangunan MPP di seluruh kabupaten dan kota di Indonesia.

3.4.6 Permasalahan dan Rekomendasi Berbasis Pemantauan Wilayah II

Bagian ini akan membahas isu dan kendala/permasalahan implementasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara dan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kalimantan Utara serta rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Identifikasi kendala/permasalahan yang terjadi diharapkan mampu memberikan *input* dalam rangka perbaikan tata kelola pengawasan

pelayanan publik di masa yang akan datang. Kendala/permasalahan yang terjadi akan dibagi ke dalam tiga aspek, yaitu permasalahan aspek administratif, permasalahan aspek teknis pelaksanaan, dan permasalahan aspek kewilayahan (isu khusus pelayanan publik khas kedaerahan).

Tabel 3.24 Permasalahan dan Rekomendasi Pelaksanaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Kalimantan Utara (Wilayah II)

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
Administratif	1) Terdapat permasalahan kuantitas dan kualitas insan Ombudsman di Kalimantan Utara. Sampai saat ini jumlah Asisten Perwakilan Kalimantan Utara Ombudsman RI belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani dan luasan wilayah kerja serta karakteristik daerahnya yang berupa kepulauan. 2) Tingginya target kerja Kantor Perwakilan masih belum diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai menyebabkan tingginya beban kerja personel dan berdampak pada kurang maksimalnya profesionalitas dalam bekerja. 3) Jumlah ASN yang masih sangat kurang, dengan hanya terdapat 1 (satu) orang ASN yang berfungsi sebagai Analis Tata Usaha merangkap Pranata Keuangan. Adanya rangkap jabatan ini menyebabkan tidak maksimalnya dalam bekerja dan belum optimalnya profesional dalam bekerja. Sementara itu jumlah Asisten hanya 10 orang, sedangkan laporan/aduan relatif meningkat setiap tahunnya dan luas wilayah pelayanan	1) Proses perencanaan dan penganggaran harus dimulai dari level perwakilan agar kebutuhan dukungan manajemen dan penanganan substansi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan perwakilan, untuk itu dibutuhkan satuan kerja khusus yang menangani perwakilan sebagai bagian dari *supporting system* dalam mendukung proses perencanaan dan penganggaran. 2) Selain itu, agar dipertimbangkan perlunya realokasi sebagian SDM di Kantor Pusat ke Kantor Perwakilan dan/atau penambahan PNS dan asisten Ombudsman Perwakilan guna mengimbangi beban kerja laporan masyarakat maupun target kinerja lainnya sebagaimana yang ditargetkan, dan mengimbangi ruang lingkup wilayah pengawasan pelayanan publik di Kalimantan Utara yang cukup luas dan terdiri dari wilayah kepulaun. 3) Untuk meningkatkan kompetensi SDM Ombudsman RI juga dibutuhkan pendidikan dan latihan reguler asisten terkait mediasi, teknik investigasi, teknis menyusun LAHP, teknik negosiasi, teknik publikasi Ombudsman RI. Fasilitasi Keuangan Perwakilan Ombudsman RI Pusat juga perlu mengakomodir rencana aksi dalam rencana kerja keasistenan pencegahan di dalam Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) Perwakilan.

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
	yang sangat luas dan antar pulau. 4) Asisten Pratama belum mendapatkan *capacity building* secara berjenjang, kontinyu, dan *update* dengan situasi terkini, serta tidak ada perbedaan tugas dan kewenangan di level lapangan untuk penanganan pengaduan maupun penilaian kepatuhan untuk masing-masing penjenjangan di level keasistenan. Hal ini berdampak pada kualitas pemeriksaan, penarikan kesimpulan saran dan tindakan korektif di dalam LAHP yang sangat beragam. Salah satu penyebabnya adalah anggaran pengembangan SDM yang masih sangat terbatas. Selain anggaran yang terbatas untuk pengembangan SDM, anggaran juga masih belum leluasa untuk mengakomodir sebagian rencana aksi dalam rencana kerja keasistenan pencegahan di dalam Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) Perwakilan.	
Teknis Pelaksanaan	1) Pemerintah Daerah baik tingkat Provinsi, Kabupaten, atau Kota di wilayah kerja Ombudsman RI perwakilanT belum sepenuhnya mematuhi UU 25/2009 tentang pelayanan publik, terbukti dengan belum semua pelayanan dan Unit Pengelolaan Pengaduan di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) memenuhi standar. Hal ini didorong	1) Untuk menunjang kelancaran teknis pelaksanaan di lapangan, juga perlu disusun pembagian tugas yang lebih jelas antara Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan sehingga prinsip "mutatis mutandis" dapat dijalankan dengan lebih jelas dan target-target yang diberikan negara dalam RPJMN maupun RKP dapat dilaksanakan lebih optimal. Untuk mengatasi masalah ruang gerak karena terbatasnya anggaran operasional untuk perwakilan dan faktor letak geografis

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
	oleh permasalahan mentalitas aparatur; lemahnya sistem pengawasan (internal dan eksternal); serta persoalan kesadaran dan komitmen penyelenggara pelayanan publik. 2) Secara teknis pelaksanaan, mekanisme kerja Ombudsman RI di perwakilan juga terkendala hambatan ruang gerak karena terbatasnya anggaran operasional untuk perwakilan, oleh faktor letak geografis Provinsi Kalimantan Utara, antara Kabupaten/Kota transportasi banyak menggunakan transportasi udara dan laut. Selain anggaran untuk operasional, masalah terbatasnya anggaran sarana dan prasarana juga menjadi penghambat dalam pelaksanaan teknis untuk menunjang kinerja Kantor Perwakilan. 3) Hambatan teknis lainnya yaitu masih belum jelasnya waktu pelaksanaan kegiatan yang tertuang dalam target kinerja perwakilan, khususnya Bidang Pencegahan. Masih terdapat kegiatan utama yang menjadi target perwakilan, seperti Penilaian Kepatuhan, namun pelaksanaan kegiatan ini terkadang menjadi kendala karena ketidakjelasan waktu pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena kegiatan ini bersifat terpusat dan belum disepakati jadwal	Provinsi Kalimantan Utara, diperlukan inovasi berupa pemanfaatan sistem IT dalam pengelolaan pengaduan maupun penyelesaian laporan, termasuk realokasi sebagian anggaran perjalanan dinas untuk membangun sistem IT yang mumpuni. 2) Untuk meningkatkan pelayanan publik berdasarkan hasil penilaian kepatuhan Pemerintah Daerah baik tingkat Provinsi, Kabupaten, atau Kota di wilayah kerja Ombudsman RI perwakilan Kalimantan Utara terhadap UU 25/2009 tentang pelayanan publik, maka Ombudsman perlu melakukan pendampingan khususnya pada daerah yang masih berada pada zona kuning. Selain pendampingan, upaya peningkatan kepatuhan daerah juga dapat dilakukan melalui *workshop*/lokakarya, *training*, dan seminar untuk mengedukasi pemerintah daerah mengenai pentingnya kepatuhan terhadap UU 25/2009 tentang pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan. 3) Perihal ketidakjelasan waktu pelaksanaan penilaian kepatuhan, Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan perlu berkoordinasi dan menyepakati jadwal dan rencana kerja penilaian kepatuhan di awal tahun, sehingga setiap Kantor Perwakilan bisa mangatur jadwal dan rencana kinerja untuk satu tahun anggaran dengan menyesuaikan agenda kegiatan dari Ombudsman RI Pusat. 4) Untuk mengatasi minimnya partisipasi publik di Kalimantan Utara, maka Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara perlu memperluas akses pengaduan pelayanan publik di seluruh Kabupaten dan Kota dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki dengan memanfaatkan teknologi informasi diantaranya mengoptimalkan penggunaan sosial media (*facebook, twitter, instagram,*

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
	pelaksanaannya saat awal tahun. Dampak dari ketidakjelasan waktu pelaksanaan ini mengganggu jadwal pelaksanaan rencana kerja di perwakilan. 4) Permasalahan pelayanan publik di Kalimantan Utara sangat banyak, namun laporan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan sangat sedikit disebabkan karena terbatasnya akses masyarakat untuk menyampaikan pengaduan ke Ombudmsan RI Perwakilan Kalimantan Utara ditambah lagi masih banyak masyarakat yang belum tahu kemana harus melaporkan keluhan.	*whatsapp*, dan akses daring lainnya). Secara penganggaran, Ombudsman RI Pusat perlu menaruh perhatian khusus terkait sosialisasi dan pengenalan Ombudsman RI di Kalimantan Utara, apalagi jika dilihat jumlah laporan pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara yang masih minim, tentunya dengan memperhatikan skala prioritas dalam menyusun perencanaan dan penganggaran.
Kewilayahan (Isu Khusus Pelayanan Publik Khas Kedaerahan)	Permasalahan dari aspek kewilayahan di Kalimantan Utara yaitu terbatasnya sumber daya Kantor Perwakilan Kalimantan Utara dalam memberikan pendampingan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh pemerintah daerah di Kalimantan Utara karena memiliki wilayah yang sangat luas dan merupakan wilayah kepulauan.	1) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara perlu melakukan inovasi berupa pemanfaatan teknologi informasi dan jaringan *focal point* yang sudah dibentuk dalam upaya efektivitas dan efisiensi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara di tengah keterbatasan yang ada. Pemanfaatan jaringan *focal point* diharapkan mampu mengoptimalkan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, sementara penggunaan teknologi informasi diharapkan mampu menembus batas-batas waktu dan jarak dalam mendukung pekerjaan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara. Hal ini tentu perlu didorong oleh pemenuhan sarana dan prasarana teknologi informasi berupa laptop dan jaringan internet yang tersedia di kantor Perwakilan dan juga bisa diakses secara mobile oleh seluruh insan Ombudmsan Perwakilan Kalimantan Utara.

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
		2) Kegiatan pendampingan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh pemerintah daerah di Kalimantan Utara dapat juga dilakukan dengan menggunakan media pertemuan virtual (*zoom*), sehingga kegiatan pendampingan bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Namun perlu juga didukung untuk perluasan manfaat dari zoom itu sendiri sehingga bisa digunakan tanpa batas waktu dan bisa mendapatkan fasilitas yang cukup dalam melakukan pertemuan kegiatan pendampingan.

Sumber: Hasil Analisis, 2022

3.5 Pemantauan Wilayah III

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik difokuskan untuk menangkap isu permasalahan sesuai tujuan yang ingin dicapai berdasarkan skema pemetaan wilayah Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas. Cakupan wilayah I terdiri dari 17 Provinsi, wilayah II terdiri dari 12 Provinsi, dan wilayah III yang merupakan Indonesia Timur terdiri dari 5 Provinsi meliputi Nusa Tenggara Timur (NTT), Maluku, Maluku Utara, Papua Barat, dan Papua. Maluku Utara merupakan provinsi dengan tingkat keaktifan pengawasan pelayanan publik yang lebih baik jika dibandingkan dengan empat provinsi lainnya di Wilayah III. Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara diharapkan mampu menopang Ombudsman RI (Pusat) dalam mendukung tercapainya prioritas nasional yang diberikan Kementerian PPN/Bappenas. Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman tahun 2021 menunjukkan bahwa Provinsi Maluku Utara berada di urutan ke-33 dari 34 provinsi di Indonesia, berada di tingkat kepatuhan rendah atau zona merah dengan nilai 49,47. Wilayah lain selain Provinsi Maluku Utara itu sendiri, predikat kepatuhan pelayanan publik yang rendah atau zona merah juga didapatkan oleh Kabupaten Halmahera Barat dengan nilai 44,04 dan Kabupaten Pulau Taliabu dengan nilai 33,91. Sisanya, pada 2 Kota dan 6 Kabupaten lainnya masuk ke zona kuning atau predikat kepatuhan sedang, diantaranya, Kota Ternate (72,88), Kota Tidore Kepulauan (71,94), Kabupaten Halmahera Utara (63.66), Kabupaten Halmahera Selatan (60.89), Kabupaten Pulau Morotai (60.61), Kabupaten Halmahera Timur (58.57), Kabupaten Kepulauan Sula (55.19), dan Kabupaten Halmahera Tengah (54.09).

3.5.1 Pemantauan Kondisi Profil Kantor Perwakilan Maluku Utara Ombudsman RI

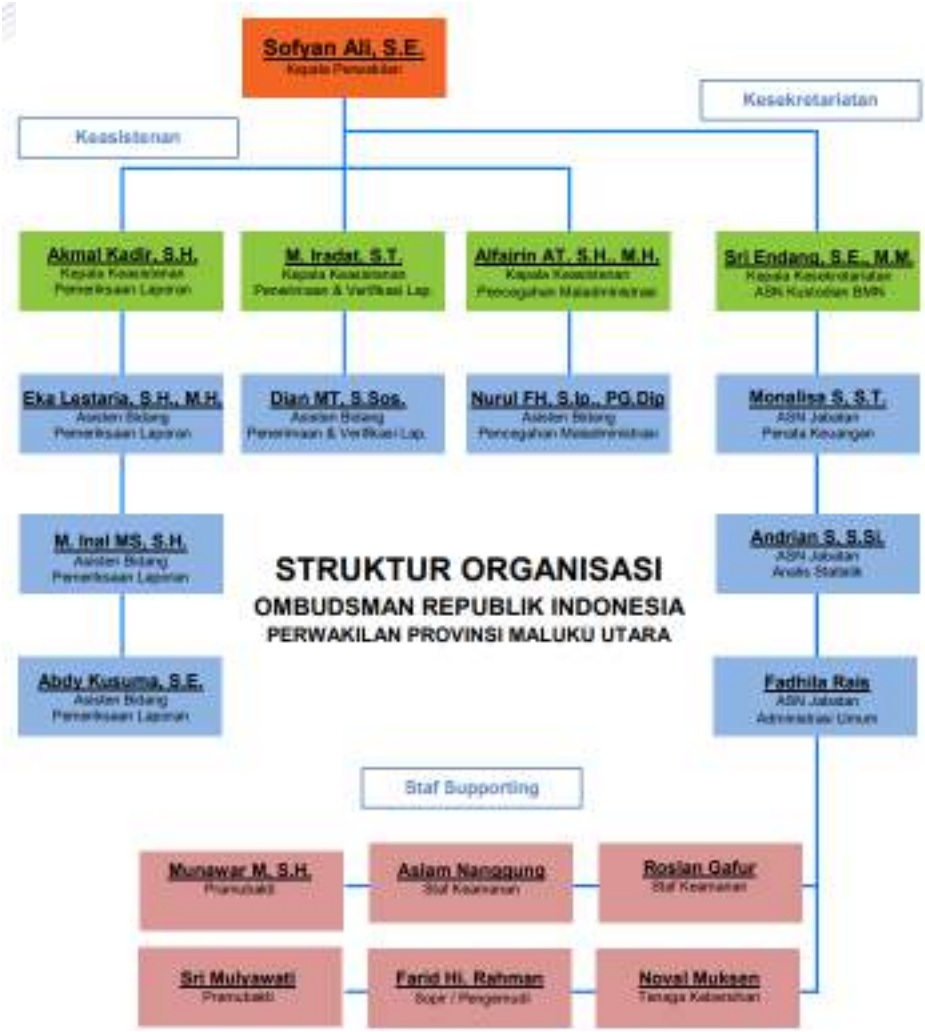
Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI semakin luas dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI). Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan (pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI).

Gambar 3.30 Gedung Kantor Perwakilan Maluku Utara Ombudsman RI

Sumber: Dok. PEPPD, 2022

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara sejak berdiri pada tahun 2013 telah berkedudukan di Kota Ternate. Kantor tersebut saat ini terletak di Jalan Merdeka Nomor 13 Kelurahan Santiong, Kecamatan Kota Ternate Tengah, Ternate. Sumber Daya Manusia Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara berjumlah 22 (dua puluh dua) insan Ombudsman (pegawai) yang terdiri dari 1 (satu) orang sebagai Kepala Perwakilan, 4 (empat) orang sebagai Keasistenan Pemeriksaan Laporan, 2 (dua) orang sebagai Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, 2 (dua) orang sebagai Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, 3 (tiga) orang sebagai Calon Asisten, 4 (empat) orang ASN yang masing-masing bertugas sebagai Kustodian BMN, Penata Keuangan, Analis Statistik, dan Administrasi umum, serta didukung oleah 2 (dua) orang pramubakti, 2 (dua) orang staf keamanan, 1 (satu) orang pengemudi, dan 1 (satu) orang tenaga kebersihan. Struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 3.31 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, 2022

Struktur organisasi di unit kerja Kantor Perwakilan Provinsi Maluku Utara secara kelembagaan terdiri dari dua (2) bidang, yakni Bidang Keasistenan yang menjalankan tugas-tugas substansial berupa penerimaan, verifikasi, dan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakatserta pencegahan mal-administrasi, dan Bidang Kesekretariatan yang melakukan tugas administratif, berupa perencanaan kerja dan keuangan. Bidang Keasistenan dibagi lagi menjadi tiga bagian, yakni Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Keasistenan Pemeriksaan Laporan Masyarakat, serta Keasistenan Pencegahan Maladministrasi. Bidang Keasistenan Ombudsman Maluku Utara diisi oleh Asisten Ombudsman yang diangkat oleh Ketua Ombudsman di Jakarta. Jumlah keseluruhan Asisten yang ada di unit kerja Kantor Perwakilan Maluku Utara ialah 8 orang yang terdiri dari 3 Asisten Muda dan 5 Asisten Pratama. Tahun 2022, tepatnya pada awal semester II, terdapat penambahan sebanyak 3 Calon Asisten Ombudsman sehingga jumlah Asisten keseluruhan di unit kerja Kantor Perwakilan Provinsi Maluku Utara menjadi 11 orang Asisten. Jumlah ini jika dibandingkan dengan wilayah kerja Ombudsman di Provinsi Maluku Utara yang luas dan merupakan wilayah kepulauan masih dianggap belum maksimal, sehingga diharapkan adanya penambahan lagi tenaga Asisten di masa mendatang. Bidang Kesekretariatan diisi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang diangkat oleh Sekretaris Jenderal, yaitu sebanyak 4 orang. Dibawah Bidang Kesekretariatan diisi oleh Tenaga Pendukung yang terdiri dari Pengemudi, Tenaga Kebersihan (OB), Pramubakti, dan Tenaga Keamanan.

3.5.2 Pemantauan Proses Kerja dan Koordinasi Ombudsman RI di Maluku Utara

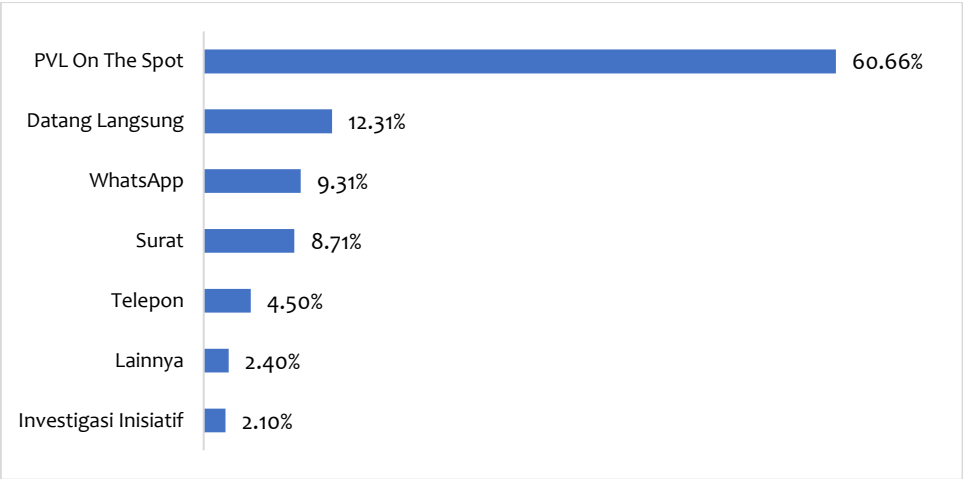
Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara juga melaksanakan koordinasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Koordinasi ini dilakukan dengan melibatkan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Pasal 36 dan 37 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan para penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Hal ini dimaksudkan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil.

Pembentukan setiap pengelolaan pengaduan di instansi penyelenggara pelayanan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (GoI, 2013). Adapun standar pembentukan Unit Pengelolaan Pengaduan tersebut antara lain tersedianya sarana pengaduan, petugas pengelola, mekanisme pengelolaan pengaduan, pelaporan-pemantauan dan evaluasi, penyelesaian pengaduan, penilaian kinerja, pembinaan dan pengawasan. Melihat hal tersebut, Ombudsman RI memandang perlu membentuk pejabat penghubung (*focal point*) sebagai sarana koordinasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan percepatan penyelesaian laporan masyarakat di Provinsi Maluku Utara.

Gambar 3.32 Kegiatan *Workshop* Pembentukan *Focal Point* di Provinsi Maluku Utara

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, 2021

Dalam rangka memperoleh pejabat penghubung (*focal point*) di masing-masing instansi penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Maluku Utara, maka diselenggarakanlah kegiatan "*Workshop* Pembentukan dan Optimalisasi Peran Pejabat Penghubung (*focal point*) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara" pada bulan April 2021 dengan dihadiri oleh Pejabat Penghubung penyelenggara pelayanan publik di Maluku Utara. Kegiatan ini salah satunya bertujuan untuk mengefektifkan pemanfaatan pengelolaan pengaduan pada tiap-tiap institusi penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, bertujuan untuk mengefektifkan koordinasi penyelesaian laporan masyarakat, dan pelaksanaan saran perbaikan kebijakan yang dikeluarkan oleh Ombudsman dalam rangka koordinasi mendukung pengendalian dan evaluasi tehadap program prioritas nasional.



Gambar 3.33 Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, 2021

Dalam proses kerjanya, Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara menerima laporan pengaduan masyarakat yang dilakukan melalui beberapa cara penyampaian, yaitu Penerimaan Konsultasi Verifikasi Laporan (PVL) *On the Spot*, datang langsung, *WhatsApp*, surat, telepon, dan investigasi inisiatif. Tahun 2021, PVL *On the Spot* merupakan sarana yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Provinsi Maluku Utara untuk menyampaikan konsultasi dan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan kondisi geografis wilayah Provinsi Maluku Utara yang terdiri dari pulau-pulau, sehingga akses pelayanan menjadi terbatas. Secara prisnip, PVL *On the Spot* merupakan kegiatan "jemput bola" yang dilakukan untuk menjaring konsultasi dan pengaduan masyarakat, sehingga dipilih spot-spot yang menurut Ombudsman menyelenggarakan pelayanan dasar paling sering dikunjungi oleh masyarakat, yaitu pelayanan di Dinas Dukcapil dan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), serta SAMSAT Kota Ternate. Tahun 2021, PVL *On the Spot* dilakukan di 3 (tiga) kabupaten yaitu Kabupaten Halmahera Barat, Kabupaten Halmahera Tengah dan Kabupaten Pulau Morotai. Adapun beberapa titik Puskesmas di Kota Tenate yang juga diambil sebagai spot jemput bola karena Puskesmas menjadi salah satu garda terdepan dalam menghadapi situasi pandemi COVID-19.

3.5.3 *Best Practices* Kinerja Ombudsman RI Maluku Utara

Bagian ini akan mengulas mengenai hasil-hasil kinerja Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, baik dari sisi penerima manfaat maupun *success story* secara umum di Maluku Utara. Praktik baik dari kinerja Ombudsman RI Maluku Utara ini diharapkan mampu memberikan gambaran tentang peran dan fungsi Ombudsman dalam menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat di Kalimantan Utara.

A. Pemantauan dan Diskusi dengan Penerima Manfaat

Pemberian pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini dirasakan masih kurang, hal inipun cukup banyak dimaklumi. Salah satu faktor yang mempengaruhi tidak

berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu masalah struktural birokrasi yang menyangkut anggaran untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu ada pula faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani. Maka dari itu kehadiran Ombudsman sangat diperlukan oleh masyarakat untuk mewakili ketidakadilan yang didapat dari penyelenggara pelayanan publik yang tidak kompeten.

Pada kegiatan Uji Petik *Output* Prioritas Nasional Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Maluku Utara, salah satu agenda kunjungan adalah bertemu dengan penerima manfaat atau pelapor yang pernah dibantu oleh Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara. Dalam kegiatan ini, Tim Bappenas dan Ombudsman RI Pusat dengan didampingi oleh Tim Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara berkesempatan bertemu pelapor atas laporan permasalahan zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Permasalahan terkait PPDB di Maluku Utara menjadi salah satu sorotan yang terus dikawal oleh Ombudsman dan berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota seluruh Provinsi Maluku Utara untuk meminimalisir terjadinya potensi maladministrasi.

Pelapor atas nama Bapak Muhammad Sarjan dalam kesehariannya bekerja sebagai ASN di Dinas Sosial Provinsi Maluku Utara. Pada tanggal 11 Juli 2022 saat pengumuman PPDB SMA, putri Bapak Sarjan (atas nama Gina) dinyatakan tidak diterima di salah satu SMA Negeri dan juga swasta, padahal secara persyaratan administrasi dan nilai memenuhi standar dan masuk ke dalam zonasi wilayah berdasarkan kedekatan domisili calon peserta didik. Melihat kejadian tersebut, Bapak Sarjan menggali informasi terhadap peserta lain yang lulus dan ditemukan adanya potensi maladministrasi. Dalam temuannya, banyak siswa/i yang lulus padahal secara domisili tidak termasuk zonasi wilayah sekolah. Pada akhirnya, Bapak Sarjan melaporkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara terkait permasalahan PPDB atas saran dari saudaranya yang bekerja di Polda. Dalam kasus ini, laporan dari Bapak Sarjan teregister dalam kategori Reaksi Cepat Ombudsman (RCO).

Gambar 3.34 Wawancara dengan Penerima Manfaat (Pelapor yang Dibantu)

Sumber: Direkorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, 2022

Saat pengumuman PPDB, putri Bapak Sarjan dinyatakan tidak lulus. Selanjutnya, Bapak Sarjan membuat laporan pengaduan ke Ombudsman dengan membawa bukti pendaftaran PPDB sehingga pada tanggal 14 Juli 2022 laporan teregister di Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara. Mengingat bahwa PPDB merupakan salah satu laporan yang dinyatakan memenuhi kriteria kondisi darurat dan dibutuhkan penanganan cepat, maka mekanisme penyelesaian laporan ditangani secara cepat dengan waktu penyelesaian tidak sampai 7 hari. Dalam kurun waktu singkat tersebut, laporan pengaduan Bapak Sarjan telah terselesaikan dan putri beliau diterima di salah satu SMA Negeri di Maluku Utara sesuai zonasi wilayah domisilinya. Melihat permasalahan tersebut, banyaknya laporan masyarakat tentu saja harus segera ditindaklanjuti sehingga permasalahan dari masyarakat (pelapor) dapat diselesaikan dengan cepat sesuai dengan harapan pelapor dan ketentuan Undang-undang yang berlaku.

B. Kisah Sukses *(Success Story)* Kantor Perwakilan Maluku Utara

Ombudsman saat ini menjadi sarana alternatif yang sangat baik untuk menyelesaikan setiap permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat. Sebagai salah satu jalur alternatif (*non projustitia*) dalam penyelesaian masalah seputar pelayanan publik, Ombudsman seringkali menjadi pilihan bagi masyarakat untuk mencari keadilan. Beberapa *success story* (cerita sukses) penanganan laporan masyarakat Ombudmsan RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara diantaranya adalah:

1) Pada tanggal 8 Februari 2022, masyarakat Desa Tabamasa, Kecamatan Bacan Timur, Kabupaten Halmahera Selatan menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara atas dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh BPBD Kabupaten Halmahera Selatan terkait pemblokiran rekening masyarakat di Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai penerima bantuan gempa tahun 2019. Tindak lanjut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara terkait hal ini yaitu telah dilakukan permintaan keterangan kepada pelapor, terlapor (BPBD) serta pihak terkait (Kepala Bank BRI KCP Labuha). Dari hasil pemeriksaan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara meminta kepada Bupati/BPBD agar merubah Juknis penyaluran dana bantuan gempa tanpa adanya pemblokiran dan menyalurkan dana bantuan tersebut kepada korban gempa.

2) Pada tanggal 29 Maret 2022, masyarakat Desa Pelita, Kecamatan Mandioli Utara, Kabupaten Halmahera Selatan menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara atas dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Bupati Halmahera Selatan yang tidak menindaklanjuti keluhan masyarakat atas tindakan indispliner Kepala Desa Pelita Kecamatan Mandioli Utara yang jarang berkantor sejak dilantik pada Tahun 2017. Tindak lanjut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara terkait hal ini yaitu telah dilakukan permintaan keterangan kepada pelapor, terlapor (BPBD) serta pihak terkait (Kepala Bank BRI KCP Labuha).

Dari hasil pemeriksaan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara meminta kepada Bupati agar memberikan sanksi administratif kepada Kepala Desa Pelita yang tidak berkantor dan melakukan evaluasi proses penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Kantor Desa Pelita.

3) Pada tanggal 6 Juli 2022, pelapor menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara atas dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Tim Verifikasi dan Validasi Data LPMP Provinsi Maluku Utara terkait pemberhentian berkas pelapor secara permanen di SIMPKB Kemendikbudristek RI pada proses seleksi Pendidikan Profesi Guru (PPG). Tindak lanjut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara terkait hal ini yaitu telah dilakukan permintaan keterangan kepada pelapor, terlapor I dan terlapor II (Tim Verifikasi dan Validasi Data LPMP Provinsi Maluku Utara dan Kepala LPMP Provinsi Maluku Utara). Selain itu, Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara melakukan koordinasi dengan salah satu staf GTK Kemendikbudristek RI agar dapat melakukan perubahan kode sertifikasi milik pelapor.

4) Pada tanggal 7 September 2021, para CPNS Tenaga Kesehatan di RSUD Maba menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara atas dugaan permintaan uang imbalan oleh Bendahara Gaji RSUD Maba terhadap pencairan gaji CPNS Bulan Maret-April 2021 dan Tunjangan Hari Raya (THR) tahun 2021. Tindak lanjut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara terkait hal ini yaitu telah dilakukan permintaan keterangan kepada pelapor dan terlapor. Di dalam proses pemeriksaan, Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara meminta kepada terlapor agar segera melakukan pengembalian uang kepada para CPNS.

Dari beberapa perihal laporan pengaduan masyarakat diatas yang disampaikan, terdapat testimoni dari masyarakat yang merasa terbantu dengan kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara, yaitu:

1) Surat Ucapan Terima Kasih dari Pelapor (Kelompok Masyarakat Desa Tabamasa). Selain itu, Bupati/ Kepala BPBD Kabupaten Halmahera Selatan juga telah melakukan perubahan Juknis penyaluran dana bantuan gempa. Pada bulan Juli 2022, Kelompok Masyarakat Desa Tabamasa atas nama pelapor telah mendapatkan dana bantuan pembangunan rumah rusak berat akibat gempa bumi Tahun 2019 yang diblokir dan tidak disalurkan sejak tahun 2019.

2) Surat Ucapan Terima Kasih dari Pelapor (Kelompok Masyarakat Desa Pelita). Pada tanggal 11 Juli 2022 Bupati Halmahera Selatan telah memberikan sanksi administratif berupa teguran tertulis kepada Kepala Desa Pelita dan dikarenakan Kepala Desa Pelita masih tetap tidak berkantor sehingga Bupati telah memberhentikan yang bersangkutan dari jabatannya sebagai Kepala Desa Pelita.

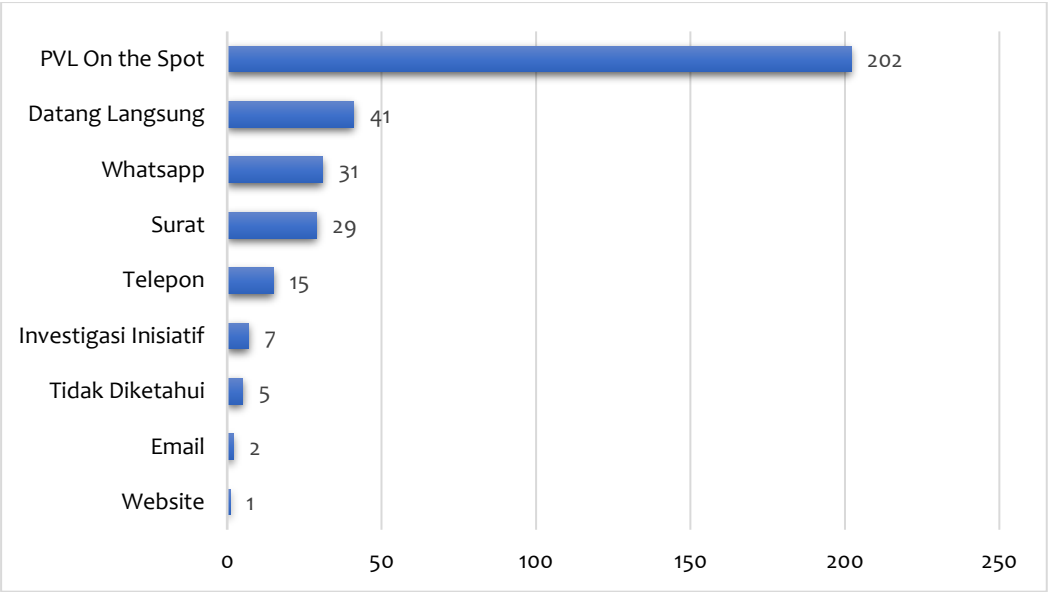
3) Video ucapan terima kasih dari pelapor atas nama Rahmi Suleman. Pihak terkait (Dirjen GTK Kemendikbudristek RI) telah melakukan perubahan kode sertifikasi dimana yang pilihan awalnya adalah IPS telah dirubah oleh sistem ke ekonomi. Pihak terkait (Dirjen GTK Kemendikbudristek RI) telah melakukan koordinasi dengan terlapor (Kepala LPMP Provinsi Maluku Utara) dan terlapor telah melakukan *approval* data sistem SIMPKB sehingga pelapor bisa mengikuti tahapan seleksi Pendidikan Profesi Guru tahun 2021.

4) Telah dilakukan pengembalian uang oleh terlapor yakni Bendahara Gaji RSUD Maba kepada 15 orang CPNS RSUD Maba tertanggal 15 September 2021 dengan total sebesar Rp.2.250.000,00.

3.5.4 Analisis Kinerja Kantor Perwakilan Maluku Utara terkait Prioritas Nasional

Bagian ini akan membahas dan menganalisis implementasi Prioritas Nasional terkait penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman dan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Maluku Utara. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020–2024, pencapaian pembangunan yang didukung oleh Ombudsman RI terkait pengawasan penyelenggaran pelayanan publik yang diterjemahkan melalui *output* prioritas Ombudsman RI yaitu: 1) Survei kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; dan 2) Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat *(external complaint handling)*. Terdapat dua sasaran Ombudsman RI yang tercantum dalam RKP 2021 yaitu: 1) Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik dengan target sebanyak 142 per 587 instansi; dan 2) Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan dengan target 6.300 laporan. Untuk mendukung tercapainya target Ombudsman RI secara nasional, maka Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara ditetapkan target pada tahun 2021 sebesar 90 (sembilan puluh) persen laporan masyarakat yang diselesaikan dan terlaksananya survei kepatuhan pada 11 (sebelas) instansi pemerintah daerah di Maluku Utara.

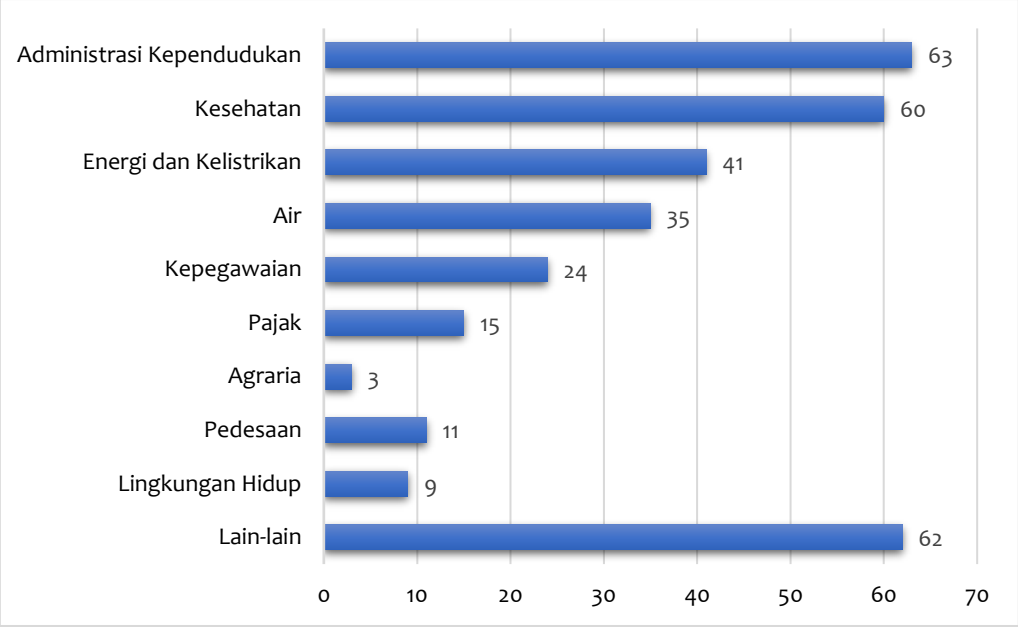
Selama tahun 2021 ini, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara menerima laporan atau pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 333 laporan. Dari jumlah laporan yang masuk tersebut, sebesar 321 laporan merupakan laporan langsung yang berasal dari masyarakat dan sebesar 12 laporan adalah hasil inisiatif investigasi berdasarkan isu atau permasalahan strategis pelayanan publik selama tahun 2021. Selama tahun 2021, PVL *On the Spot* menjadi sarana pengaduan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Maluku Utara dengan jumlah pengaduan baik Konsultasi non Laporan maupun Laporan Masyarakat sebanyak 202 laporan. Hal ini dikarenakan kondisi geografis wilayah Provinsi Maluku Utara yang terdiri dari pulau-pulau, sehingga akses pelayanan menjadi terbatas.



Gambar 3.35 Laporan Masyarakat berdasarkan Cara Penyampaian

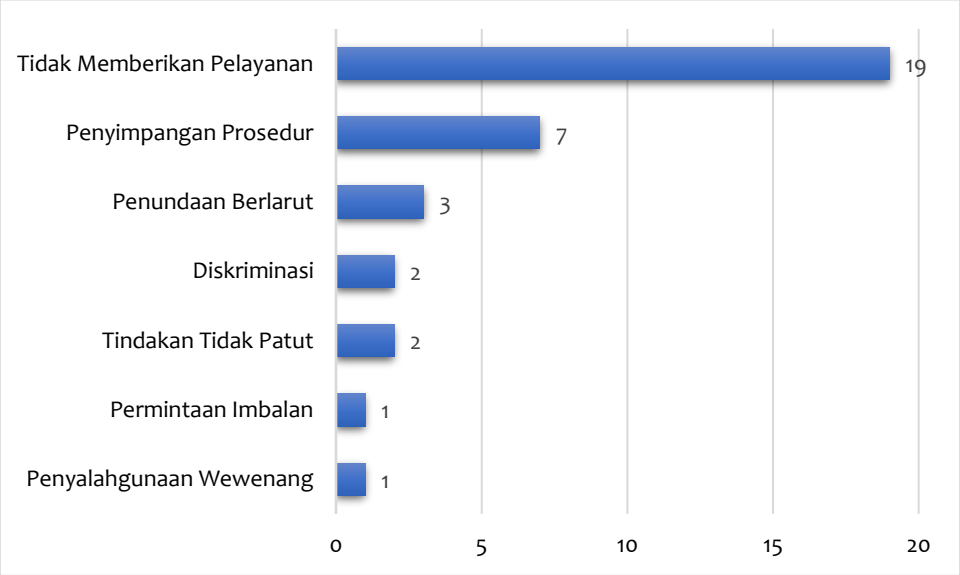
Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, 2021

Sepanjang tahun 2021, substansi laporan yang paling banyak diadukan diantaranya adalah: 1) Administrasi Kependudukan sebanyak 63 laporan; 2) Kesehatan sebanyak 60 laporan; 3) Masalah Energi dan kelistrikan sebanyak 41 laporan, serta 4) Masalah Air sebanyak 35 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan di Provinsi Maluku Utara masih rendah atau belum menunjukkan pelayanan prima. Ombudsman RI perlu mendorong kepada instansi penyelenggara pelayanan tersebut untuk senantiasa memperbaiki pelayanannya. Salah satunya melalui tindak lanjut atas saran perbaikan yang dikeluarkan oleh Ombudsman. Bidang Kesehatan saat ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena adanya pandemi COVID-19 dan pelayanan vaksinasi yang dilakukan oleh pemerintah.



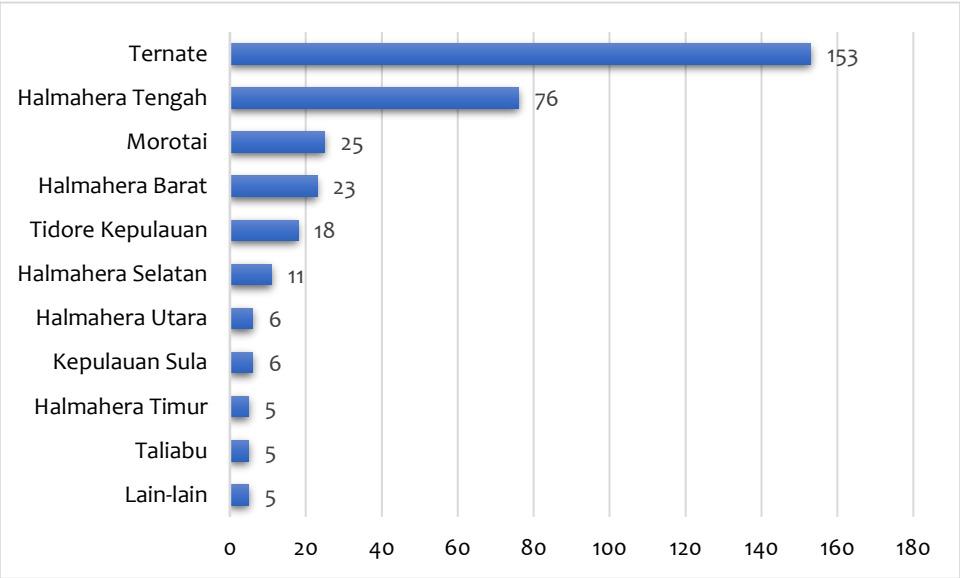
Gambar 3.36 Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Substansi yang Dilaporkan
Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, 2021

Melihat data klasifikasi laporan di atas, bentuk maladministrasi yang paling sering dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di Maluku Utara adalah: 1) Tidak Memberikan Pelayanan dengan jumlah laporan sebanyak 19 laporan; 2) Penyimpangan Prosedur sebanyak 7 laporan; 3) Penundaan Berlarut sebanyak 3 laporan, serta 4) Diskriminasi dilaporkan sebanyak 2 laporan. Fakta ini menunjukkan bahwa beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Maluku Utara terindikasi masih belum memberikan pelayanan secara prima atau maksimal kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan data tentang masih banyaknya tindakan-tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.



Gambar 3.37 Klasifikasi Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi
Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, 2021

Jika laporan masyarakat tersebut diklasifikasikan berdasarkan daerah terlapor, maka Kota Ternate menjadi Kota yang paling banyak terdapat pihak terlapornya, yaitu sebanyak 153 laporan. Hal ini tidak hanya terjadi pada tahun 2021, tetapi pada tahun sebelumnya kota ini juga selalu menjadi wilayah administratif kabupaten/kota yang paling banyak diadukan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan lokasi kantor perwakilan yang sejak tahun 2013 berada di kota tersebut (dekat secara jangakauan). Selain itu, PVL *On the Spot* yang menjadi sarana penyampaian laporan paling banyak dipakai oleh pelapor dilakukan di dalam Kota Ternate sebanyak 5 (lima) titik lokasi sehingga menambah data laporan yang masuk ke Ombudsman RI Maluku Utara.



Gambar 3.38 Klasifikasi Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Terlapor

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, 2021

Penyelesaian pengaduan/laporan dari masyarakat di Kantor Perwakilan Maluku Utara dilakukan oleh Tim Kerja Bidang Pemeriksaan Laporan Masyarakat (Riksa). Tahun 2021, Tim Riksa menargetkan 90 laporan masuk untuk dapat diselesaikan dan ditutup. Akan tetapi, sampai akhir tahun 2021, hanya 42 laporan masyarakat yang masuk ke tahap pemeriksaan laporan dan sisanya gugur pada tahap verifikasi formil (7) dan materiil (18). Total dari 42 laporan tersebut, 33 laporan dapat diselesaikaan pada tahun 2021 sementara 9 laporan lainnya masih dalam proses penyelesaian dan monitoring. Dari 42 laporan yang masuk ke tahap pemeriksaan, 31 diantaranya adalah laporan yang berasal dari masyarakat, sedangkan 11 laporan lainnya merupakan inisiatif investigasi berdasarkan isu atau permasalahan strategis pelayanan publik di Provinsi Maluku Utara tahun 2021.

Beberapa laporan tersebut diantaranya adalah inisiatif investigasi terkait tata kelola air bersih oleh PDAM Kota Ternate. Sebagai satu-satunya perusahaan penyedia air bersih di Kota Ternate, pelayanan yang diberikan selama beberapa tahun ini dianggap tidak memuaskan. Dari segi empati, masih ada keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan

publik yang diberikan oleh PDAM, yaitu tentang kualitas dan kontinuitas air. Hal lain yang menjadi perhatian publik adalah masalah persampahan. Pemkot Ternate dianggap gagal menangani masalah sampah. Hasil investigasi di lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan sampah yang ada di Kota Ternate belum berjalan dengan baik, karena masih ada kendala dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Salah satu kendala yang dihadapi oleh Pemkot yaitu armada pengangkut sampah yang tidak sebanding dengan banyaknya sampah yang setiap hari tiba dan menumpuk.

Beberapa kendala dalam proses pemeriksaan maupun penyelesaian laporan masyarakat adalah lambatnya tindak lanjut atas LAHP dari Terlapor sehingga melebihi batas waktu monitoring. Selain itu, akses untuk berkoordinasi langsung dengan Kepala Daerah atas tindak lanjut laporan masih sulit dilakukan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan prioritas dari Kepala Daerah atas LAHP yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI. Faktor kendala internal lainnya adalah dukungan manajemen perencanaan anggaran penyelesaian laporan yang masih belum memadai.

Upaya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menemui beberapa kendala. Salah satu kendala tersebut adalah rendahnya kepatuhan/pemenuhan standar pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun di daerah. Ketersediaan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting karena standar pelayanan merupakan pondasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Jika mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Rendahnya kepatuhan/pemenuhan standar pelayanan mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik; ekonomi biaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi; dan tidak optimalnya kualitas pencapaian target RPJPN, RPJMN serta RKP terkait sektor pelayanan publik. Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara sebagai pengawas pelayanan publik sejak tahun 2015 melaksanakan suatu program Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bagi entitas pemerintah daerah dan instansi vertikal (BPN dan Kepolisian RI) di Maluku Utara. Tujuan program ini adalah untuk memetakan seluruh penyelenggara pelayann publik di tingkat daerah dalam mengimplementasikan standar pelayanan publik.

Tahun 2021 merupakan tahun pertama pelaksanaan survei kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dengan lokus penilaian adalah seluruh pemerintah daerah (populasi) di Indonesia yang mencakup 34 provinsi, 416 kabupaten, dan 98 kota. Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara melaksanakan penilaian kepatuhan kepada 11 pemerintah daerah di Maluku Utara dengan hasil penilaian kepatuhan Provinsi Maluku Utara berada di urutan ke-33 dari 34 provinsi di Indonesia, dengan tingkat kepatuhan rendah atau zona merah dengan nilai 49,47. Selain Provinsi Maluku Utara itu sendiri,

predikat kepatuhan pelayanan publik yang rendah atau zona merah juga didapatkan oleh Kabupaten Halmahera Barat dengan nilai 44,04 dan Kabupaten Pulau Taliabu dengan nilai 33,91. Sementara sisanya, 2 Kota dan 6 Kabupaten lainnya masuk ke zona kuning atau predikat kepatuhan sedang, diantaranya, Kota Ternate (72,88), Kota Tidore Kepulauan (71,94), Kabupaten Halmahera Utara (63.66), Kabupaten Halmahera Selatan (60.89), Kabupaten Pulau Morotai (60.61), Kabupaten Halmahera Timur (58.57), Kabupaten Kepulauan Sula (55.19), dan Kabupaten Halmahera Tengah (54.09). Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik tahun 2021 di Provinsi Maluku Utara secara lebih detail dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.25 Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2021 di Provinsi Maluku Utara

No	Pemerintah Daerah	Nilai Kepatuhan	Zonasi
1	Kota Ternate	72.88	Zona Kuning
2	Kota Tidore Kepulauan	71.94	Zona Kuning
3	Kabupaten Halmahera Utara	63.66	Zona Kuning
4	Kabupaten Halmahera Selatan	60.89	Zona Kuning
5	Kabupaten Pulau Morotai	60.61	Zona Kuning
6	Kabupaten Halmahera Timur	58.57	Zona Kuning
7	Kabupaten Kepulauan Sula	55.19	Zona Kuning
8	Kabupaten Halmahera Tengah	54.09	Zona Kuning
9	Provinsi Maluku Utara	49.47	Zona Merah
10	Kabupaten Halmahera Barat	44.04	Zona Merah
11	Kabupaten Pulau Taliabu	33.91	Zona Merah

Sumber: Ombudsman RI, 2021a (Diolah)

Sementara itu, pada RKP 2022 terdapat 2 (dua) indikator sasaran Ombudsman RI yaitu: 1) Instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik dengan target sebanyak 150 per 587 instansi pemerintah; dan 2) Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan dengan target 5.830 laporan. Untuk mendukung tercapainya target Ombudsman RI secara nasional, maka Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara ditetapkan targetnya pada tahun 2022 sebesar 108 laporan masyarakat yang diselesaikan dan terlaksananya survei kepatuhan pada 11 (sebelas) instansi pemerintah daerah di Maluku Utara. Indikator, target, dan realisasi capaian kinerja penanganan pengaduan/laporan masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara selama semester I tahun 2022 secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.26 Indikator, Target, dan Realisasi Capaian Kinerja Penanganan Pengaduan/Laporan Masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara Hingga Semeseter I Tahun 2022

No	Indikator	Target	Realisasi (Semester I)	Capaian
1	Penerimaan Laporan	430	123	28,6%
	Konsultasi Non Laporan	350	105	30%
	Laporan Masyarakat	80	18	22,5%
2	Penyelesaian Laporan	108	11	10,2%
	Inisiatif Investigasi	16	2	12,5%
	Disposisi dari Tim PVL	83	4	4,8%
	Sisa Laporan Tahun 2021	9	5	55,6%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, 2022 (Diolah)

3.5.5 Pemantauan Implementasi Pelayanan Publik Satu Pintu di Maluku Utara

Kunjungan Tim Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate dilaksanakan pada hari Kamis, 4 Agustus 2022. Kantor DPMPTSP Kota Ternate berlokasi di Gedung *Ex* Kantor Walikota Ternate, Jalan Yos Sudarso Nomor 2, Kelurahan Kampung Pisang, Kecamatan Kota Ternate Tengah, Kota Ternate. Koordinasi antara Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara dengan DPMPTSP Kota Ternate dilakukan secara kontinu setiap tahun. Pada tahun 2021, DPMPTSP Kota Ternate memperoleh predikat kepatuhan tinggi dengan nilai 87,86 (zona hijau) berdasarkan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI melalui perwakilan Maluku Utara.

Gambar 3.39 Penghargaan DPMPTSP Kota Ternate

Sumber: Direkorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, 2022

Penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman RI menjadikan DPMPTSP Kota Ternate terus meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan

pengaduan. Salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas bagi kelompok rentan atau disabilitas. Penyandang disabilitas merupakan bagian dari warga negara Indonesia yang memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama dengan warga negara lainnya. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan perhatian khusus dan tidak mengabaikan kewajiban sebagai negara dan hak bagi warga negara. Sampai tahun 2022 ini, DPMPTSP Kota Ternate terus memperkuat pengawasan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia (HAM), baik dari sisi kepatuhan pejabat atau pegawai pelaksana terhadap standar pelayanan minimum, ketersediaan petugas yang siaga, aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas, khususnya disabilitas dan pemenuhan kursi roda di layanan dasar.

Gambar 3.40 Fasilitas Layanan DPMPTSP Kota Ternate

Sumber: Direkorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, 2022

Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan salah satu strategi pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Pengelolaan MPP dilakukan secara terpadu dan terintegrasi untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Pembangunan MPP Kota Ternate hingga saat ini belum terealisasi meskipun *grand design*nya telah disiapkan dan sudah ada sejak tahun 2019. Selain itu, juga telah ditetapkan Peraturan Walikota Ternate Nomor 6 tahun 2020 tentang Mal Pelayanan Publik. Pandemi COVID-19 yang mewabah di hampir seluruh wilayah Indonesia, berdampak cukup besar bagi penggunaan anggaran pemerintah daerah termasuk untuk pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kota Ternate. Sampai dengan tahun 2023, pembangunan MPP Kota Ternate masih belum terakomodir dalam dokumen perencanaan. Saat ini terdapat 1 (satu) gedung MPP yang siap beroperasi di Maluku Utara, tepatnya berada di Kabupaten

Halmahera Utara, namun MPP tersebut belum di*launching* oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB).

Gambar 3.41 Kunjungan ke DPMPTSP Kota Ternate
Sumber: Direkorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, 2022

3.5.6 Permasalahan dan Rekomendasi Berbasis Pemantauan Wilayah III

Bagian ini akan membahas isu dan kendala/permasalahan implementasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara dan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Maluku Utara serta rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Identifikasi kendala/ permasalahan yang terjadi diharapkan mampu memberikan *input* dalam rangka perbaikan tata kelola pengawasan pelayanan publik di masa yang akan datang. Kendala/permasalahan yang terjadi akan dibagi ke dalam tiga aspek, yaitu permasalahan aspek administratif, permasalahan aspek teknis pelaksanaan, dan permasalahan aspek kewilayahan (isu khusus pelayanan publik khas kedaerahan).

Tabel 3.27 Permasalahan dan Rekomendasi Pelaksanaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Maluku Utara (Wilayah III)

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
Administratif	1) Terdapat *pending matter* penyelesaian laporan masyarakat di tahun 2021 dan kajian yang harus ditindaklanjuti pada tahun 2022, khususnya laporan yang masuk di akhir 2021 dan belum masuk *backlog* laporan. Dalam hal ini terdapat 11 laporan, dengan rincian 6 laporan sudah ditutup dan 5 masih proses *monitoring*. 2) Belum dapat dilakukannya pembagian peran dengan beban yang berimbang, dikarenakan keterbatasan sumber daya dan	1) Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara perlu melakukan koordinasi/konsinyering dalam waktu dekat untuk menyusun strategi khusus percepatan penyelesaian laporan. 2) Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara perlu mengupayakan agar sumber daya manusia dan beban kerja harus seimbang. 3) Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara perlu melakukan

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
	fasilitas pendukung yang ada seperti printer, LCD Proyektor, PC/laptop. 3) Masih terbatasnya alat investigasi yang digunakan yang dimana kondisi saat ini menggunakan alat komunikasi pribadi dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat	usulan revisi dan penambahan anggaran untuk menunjang kegiatan, seperti pemenuhan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung penyelesaian laporan masyrakat.
Teknis Pelaksanaan	1) Sulitnya koordinasi langsung dengan pihak pelapor maupun terlapor karena terkendala kondisi geografis wilayah Provinsi Maluku Utara yang terdiri dari pulau-pulau. Minimnya jaringan daring di wilayah kepulauan mengakibatkan sulitnya pemeriksaan laporan dalam rangka penyelesaian laporan. 2) Dukungan anggaran yang disediakan untuk penyelesaian laporan masyarakat masih minim sehingga menghambat proses investigasi laporan di lapangan. Kurangnya anggaran juga menjadi kendala dalam rangka supervisi ke unit kerja Kementerian/Lembaga Negara maupun Pemerintah Daerah, khususnya pada bidang pencegahan maladministrasi di Kantor Perwakilan. 3) Masih dijumpainya pihak terlapor yang sulit dimintai keterangan apabila diperikasa oleh Tim Pemeriksaan Laporan. Instansi terlapor yang tidak kooperatif memberikan tantangan tersendiri dalam pemeriksaan dan penyelesaian laporan masyarakat.	1) Memaksimalkan kemajuan teknologi (pemeriksaan daring). Sejak adanya pandemi COVID -19, instansi-instansi penyelenggara layanan publik menjadi akrab dengan kegiatan virtual sehingga dalam pengaplikasian pemeriksaan daring para pihak dapat dengan mudah untuk diakses. 2) Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara perlu melakukan usulan revisi dan penambahan anggaran untuk kegiatan penyelesaian laporan serta melakukan perhitungan estimasi alokasi anggaran untuk dilakukan pengajuan realokasi sebagai upaya untuk memaksimalkan penggunaan angggaran di tahun 2022. 3) Mengedepankan pemeriksaan informal dengan membangun kesepahaman dan kepercayaan antara pihak pelapor dan terlapor terhadap permasalahan yang dilaporkan. Pendekatan informal dapat menjadi salah satu pondasi awal bagi tim pemeriksa (Asisten Ombudsman) untuk membangun kesepahaman dengan Pelapor dan Terlapor. Kesepemahaman yang dimaksud lebih kepada menyampaikan posisi Ombudsman kepada para pihak terhadap permasalahan yang disampaikan dan pencarian solusi

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
		untuk penyelesaian laporan masyarakat.
Kewilayahan (Isu Khusus Pelayanan Publik Khas Kedaerahan)	1) Kondisi geografis wilayah Provinsi Maluku Utara yang terdiri dari kepulauan menyulitkan koordinasi langsung dengan pihak pelapor maupun terlapor. 2) Dukungan anggaran yang disediakan untuk penyelesaian laporan masyarakat masih memiliki kendala tersendiri sehingga menghambat proses investigasi laporan di lapangan. 3) Bidang pencegahan maladministrasi terkendala masih sulitnya melakukan supervisi ke unit kerja Kementerian/Lembaga Negara maupun Pemerintah Daerah. 4) Kegiatan sosialisasi dan edukasi serta pendampingan standar pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan secara maksimal, khususnya kepada Unit Kerja Kementerian/Lembaga yang ada di luar Kota Ternate, sementara Kota Ternate saat ini menjadi tempat kedudukan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Maluku Utara.	1) Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara perlu melakukan inovasi berupa pemanfaatan teknologi informasi dan jaringan *focal point* yang sudah dibentuk dalam upaya efektivitas dan efisiensi kinerja Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara di tengah keterbatasan yang ada. 2) Pengoptimalan penggunaan teknologi informasi yang diharapkan mampu menembus batas-batas waktu dan jarak dalam mendukung pekerjaan Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara. Hal ini tentu perlu didorong oleh pemenuhan sarana dan prasarana teknologi informasi berupa laptop dan jaringan internet yang tersedia di kantor Perwakilan dan juga bisa diakses secara *mobile* oleh seluruh insan Ombudmsan RI Perwakilan Maliku Utara 3) Ombudsman RI perlu menjalin komunikasi yang lebih intensif dan bekerja sama dengan seluruh pemerintah daerah di Maluku Utara agar penyelenggaraan pelayanan publik bisa dilakukan perbaikan. 4) Ombudsman RI Maluku Utara perlu secara efektif dan efisien mengalokasikan anggaran khusus untuk sosialisasi/diseminasi baik dengan media elektronik, cetak, dan turun langsung. Kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan dapat dimaksimalkan dengan mengedepankan penggunaan teknologi informasi, sehingga keterbatasan yang ada bisa dioptimalkan dengan penggunaan teknologi informasi mengingat

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
		Maluku Utara merupakan wilayah kepulauan.

Sumber: Hasil Analisis, 2022

3.6 Ikhtisar Permasalahan dan Rekomendasi Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah

Identifikasi permasalahan berdasarkan hasil uji petik di tiga wilayah berdasarkan skema pemetaan wilayah Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas diharapkan mampu memberikan *input* dalam rangka perbaikan tata kelola pengawasan pelayanan publik di masa yang akan datang. Pembahasan kendala/permasalahan berikut ini dibagi ke dalam tiga aspek, yaitu aspek administratif, teknis pelaksanaan, dan aspek kewilayahan (isu khusus pelayanan publik khas kedaerahan).

Tabel 3.28 Ikhtisar Permasalahan dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja Ombudsman RI di Daerah

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
Administratif	1) Belum dapat melakukan pembagian peran dengan beban yang berimbang, karena keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Tingginya target kerja Kantor Perwakilan masih belum diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai sehingga menyebabkan tingginya beban kerja personel dan berdampak pada kurang maksimalnya profesionalitas dalam bekerja; 2) Jumlah Asisten Perwakilan belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani dan luasan wilayah kerja serta karakteristik daerah; 3) Asisten perwakilan belum semua mendapatkan pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan bagi Asisten Pemeriksaan Laporan; 4) Belum adanya kesamaan pemahaman terkait petunjuk teknis (juknis) penyelesaian laporan masyarakat dan ditemukannya kekosongan informasi dalam juknis	1) Perlunya dipertimbangkan realokasi sebagian SDM di Kantor Pusat ke Kantor Perwakilan dan/atau penambahan PNS dan asisten Ombudsman di kantor Perwakilan guna mengimbangi beban kerja laporan masyarakat maupun target kinerja lainnya. 2) Ombudsman RI secara internal perlu mendorong terbentuknya satuan kerja khusus yang menangani perwakilan sebagai bagian dari supporting system dalam mendukung proses perencanaan dan penganggaran. 3) Perlunya penjajakan kerjasama dengan lembaga lain untuk mendorong terlaksananya pendidikan dan latihan reguler asisten terkait mediasi, teknik investigasi, teknis menyusun LAHP, teknik negosiasi, teknik publikasi Ombudsman RI. 4) Ombudsman RI perlu lebih rutin melakukan sosialisasi secara terperinci terkait petunjuk teknis (juknis) penyelesaian laporan masyarakat perlu dilakukan untuk

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
	penyelesaian laporan masyarakat tersebut; 5) Prosedur tindak lanjut Nota Kesepahaman/MoU belum ditetapkan standar waktu pemeriksaan drafnya oleh Biro Hukum, Kerjasama, dan Organisasi (HKO) Ombudsman RI.	menyamakan pemahaman di Ombudsman perwakilan, termasuk terkait informasi yang belum tersedia dalam juknis tersebut. 5) Perlunya membangun komunikasi berkelanjutan dengan Biro Hukum, Kerjasama dan Organisasi (HKO) Ombudsman RI untuk mempermudah tindak lanjut Nota Kesepahaman/MoU.
Teknis Pelaksanaan	1) Mekanisme kerja Ombudsman RI di perwakilan terkendala hambatan ruang gerak karena terbatasnya anggaran operasional untuk perwakilan dengan adanya faktor letak geografis, sehingga menyulitkan koordinasi langsung dengan pihak pelapor maupun terlapor. Selain itu, sarana prasarana yang belum memadai juga menjadi penghambat dalam pelaksanaan teknis untuk menunjang kinerja Kantor Perwakilan; 2) Masih minimnya partisipasi publik dikarenakan keterbatasan akses dan informasi masyakarat tentang prosedur penyampaian pengaduan; 3) Waktu pelaksanaan kegiatan utama yang tertuang dalam target kinerja perwakilan masih belum jelas, khususnya Bidang Pencegahan. Kegiatan ini bersifat terpusat dan belum disepakati jadwal pelaksanaannya saat awal tahun sehingga berdampak dan mengganggu jadwal pelaksanaan rencana kerja di perwakilan.	1) Perlunya Ombudsman RI dan perwakilannya mendorong kegiatan sosialisasi, edukasi serta pendampingan standar pelayanan publik, khususnya pada daerah yang masih berada pada zona kuning dan merah. 2) Upaya peningkatan kepatuhan daerah dapat dilakukan melalui *workshop*/lokakarya, *training*, dan seminar untuk mengedukasi pemerintah daerah mengenai pentingnya kepatuhan terhadap UU 25/2009 tentang pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan. Pembiayaan yang besar dapat disiasati dengan penggunaan teknologi (aplikasi *zoom* dan sejenisnya). 3) Ombudsman RI pusat perlu secara lebih awal melakukan berkoordinasi dan menyepakati jadwal dan rencana kerja penilaian kepatuhan di awal tahun, sehingga setiap Kantor Perwakilan bisa mangatur jadwal dan rencana kinerja untuk satu tahun anggaran dengan menyesuaikan agenda kegiatan dari Ombudsman RI Pusat.
Kewilayahan	1) Kondisi geografis yang luas dan wilayah kepulauan masih menjadi permasalahan untuk menembus	1) Perlunya Ombudsman RI diperwakilan menjalin

Aspek	Permasalahan	Rekomendasi
	waktu dan jarak dalam mendukung pekerjaan Ombudsman RI Perwakilan; 2) Keterbatasan sumber daya Kantor Perwakilan dalam memberikan pendampingan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh pemerintah daerah. Selain itu, belum adanya rencana kegiatan untuk melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait kesadaran dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pengenalan Ombudsman di wilayah Perwakilan secara berkelanjutan.	komunikasi yang lebih intensif untuk *sustainibility* jaringan *focal point* yang sudah dibentuk. Hal ini dapat didorong oleh Ombudsman RI pusat melalui fasilitasi dan inovasi berupa pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya efektivitas dan efisiensi Ombudsman RI Perwakilan di tengah keterbatasan dan kondisi geografis yang ada. 2) Perlunya Ombudsman RI diperwakilan untuk tidak menutup diri dalam melakukan kerjasama dengan Pemerintah Daerah tanpa harus kehilangan independensinya untuk melakukan pendampingan yang lebih intensif agar penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih baik terutama di daerah yang masih zona merah dan kuning dalam penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI.

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Halaman ini sengaja dikosongkan

Kementerian PPN/
Bappenas

Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan
Pengendalian Pembangunan Daerah
Kementerian PPN/Bappenas

Penyusunan RKP Tahun 2023 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik

BAB 4

BAB 4
PENYUSUNAN RKP TAHUN 2023 BIDANG PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

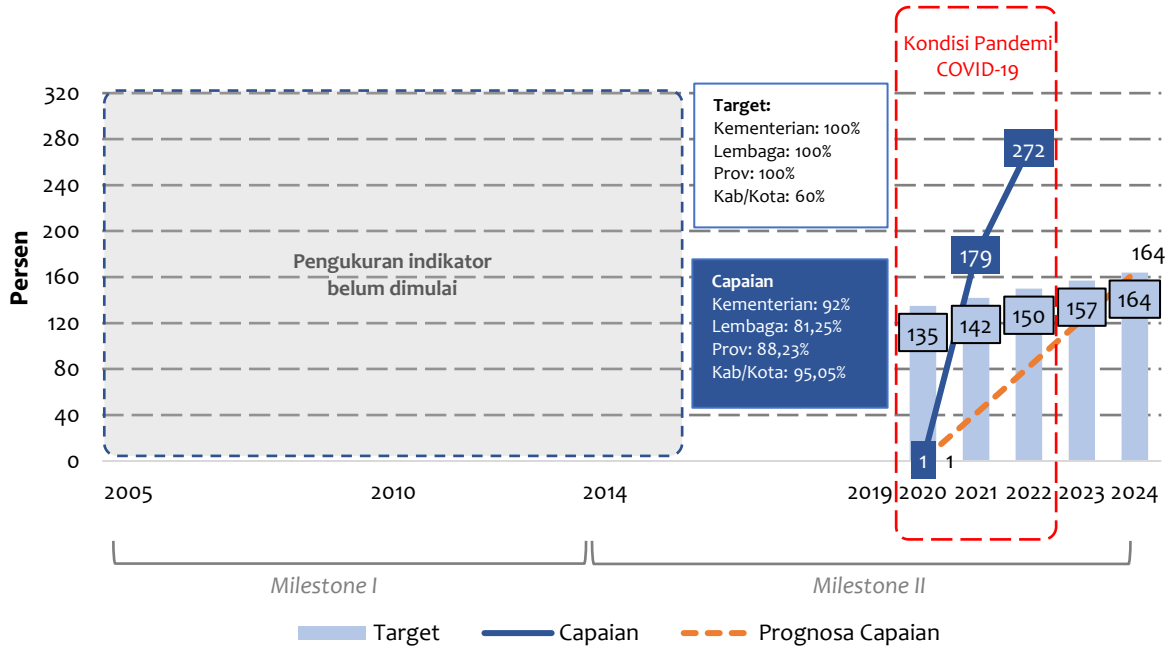
4.1 Evaluasi Kinerja Pelaksanaan RPJPN 2005-2025 Bidang Hukum dan Aparatur Terkait Pelayanan Publik

Tahun 2022, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas melakukan finalisasi terhadap draf hasil Evaluasi Kineria Pembangunan RPJPN 2005-2025 pada Bab 4 Kinerja Bidang Pembangunan, Subbab 4.6 Bidang Hukum dan Aparatur. Kinerja pembangunan Bidang Hukum dan Aparatur sepanjang periode 2005–2025 meliputi dua cakupan utama, yaitu: (1) Penegakan Hukum, serta (2) Tata Kelola dan Reformasi Birokrasi. Direktorat PEPPD melakukan finalisasi pada bagian Tata Kelola dan Reformasi Birokrasi, subbagian Tingkat Kepatuhan K/L/Pemda dalam Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tata kelola pemerintahan yang baik sejalan dengan agenda reformasi birokrasi nasional sebagaimana diamanatkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005–2025 dan *Grand Design* Reformasi Birokrasi tahun 2010–2025 untuk mewujudkan kepemerintahan yang baik, dan berwibawa yang berdasarkan hukum serta birokrasi yang profesional dan netral. Untuk mendukung pencapaian sasaran atau indikator tata kelola dan reformasi birokrasi, dilaksanakan penilaian kepatuhan kementerian/lembaga/daerah (K/L/D) terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yang menuntut pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu pokok pikiran dalam Peraturan Presiden tersebut menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN yang menyebutkan *output* prioritas dalam Prioritas Nasional 7. Selain itu, kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini bertujuan untuk proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Penilaian kepatuhan oleh Ombudsman RI telah memiliki dasar hukum, yaitu pada Peraturan Ombdusman RI Nomor 22 Tahun 2016 tentang Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik.

Pada tahun 2019, target dan capaian tingkat kepatuhan instansi pemerintah berupa persentase dengan target untuk kementerian sebesar 100 persen, lembaga sebesar 100 persen, provinsi sebesar 100 persen, serta kabupaten/kota sebesar 60 persen. Pada tahun 2019 ini, pelaksanaan survei kepatuhan belum dilaksanakan secara populasi di daerah dan belum menjadi target prioritas nemdukung Prioritas Nasional dalam RPJMN. Adapun untuk capaian pada tahun 2019 untuk kementerian, lembaga, provinsi, dan kabupaten/kota berada di bawah target yaitu masing-masing sebesar 50 persen; 0 persen; 33,33 persen; serta 33,33 persen. Selanjutnya, pada tahun 2020 target dan capaian mengalami penyesuaian terhadap kondisi pandemi Covid-19, dengan capaian jumlah

instansi sebesar 1 instansi sesuai dengan target yang telah disesuaikan yaitu Pemerintah Kota Bandung. Berdasarkan tren tersebut, capaian indikator Tingkat Kepatuhan K/L/D dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Zona Hijau) tahun 2024 diperkirakan sebesar 164 instansi sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Tren capaian dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 4.1 Tren Capaian Kinerja Tingkat Kepatuhan K/L/D dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Periode Tahun 2005-2024 (Instansi)

Sumber:

a. Data Target: Dokumen RPJMN 2020-2024
b. Data Capaian: Ombudsman RI, berbagai tahun (diolah)

Pada tahun 2019, penilaian kepatuhan dilakukan secara serentak dilaksanakan pada 4 kementerian, 3 lembaga, 6 provinsi, 36 pemerintah kota, dan 215 pemerintah kabupaten. Penilaian dilakukan dengan pengambilan data kementerian dan lembaga yang dilaksanakan oleh kantor pusat serta pengambilan data pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, pemerintah kota, dan instansi vertikal dilaksanakan oleh kantor-kantor perwakilan. Zonasi Kepatuhan Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2019 termuat dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Zonasi Kepatuhan Tahun 2019

K/L/D	Zona Hijau	Zona Kuning	Zona Merah
Kementerian	1. Kementerian Luar Negeri (110,00) 2. Kementerian Agama (92,05)	3. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN (75,48) 4. Kementerian Sosial (72,00)	-
Lembaga	-	1. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (85,33) 2. Kepolisian Negara Republik Indonesia (80,24) 3. Badan Nasional Sertifikasi Profesi (56,50)	-
Provinsi	1. Provinsi Jambi (95,15)	3. Provinsi Papua Barat (80,01)	6. Provinsi Maluku Utara (45,31)

K/L/D	Zona Hijau	Zona Kuning	Zona Merah
	2. Provinsi Sulawesi Tenggara (86,65)	4. Provinsi Kalimantan Barat (78,63) 5. Provinsi Sulawesi Barat (77,77)	
Kota	1. Kota Bontang (96,70) 2. Kota Tangerang Selatan (93,24) 3. Kota Samarinda (92,66) 4. Kota Tangerang (92,52) 5. Kota Prabumulih (91,34) 6. Kota Gorontalo (90,94) 7. Kota Palu (90,31) 8. Kota Ternate (89,24) 9. Kota Kendari (86,12) 10. Kota Malang (85,64) 11. Kota Pare-Pare (85,45) 12. Kota Lhokseumawe	13. Kota Serang (78,35) 14. Kota Pematangsiantar (76,42) 15. Kota Banjar (74,23) 16. Kota Tegal (72,03) 17. Kota Palangka Raya (71,64) 18. Kota Makassar (70,93) 19. Kota Tebing Tinggi (70,77) 20. Kota Binjai (70,53) 21. Kota Sungai Penuh (69,91) 22. Kota Tomohon (69,22) 23. Kota Cimahi (69,07) 24. Kota Pekalongan (69,04) 25. Kota Tanjung Balai (68,52) 26. Kota Kotamobagu (67,52) 27. Kota Bitung (65,59) 28. Kota Tasikmalaya (63,08) 29. Kota Bau Bau (53,13)	30. Kota Kupang (46,02) 31. Kota Sabang (45,18) 32. Kota Cirebon (44,62) 33. Kota Padang Sidimpuan (31,81) 34. Kota Sorong (31,57) 35. Kota Tual (26,91) 36. Kota Pagar Alam (21,37)
Kabupaten	1. Kabupaten Mojokerto (99,63) 2. Kabupaten Lamandau (98,60) 3. Kabupaten Lombok Barat (98,30) 4. Kabupaten Way Kanan (97,12) 5. Kabupaten Musi Rawas (96,89) 6. Kabupaten Luwu Utara (96,73) 7. Kabupaten Lombok Tengah (96,52) 8. Kabupaten Bombana (95,98) 9. Kabupaten Poso (95,95) 10. Kabupaten Lahat (95,89) 11. Kabupaten Aceh Timur (95,75) 12. Kabupaten Kampar (95,66) 13. Kabupaten Ponorogo (95,45) 14. Kabupaten Aceh Tamiang (94,21) 15. Kabupaten Ogan Komering Hulu (94,21) 16. Kabupaten Tabanan (92,21) 17. Kabupaten Muara Enim (92,07) 18. Kabupaten Mamuju (91,63) 19. Kabupaten Karimun (91,31) 20. Kabupaten Gowa (91,27) 21. Kabupaten Jayawijaya (90,99) 22. Kabupaten Lombok Timur (90,78) 23. Kabupaten Tuban (90,27) 24. Kabupaten Lumajang (90,02) 25. Kabupaten Tanah Bumbu (89,41) 26. Kabupaten Nunukan (89,19) 27. Kabupaten Tabalong (89,14) 28. Kabupaten Kutai Timur (89,12) 29. Kabupaten Mamasa (89,02) 30. Kabupaten Tanjung Jabung Timur (88,68) 31. Kabupaten Banyuwangi (88,66) 32. Kabupaten Lampung Timur (88,55) 33. Kabupaten Tangerang (88,48) 34. Kabupaten Barito Selatan (88,32) 35. Kabupaten Barito Kuala (88,25) 36. Kabupaten Soppeng (88,13) 37. Kabupaten Rokan Hulu (88,10) 38. Kabupaten Paser (87,78) 39. Kabupaten Parigi Moutong (87,60)	72. Kabupaten Sukamara (80,13) 73. Kabupaten Kerinci (80,03) 74. Kabupaten Banyuasin (80,03) 75. Kabupaten Merangin (79,66) 76. Kabupaten Dharmasraya (79,62) 77. Kabupaten Jember (79,11) 78. Kabupaten Lamongan (79,11) 79. Kabupaten Lampung Tengah (78,84) 80. Kabupaten Sidoarjo (78,64) 81. Kabupaten Cilacap (78,48) 82. Kabupaten Hulu Sungai Utara (78,15) 83. Kabupaten Malinau (77,63) 84. Kabupaten Kebumen (77,34) 85. Kabupaten Empat Lawang (77,31) 86. Kabupaten Klaten (77,20) 87. Kabupaten Bengkulu Selatan (76,61) 88. Kabupaten Landak (76,17) 89. Kabupaten Barito Utara (75,96) 90. Kabupaten Pandeglang (75,87) 91. Kabupaten Majene (75,66) 92. Kabupaten Lampung Utara (75,55) 93. Kabupaten Gresik (74,45) 94. Kabupaten Bengkalis (74,30) 95. Kabupaten Bulukumba (73,39) 96. Kabupaten Melawi (72,95) 97. Kabupaten Merauke (72,85) 98. Kabupaten Bogor (72,26) 99. Kabupaten Belitung (72,11) 100. Kabupaten Jepara (71,84) 101. Kabupaten Gorontalo Utara (71,51) 102. Kabupaten Fak Fak (71,41) 103. Kabupaten Penajam Paser Utara (71,38) 104. Kabupaten Bandung Barat (71,09) 105. Kabupaten Kepulauan Yapen (70,83) 106. Kabupaten Kendal (70,66) 107. Kabupaten Sumenep (70,03) 108. Kabupaten Cianjur (69,79) 109. Kabupaten Maluku Tenggara (69,78) 110. Kabupaten Pati (69,60) 111. Kabupaten Gorontalo (69,52) 112. Kabupaten Minahasa Tenggara (68,79) 113. Kabupaten Manggarai Barat (68,45) 114. Kabupaten Mahakam Ulu (68,36) 115. Kabupaten Bangka Barat (68,36)	159. Kabupaten Buton Utara (50,39) 160. Kabupaten Buru (50,04) 161. Kabupaten Wonosobo (49,46) 162. Kabupaten Kepulauan Anambas (49,36) 163. Kabupaten Mesuji (48,95) 164. Kabupaten Solok Selatan (48,17) 165. Kabupaten Lingga (48,13) 166. Kabupaten Karo (47,20) 167. Kabupaten Seluma (46,92) 168. Kabupaten Sumedang (46,77) 169. Kabupaten Ketapang (46,02) 170. Kabupaten Banjarnegara (46,02) 171. Kabupaten Manggarai (45,91) 172. Kabupaten Rejang Lebong (45,41) 173. Kabupaten Halmahera Tengah (44,79) 174. Kabupaten Halmahera Timur (44,59) 175. Kabupaten Kolaka (43,60) 176. Kabupaten Solok (43,50) 177. Kabupaten Asahan (42,83) 178. Kabupaten Pulang Pisau (42,78) 179. Kabupaten Muna (42,43) 180. Kabupaten Toli Toli (41,97) 181. Kabupaten Mimika (41,29) 182. Kabupaten Kupang (40,55) 183. Kabupaten Purwakarta (40,47) 184. Kabupaten Sumba Barat Daya (39,68) 185. Kabupaten Halmahera Selatan (39,59) 186. Kabupaten Flores Timur (39,52) 187. Kabupaten Jeneponto (39,32) 188. Kabupaten Donggala (38,36) 189. Kabupaten Bireuen (35,89) 190. Kabupaten Konawe (35,49) 191. Kabupaten Labuhanbatu (35,39) 192. Kabupaten Minahasa Selatan (31,14) 193. Kabupaten Sarmi (30,63) 194. Kabupaten Halmahera Barat (29,63)

K/L/D	Zona Hijau	Zona Kuning	Zona Merah
	40. Kabupaten Kepahiang (86,87) 41. Kabupaten Belu (86,85) 42. Kabupaten Bintan (86,55) 43. Kabupaten Tanjung Jabung Barat (86,26) 44. Kabupaten Pakpak Barat (86,21) 45. Kabupaten Tebo (85,99) 46. Kabupaten Jombang (85,87) 47. Kabupaten Musi Banyuasin (85,67) 48. Kabupaten Situbondo (85,52) 49. Kabupaten Kutai Bart (85,47) 50. Kabupaten Sekadau (85,10) 51. Kabupaten Pamekasan (85,04) 52. Kabupaten Sigi (84,61) 53. Kabupaten Bandung (83,73) 54. Kabupaten Konawe Selatan (83,32) 55. Kabupaten Katingan (83,27) 56. Kabupaten Bondowoso (83,25) 57. Kabupaten Takalar (82,81) 58. Kabupaten Bone (82,66) 59. Kabupaten Tojo Una Una (82,57) 60. Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (82,55) 61. Kabupaten Barru (82,44) 62. Kabupaten Sintang (82,03) 63. Kabupaten Mempawah (81,94) 64. Kabupaten Sumbawa Barat (81,94) 65. Kabupaten Tana Tidung (81,75) 66. Kabupaten Balangan (81,70) 67. Kabupaten Kapuas Hulu (81,65) 68. Kabupaten Halmahera Utara (81,60) 69. Kabupaten Kotawaringin Barat (80,78) 70. Kabupaten Mamuju Tengah (80,65) 71. Kabupaten Madiun (80,59	116. Kabupaten Tulang Bawang Barat (68,36) 117. Kabupaten Rokan Hilir (68,13) 118. Kabupaten Manokwari (67,03) 119. Kabupaten Natuna (66,90) 120. Kabupaten Pekalongan (66,85) 121. Kabupaten Pangandaran (66,69) 122. Kabupaten Lebak (66,20) 123. Kabupaten Boalemo (65,45) 124. Kabupaten Aceh Selatan (65,09) 125. Kabupaten Kaur (84,52) 126. Kabupaten Toba Samosir (63,88) 127. Kabupaten Bima (63,67) 128. Kabupaten Pasangkayu (63,28) 129. Kabupaten Bengkayang (61,18) 130. Kabupaten Murung Raya (61,11) 131. Kabupaten Jayapura (61,01) 132. Kabupaten Tapanuli Utara (61,00) 133. Kabupaten Aceh Jaya (60,84) 134. Kabupaten Maluku Tengah (60,66) 135. Kabupaten Dompu (60,49) 136. Kabupaten Timor Tengah Utara (60,45) 137. Kabupaten Keerom (59,89) 138. Kabupaten Alor (59,35) 139. Kabupaten Pulau Morotai (59,25) 141. Kabupaten Bolaang Mongondow (57,38) 142. Kabupaten Kolaka Utara (57,11) 143. Kabupaten Tulang Bawang (56,63) 144. Kabupaten Sukoharjo (56,41) 145. Kabupaten Seram Bagian Barat (56,07) 146. Kabupaten Lima Puluh Kota (55,25) 147. Kabupaten Karanganyar (55,16) 148. Kabupaten Sarolangun (54,32) 149. Kabupaten Kepulauan Meranti (54,14) 150. Kabupaten Tapin (53,22) 151. Kabupaten Lampung Barat (53,07) 152. Kabupaten Kayong Utara (52,93) 153. Kabupaten Bengkulu Tengah (52,92) 154. Kabupaten Bekasi (52,53) 155. Kabupaten Kuningan (51,75) 156. Kabupaten Sikka (51,41) 157. Kabupaten Nagan Raya (51,25) 158. Kabupaten Rembang (51,20)	195. Kabupaten Biak Numfor (29,07) 196. Kabupaten Pesisir Barat (26,59) 197. Kabupaten Minahasa Utara (26,30) 198. Kabupaten Kepulauan Mentawai (25,18) 199. Kabupaten Kepulauan Sula (24,85) 200. Kabupaten Aceh Tenggara (24,67) 201. Kabupaten Kaimana (24,32) 202. Kabupaten Sumba Timur (24,19) 203. Kabupaten Supiori (23,72) 204. Kabupaten Tanimbar (23,10) 205. Kabupaten Ende (23,08) 206. Kabupaten Bolaang Mongondow Timur (20,54) 207. Kabupaten Barito Timur (19,59) 208. Kabupaten Gayo Lues (19,25) 209. Kabupaten Nias Selatan (16,82) 210. Kabupaten Nabire (16,16) 211. Kabupaten Seram Bagian Timur (13,48) 212. Kabupaten Sumba Barat (13,01) 213. Kabupaten Boven Digul (12,05) 214. Kabupaten Kepulauan Aru (11,38) 215. Kabupaten Simalungun (9,25)

Sumber: Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan, 2019

Hasil penilaian kepatuhan tahun 2019 secara rinci adalah sebagai berikut:

a. Kepatuhan di Kementerian

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan pada 4 (empat) kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 50 persen atau 2 (dua) kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 50 persen sisanya atau 2 (dua) kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan tidak ada kementerian masuk dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Kementerian skor tersebut adalah sebesar 94,79.

b. Kepatuhan di Lembaga

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 3 (tiga) lembaga menunjukkan seluruhnya memiliki predikat kepatuhan sedang (zona kuning). Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Lembaga skor tersebut adalah sebesar 94,55.

c. Kepatuhan di Pemerintah Provinsi

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 6 (enam) pemerintah provinsi menunjukkan bahwa sebanyak 2 (dua) atau 33,33 persen pemerintah provinsi masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 3 (tiga) atau 50 persen pemerintah provinsi masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 1 (satu) atau 16,67 persen pemerintah provinsi masuk dalam zona merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Provinsi skor tersebut adalah sebesar 86,73.

d. Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 215 pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 26,51 persen atau 57 pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 40,47 persen atau 87 pemerintah kabupaten masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 33,02 persen atau 71 pemerintah kabupaten masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Kabupaten skor tersebut adalah sebesar 72,12.

e. Kepatuhan di Pemerintah Kota

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 36 pemerintah kota menunjukkan bahwa sebanyak 19,44 persen atau 7 pemerintah kota masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 47,22 persen atau 17 pemerintah kota masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 33,33 persen atau 12 pemerintah kota masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Kota skor tersebut adalah sebesar 80,35.

Sementara itu, pada tahun 2020, jumlah instansi pemerintah (K/L/D) yang disurvei terkait kepatuhan terhadap Undang-Undang 25 Tahun 2009 ditargetkan 587 Instansi. Namun karena adanya pandemi Covid-19 dan kebijakan *refocusing* anggaran, maka dilakukan penyesuaian target dari 587 instansi menjadi 1 instansi. Instansi yang menjadi lokus survei kepatuhan pada tahun 2020 adalah Pemerintah Kota Bandung sehingga dari target 1 instansi, realisasi 1 instansi (capaian 100 persen). Nilai atau skor yang diperoleh adalah 94,05 sehingga masuk kategori tingkat kepatuhan tinggi (zona hijau).

Pada tahun 2021, penilaian kepatuhan dilaksanakan secara serentak dan mandiri di seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu pada 24 kementerian, 15 lembaga,

34 provinsi, 416 pemerintah kota, dan 98 pemerintah kabupaten. Untuk tahun 2021, zonasi Kepatuhan Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik termuat dalam gambar berikut:

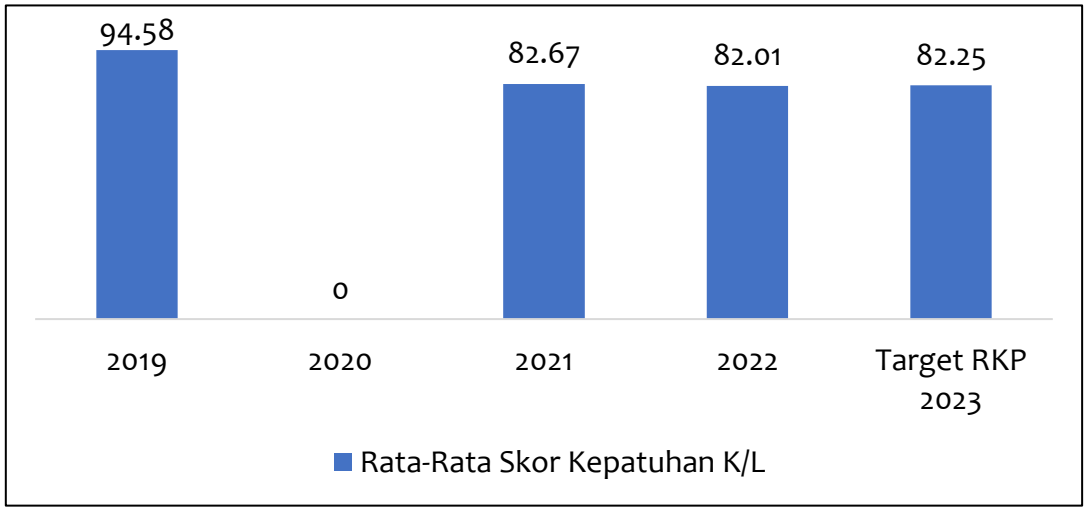
Gambar 4.2 Sebaran Nilai Kepatuhan di Pemerintah Provinsi Tahun 2021

Sumber: Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, 2021

Gambar 4.3 Sebaran Nilai Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten Kota Tahun 2021

Sumber: Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, 2021

Skor kepatuhan rata-rata selama 3 tahun terakhir pada K/L dan Pemda dapat ditujukkan pada grafik berikut ini.



Gambar 4.4 Skor Kepatuhan Rata- Rata Tingkat K/L Tahun 2019 -2022

Sumber: 1) Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2021 dan Tahun 2022; 2) Surat Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI Nomor 519/PR.07.03/III/2021 tanggal 8 Maret 2021

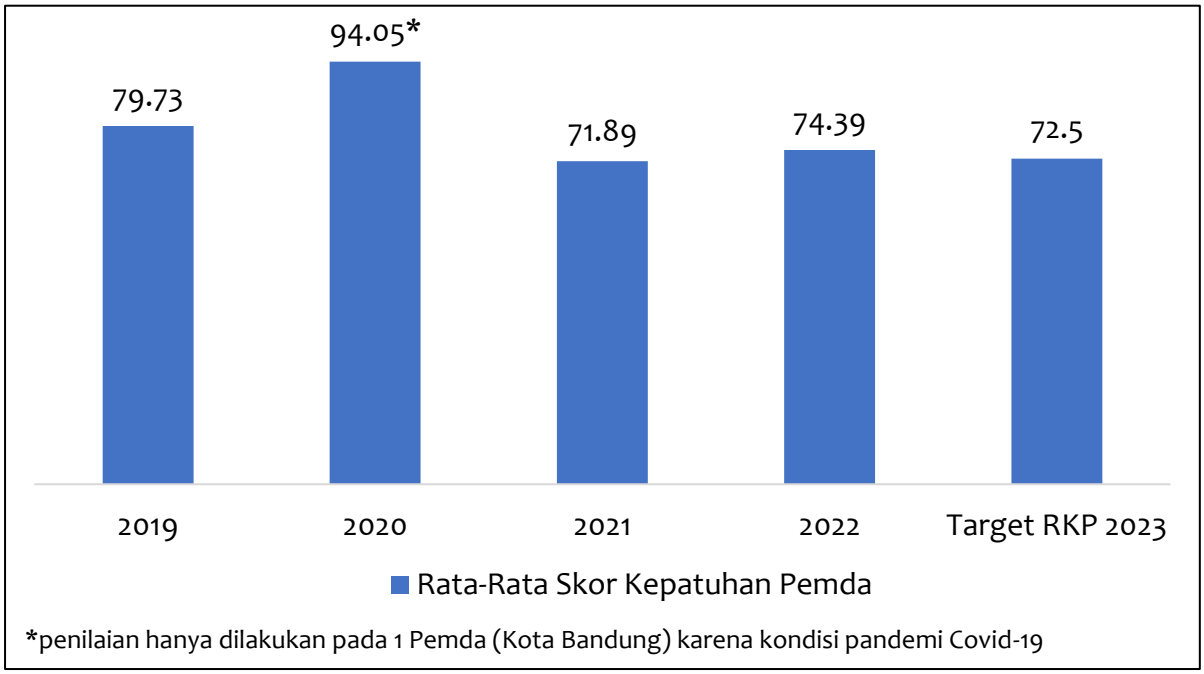
Pada tahun 2019 dilakukan penilaian terhadap 26 Kementerian dan 14 Lembaga dengan skor rata-rata 94,58. Pada tahun 2020 tidak dilakukan penilaian terhadap K/L karena kondisi pandemi Covid-19. Kemudian pada tahun 2021 dilakukan penilaian terhadap 24 Kementerian dan 15 Lembaga dengan skor rata-rata 82,67. Selanjutnya di tahun 2022 dilakukan penilaian terhadap 15 Kementerian dan 14 Lembaga dengan skor rata-rata 82,01. Skor rata-rata kepatuhan K/L pada 2019-2022 menunjukkan terjadinya penurunan kepatuhan Kementerian/Lembaga terhadap standar pelayanan publik. Berikut tabel ringkasan skor tingkat kepatuhan K/L dalam pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik periode tahun 2020 – 2022.

Tabel 4.2 Ringkasan Skor Tingkat Kepatuhan K/L dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Periode Tahun 2020 – 2022

Tahun	Rata-Rata Skor Kepatuhan Kementerian	Rata-Rata Skor Kepatuhan Lembaga
2019	94,99	94,16
2020	-	-
2021	81,97	83,36
2022	84,72	79,31
Target RKP 2023	82,50	82,50

Selanjutnya pada tingkat Pemerintah Daerah, tahun 2019 dilakukan penilaian terhadap 257 daerah dengan skor rata-rata 94,58. Pada tahun 2020 dilakukan penilaian

terhadap 1 daerah yaitu Kota Bandung karena kondisi pandemi Covid-19 dengan skor kepatuhan 94,05. Pada tahun 2021 dilakukan penilaian terhadap 548 daerah (34 provinsi dan 514 kab/kota) dengan skor rata-rata 71,89. Selanjutnya di tahun 2022 dilakukan penilaian terhadap 547 daerah (34 provinsi dan 513 kab/kota) dengan skor rata-rata 74,39. Skor rata-rata kepatuhan daerah pada 2019-2022 menunjukkan terjadinya fluktuasi kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik.



Gambar 4.5 Skor Kepatuhan Rata- Rata Tingkat Pemda Tahun 2020 -2022

Sumber: 1) Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2021 dan Tahun 2022; 2) Surat Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI Nomor 519/PR.07.03/III/2021 tanggal 8 Maret 2021

Berikut tabel ringkasan skor tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah (provinsi, kabupaten, dan kota) dalam pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik periode tahun 2020 – 2022.

Tabel 4.3 Ringkasan Skor Tingkat Kepatuhan Pemda dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Periode Tahun 2020 – 2022

Tahun	Rata-Rata Skor Kepatuhan Provinsi	Rata-Rata Skor Kepatuhan Kota	Rata-Rata Skor Kepatuhan Kabupaten
2019	86,73	80,35	72,12
2020	-	94,05	-
2021	75,66	74,54	65,47
2022	76,05	77,25	69,89
Target RKP 2023	72,5	72,5	72,5

Kendati demikian, berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi survei kepatuhan di lapangan, antara lain: (1) Belum adanya narahubung dengan pihak Kementerian/Lembaga/Pemda sehingga proses pendampingan, sosialisasi informasi, dan supervisi belum optimal; (2) Ketersediaan anggaran pencegahan yang jauh dari memadai jika dibandingkan dengan keluasan wilayah kerja; (3) Kesadaran penyelenggara layanan yang lemah, khususnya dalam menjaga keberlanjutan perbaikan layanan setelah asistensi; (4) Kesadaran penyelenggara layanan yang lemah, khususnya dalam menjaga keberlanjutan perbaikan layanan setelah asistensi; dan (5) Ketersediaan sumber daya manusia untuk melakukan survei kepatuhan dan supervisi pasca pendampingan sangat terbatas.

Selain itu, dilaksanakan beberapa kebijakan untuk mendukung peningkatan pelayanan publik diantaranya melalui penguatan integrasi pengelolaan informasi dan komunikasi publik; penguatan perlindungan WNI di luar negeri; intensifikasi kerja sama pembangunan internasional; optimalisasi proses penegakan hukum secara konvensional dalam sistem peradilan akibat kebijakan *physical distancing*; serta pemulihan kinerja pelayanan publik dengan kegiatan-kegiatan penting diantaranya yaitu: (1) Pembentukan penghubung di setiap Kementerian/Lembaga/Pemda; (2) Perluasan penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dan berbasis elektronik (*e-service*), terutama untuk layanan dasar dan perizinan; (3) Percepatan penetapan aplikasi umum pemerintahan untuk mendukung kinerja ASN; (4) Pengembangan penilaian dan manajemen kinerja ASN dalam tatanan normal baru; dan (5) Penjatuhan hukuman disiplin dan/atau sanksi yang tegas atas pelanggaran netralitas ASN dalam pemilihan kepala daerah.

Secara umum pencapaian sasaran prioritas pembangunan bidang hukum dan aparatur terkait instansi pemerintah yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi dalam pelayanan publik, telah mampu mendukung pencapaian misi RPJPN 2005-2025 yaitu mewujudkan bangsa yang berdaya-saing. Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan survei kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah (K/L/D) terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang realisasinya sejak tahun 2015-2019 terus mengalami peningkatan. Meskipun realisasi survei kepatuhan mengalami penurunan pada tahun 2020 hanya menjadi 1 instansi karena kondisi pandemi COVID -19 dan pemotongan anggaran, namun pada tahun 2021 Ombudsman RI kembali meningkatkan target dan realisasi survei kepatuhan pada level pemerintah daerah menjadi 100 persen (pupulasi). Sementara itu, pada level Kementerian/Lembaga masih terpilih pada instansi-instansi tertentu. Hal ini menunjukkan komitmen Ombudsman RI untuk menjalankan mandat Peraturan Presiden RI No.18 Tahun 2020.

Dengan berbagai keterbatasannya sebagai dampak adanya pandemi, penyelenggara pelayanan publiktetap wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, pasti, dan berkeadilan. Dalam mendukung pencapaian target yang telah dicanangkan sebelumnya terkait Penilaian Kepatuhan

terhadap Standar Pelayanan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, saat ini sedang disiapkan beberapa hal yaitu: (1) Pemutakhiran data layanan publik; (2) Penyusunan petunjuk teknis; (3) Pembahasan rancangan kebijakan terkait dengan survei kepatuhan; dan (4) Pembahasan aplikasi Sistem Penilaian Kepatuhan (ASPEK). Kementerian/lembaga adalah contoh instansi penyelenggara negara yang berada di pusat dan menjadi wajah Indonesia bagi negara-negara asing yang berkunjung, sehingga kualitas pelayanan publik setidaknya tidak berada di zona kuning, apalagi zona merah. Dalam hal ini, kementerian/lembaga diharapkan mendukung pencapaian indikator tersebut dengan melakukan beberapa hal berikut: (1) Memenuhi standar pelayanan publik; (2) Mengumumkan standar pelayanan publik kepada masyarakat baik; (3) Memberikan informasi dan ketersediaan layanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus; serta (4) Memberikan informasi yang jelas mengenai produk layanan masing-masing kementerian/lembaga.

4.2 Evaluasi RKP Tahun 2021 dan 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik

Dari tujuh agenda utama pembangunan dalam Peraturan Presiden RI No. 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, Ombudsman RI sangat terkait dengan agenda memperkuat stabilitas politik, hukum, pertahanan, dan keamanan (Polhukhankam) dan transformasi pelayanan publik. Upaya yang dilakukan negara untuk mendorong transformasi pelayanan publik adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan (*e-services*), serta penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur nilai dasar pelayanan. Nilai dasar dari aturan tersebut meletakkan masyarakat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat tidak lagi diperlakukan sebagai objek, namun sebagai subjek yang memiliki hak dan kewajiban dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Evaluasi RKP tidak hanya terkait dengan pengawasan pelayanan public yang dilakukan oleh Ombudsman RI di pusat, tetapi juga di perwakilan. Tahun lalu Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas telah melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan RKP tahun 2020 dan 2021 terkait Ombudsman RI di daerah. Perwakilan Ombudsman RI di daerah berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Perwakilan Ombudsman RI di daerah mempunyai tugas: a) Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya; b) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan di wilayah kerjanya; c)

Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI di wilayah kerjanya; d) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya; e) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintahan daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan; f) Membangun jaringan kerja; g) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya; dan h) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman RI.

Bagian selanjutnya pada Sub-bab ini akan dibahas mengenai evaluasi Tahun 2021 dan pemantauan Tahun 2022 Rencana Kerja Pemerintah (RKP) bidang Pengawasan Pelayanan Publik. Evaluasi tersebut meliputi: 1) Evaluasi pencapaian *output* prioritas RKP 2021 terkait Ombudsman RI, 2) Pemantauan pencapaian *output* prioritas RKP 2022 terkait Ombudsman RI, 3) Analisis *Big Data* penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi Covid-19, dan 4) Analisis spasial pencapaian *output* prioritas RKP 2020 terkait Ombudsman RI.

4.2.1 Evaluasi Pencapaian *Output* Prioritas RKP 2021 Terkait Ombudsman RI

Perencanaan pembangunan pada tahun 2021 ditekankan untuk mendongkrak pemulihan kehidupan masyarakat dan roda perekonomian. Sebagai implikasinya, arah kebijakan pembangunan difokuskan untuk mendukung tema RKP 2021 yaitu "Mempercepat Pemulihan Ekonomi dan Reformasi Sosial". Keterlibatan Ombudsman RI dalam mendukung RKP 2021 dijabarkan dalam Prioritas Nasional (PN) tujuh (7) yaitu Memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan (Polhukhankam) dan Transformasi Pelayanan Publik. Sesuai RPJMN 2020-2024, pembangunan politik, hukum, pertahanan, dan keamanan (polhukhankam) dalam RKP 2021 diarahkan untuk mewujudkan konsolidasi demokrasi, supremasi hukum dan tegaknya hak asasi manusia, birokrasi yang profesional dan netral, penguatan politik luar negeri dan kerja sama pembangunan internasional, rasa aman dan damai bagi seluruh masyarakat, serta keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan kedaulatan negara. Kebijakan ini di antaranya dilaksanakan melalui penguatan integrasi pengelolaan informasi dan komunikasi publik; penguatan perlindungan WNI di luar negeri; intensifikasi kerja sama pembangunan internasional; optimalisasi proses penegakan hukum secara konvensional dalam sistem peradilan akibat kebijakan *physical distancing*; serta pemulihan kinerja pelayanan publik.

Strategi penyelesaian isu strategis dalam pencapaian sasaran PN Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik akan dilakukan melalui lima PP, yaitu (1) Konsolidasi Demokrasi, (2) Optimalisasi Kebijakan Luar Negeri, (3) Penegakan Hukum Nasional, (4) Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola, serta (5) Menjaga Stabilitas Keamanan Nasional. Dalam menjaga kesinambungan pelaksanaan pembangunan dengan RPJMN 2020-2024, kualitas pelayanan publik yang merata diperlukan dengan memperkuat

stabilisasi dan optimalisasi kinerja kelembagaan birokrasi dan pelayanan publik. Sebagai bagian dari PP Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola, sasaran dan Indikator Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik, Ombudsman RI berperan dalam bentuk sasaran penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik dengan indikator Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (*external complaint handling*). Peran ini sesuai dengan regulasi yang melingkupi pekerjaan Ombudsman RI.

Tabel 4.4 Sasaran dan Indikator Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik

No.	Sasaran/Indikator	Satuan	2019**)	2020**)	2021**)	K/L Pelaksana
1.	Terlaksananya pelayanan publik berbasis elektronik (*e-services*) yang terintegrasi					
2.	Terlaksananya penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik					
	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (*external complaint handling*)	Laporan	5500	6000	6300	Seluruh K/L dan Pemerintah Daerah
3.	Terlaksananya Penguatan ekosistem inovasi					
4.	Terlaksananya Penguatan pelayanan terpadu					

Keterangan: *) Realisasi; **) Target

Sumber: GoI, 2020a

Dalam mendorong peningkatan daya saing daerah, pembangunan bidang aparatur memiliki peran penting untuk menciptakan landasan kokoh bagi kehidupan berbangsa dan bernegara melalui Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Ombudsman RI juga terlibat dalam mendukung Rencana Kerja Pemerintah terkait pembangunan bidang, khususnya Bidang Aparatur yang berkaitan dengan peningkatan kapasitas aparatur dan pengembangan manajemen berbasis kinerja. Kegiatan-kegiatan penting di bidang aparatur negara diantaranya yaitu: (1) Perluasan penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dan berbasis elektronik (*e-service*), terutama untuk layanan dasar dan perizinan; (2) Percepatan penetapan aplikasi umum pemerintahan untuk mendukung kinerja ASN; (3) Pengembangan penilaian dan manajemen kinerja ASN dalam tatanan normal baru; (4) Penjatuhan hukuman disiplin dan/atau sanksi yang tegas atas pelanggaran netralitas ASN dalam pemilihan kepala daerah. Dukungan nyata Ombudsman selam atahun 2021 terkait dengan indikator terlaksananya penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik. Arah kebijakan yang dijabarkan dalam pembangunan bidang aparatur

bertujuan untuk mendukung pencapaian sasaran prioritas pembangunan dalam RKP 2021 dengan memperhatikan sasaran dan target pada RPJMN 2020-2024.

Ombudsman RI berperan secara khusus pada indikator Instansi Pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (instansi pemerintah). Kategori baik dalam istilah yang dikenal pada Ombudsman adalah zona hijau dalam survei kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dalam upaya internalisasi terhadap Survei Kepatuhan K/L/D yang dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI berperan penting dalam melakukan pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan peran masyarakat sebagai salah satu dari tiga unsur pengawas eskternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, keterlibatan Ombudsman sangat diperlukan.

Tabel 4.5 Sasaran dan Indikator PP 4 dari PN 7 Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik

No.	Sasaran/Indikator	Satuan	2019	2020	2021	2024
	PP 4. Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola					
	Meningkatnya Kualitas Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah					
4.2	Instansi Pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik	instansi pemerintah	99 per 277	135 per 587	142 per 587	164 per 587

Sumber: GoI, 2020b

Evaluasi mengenai pencapaian *output* prioritas RKP 2021 terkait Ombudsman RI tersebut akan dibahas lebih lanjut pada bagian ini. Pencapaian *output* prioritas RKP 2021 terkait Ombudsman RI tersebut meliputi dua sasaran Ombudsman RI yang tercantum dalam RKP 2021 yaitu: 1) Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik dengan target sebanyak 142 per 587 instansi; dan 2) Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan dengan target 6300 laporan. Meskipun ada beberapa kali pemotongan anggaran, selama kurun waktu hingga triwulan IV tahun 2021, tidak ada penyesuaian target terhadap kedua sasaran *output* prioritas tersebut.

A. Evaluasi Pencapaian Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang Diselesaikan

Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI pasal 7, Ombudsman RI mempunyai tugas dalam menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti dan investigasi atas prakarsa sendiri laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI. Selain itu, Ombudsman RI juga berwenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain mengenai

laporan yang disampaikan. Ombudsman RI juga memiliki wewenang untuk memeriksa keputusan, meminta klarifikasi, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain serta dapat membuat rekomendasi yang dapat di publikasikan kepada publik.

Dalam pelaksanaannya, Ombudsman RI memiliki *output* prioritas RKP 2021 yang meliputi dua sasaran yaitu: 1) Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik; dan 2) Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan. Adapun target dan realisasi laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan termuat dalam tabel berikut.

Tabel 4.6 Target dan Realisasi Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang Diselesaikan (*External Complaint Handling*) (Laporan)

Kantor	2015		2016		2017		2018	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Pusat	950	170	1284	775	1252	1377	1512	1752
Daerah	5216	3422	6882	6487	6536	7744	6304	5794
Total	6166	3592	8166	7262	7788	9121	7816	7546

Kantor	2019		2020		2021	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Pusat	1321	1913	402	1358	630	1288
Daerah	5845	6754	3496	5674	5670	5133
Total	7166	8667	3898	7032	6300	6421

Sumber: Ombudsman RI, 2021a

Pada tahun 2021, Ombudsman RI telah menerima Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang masuk terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.176 Laporan Reguler, 835 laporan Respon Cepat, dan 175 laporan Investigasi atas Prakarsa Sendiri. Selain laporan tersebut, Ombudsman RI menerima konsultasi yang merupakan non laporan yang meningkat sebesar 35,71 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun, berdasarkan data target dan capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan mencapai 6.421 laporan terdiri dari 1.288 laporan dari kantor pusat dan 5.133 laporan dari kantor daerah (Ombudsman RI, 2021a). Dilihat berdasarkan substansi pengaduan tertinggi, yaitu Agraria 1.228 laporan, Kepegawaian 876 laporan, dan Kepolisian sebanyak 681 laporan. Berdasarkan sebaran Laporan, 3 (tiga) unit yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat yaitu: Ombudsman RI Pusat (1.563 laporan), Perwakilan Provinsi Jawa Timur (319 laporan), dan Perwakilan Provinsi Sumatera Utara (302 laporan). Berdasarkan data capaian laporan/pengaduan yang telah diselesaikan oleh kantor Ombudsman RI pusat sebesar 1.288 laporan dari 1.563 laporan yang masuk. Hal ini menunjukkan perlu adanya dorongan kembali untuk percepatan penyelesaian laporan yang masuk dan tidak tertangani serta memberikan sosialisasi dan pemahaman prasyarat yang harus dipenuhi oleh pelapor dalam membuat laporan pengaduan ke Ombudsman RI.

Berikut merupakan tabel Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan.

Tabel 4.7 Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Tahun 2021

No	Unit Kerja/Perwakilan	2021 (Laporan)
1	Aceh	91
2	Sumatera Utara	293
3	Sumatera Barat	326
4	Riau	152
5	Kepulauan Riau	158
6	Jambi	102
7	Bengkulu	116
8	Sumatera Selatan	76
9	Kepulauan Bangka Belitung	211
10	Lampung	190
11	Banten	122
12	Jakarta Raya	239
13	Jawa Barat	217
14	Jawa Tengah	266
15	DI Yogyakarta	50
16	Jawa Timur	263
17	Bali	240
18	NTB	165
19	NTT	144
20	Kalimantan Barat	191
21	Kalimantan Tengah	57
22	Kalimantan Selatan	199
23	Kalimantan Timur	97
24	Kalimantan Utara	58
25	Sulawesi Utara	102
26	Gorontalo	59
27	Sulawesi Tengah	189
28	Sulawesi Barat	99
29	Sulawesi Selatan	177
30	Sulawesi Tenggara	157
31	Maluku	127
32	Maluku Utara	49
33	Papua	70
34	Papua Barat	81
	Jumlah	**5133**

Sumber: Ombudsman RI, 2021a

Dengan banyaknya laporan yang masuk ke Ombudsman RI, ini mengindikasikan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih proaktif dalam menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung dengan terlebih dahulu

meminta saran dari Ombudsman RI. Ombudsman RI juga melakukan sejumlah penyesuaian dalam menerima laporan masyarakat dan penanganan laporan, salah satunya mengoptimalkan kanal pengaduan daring dan penetrasi informasi melalui pemanfaatan media sosial. Disamping itu, Ombudsman RI melakukan jemput bola dengan kegiatan PVL (Penerimaan Verifikasi dan Laporan) *on the spot* di tempat pelayanan publik. Jaringan *focal point* yang telah dibentuk bersama dengan instansi penyelenggara layanan publik dioptimalkan dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.

B. Evaluasi Pencapaian Survei Kepatuhan K/L/D Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, menjelaskan kewenangan kepada Ombudsman RI untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiba, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Subyek penyelenggara layanan yang menjadi obyek pengawasan Ombudsman RI antara lain Pemerintah, BUMN, BUMD, BHMN, maupun badan swasta atau perorangan yang seluruh atau sebagian dananya berasal dari APBN/APBD. Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 mengukur tingkat kepatuhan kementerian, lembaga dan pemerintah daerah terhadap amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam hal standar pelayanan. Penilaian kepatuhan terhadap UU 25 Tahun 2009 mengacu pada Peraturan Ombudsman No. 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.

Gambar 4.6 Kategori Penilaian Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang dilakukan oleh Ombudsman RI

Sumber: Ombudsman RI, 2021b

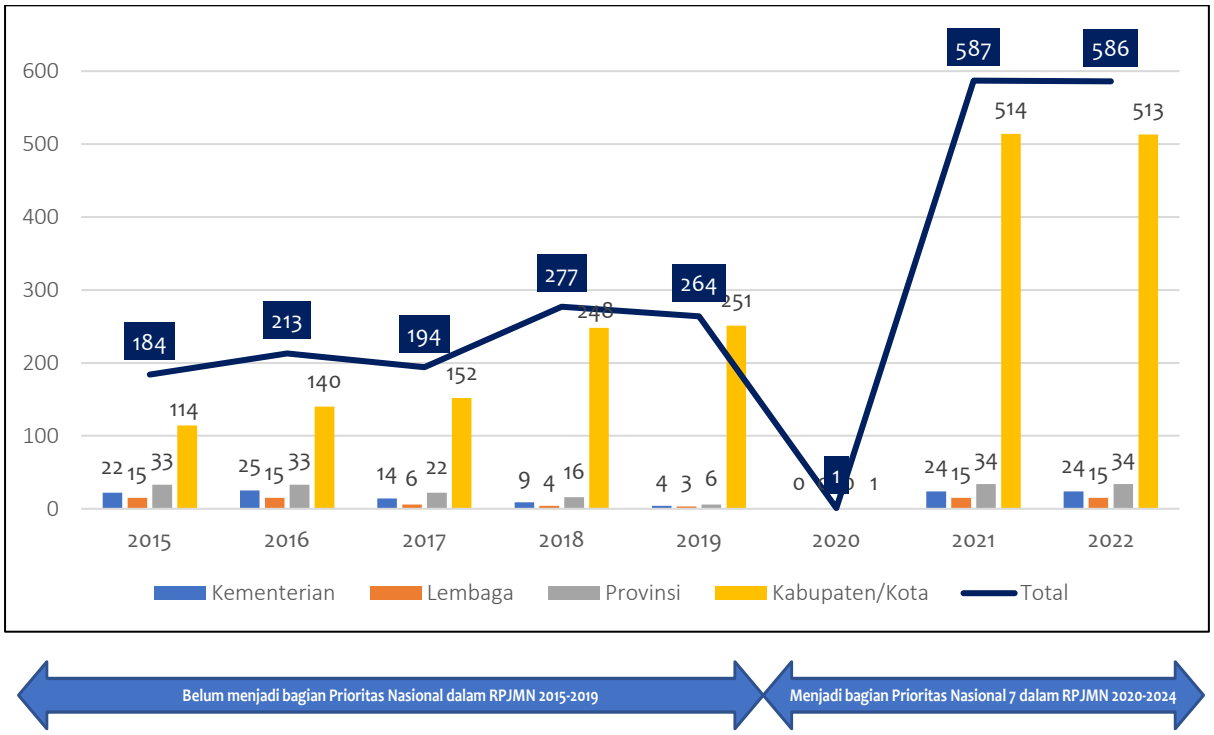
Penilaian pada tahun 2021 ini dilakukan secara serentak di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten dengan periode pengambilan data mulai dari Bulan Juni sampai Oktober 2021. Pengambilan data K/L dilakukan oleh Ombudsman Kantor Pusat sedangkan pengambilan data di Provinsi dan Kabupaten/Kota, maupun instansi vertikal dilakukan oleh kantor-kantor Ombudsman RI perwakilan. Langkah maju penilaian kepatuhan tahun 2021 dibandingkan periode sebelumnya adalah untuk pertama kalinya Ombudsman RI melakukan penilaian secara populasi, khususnya pada level pemerintah daerah. Realisasi survei kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 termuat dalam tabel berikut.

Tabel 4.8 Realisasi Survei Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Kantor	Satuan	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kementerian	Instansi	22	25	14	9	4	0	24
Lembaga	Instansi	15	15	6	4	3	0	15
Provinsi	Instansi	33	33	22	16	6	0	34
Kabupaten/Kota	Instansi	114	140	152	248	251	1	514
Total		**184**	**213**	**194**	**277**	**264**	**1**	**587**

Sumber: Ombudsman RI, 2021b

Pada tahun 2020, pada RO Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan hanya terdapat 1 Pemerintah Daerah (Kota Bandung) yang disurvei karena kendala pandemi COVID-19. Entitas yang dinilai 2 (dua) kali lipat dari jumlah entitas di tahun 2019 di mana entitas yang telah masuk ke dalam kepatuhan tinggi (zona hijau) tahun sebelumnya dinilai kembali pada survei tahun 2021. Periode pengambilan data survei kepatuhan dilaksanakan mulai dari bulan Juni sampai Oktober 2021. Sampai dengan triwulan IV tahun 2021, *progress*/kemajuan untuk memperoleh data tersebut sudah mencapai 100 persen dengan justifikasi telah dilaksanakan Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan yang telah dilaksanakan di 587 instansi (39 K/L dan 548 Pemerintah Daerah). Laporan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2021 telah di*publish* pada bulan Desember 2021 setelah proses pengolahan data dan verifikasi dilaksanakan. Pada tahun 2022, Rincian *Output* Prioritas ini tidak mencapai target (capaian 99,82 persen), khususnya pada RO Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan karena terdapat 1 Pemerintah Daerah (Kabupaten Puncak) yang tidak dapat dilakukan survei terkendala faktor keamanan.



Gambar 4.7 Grafik Realisasi Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU 25/2009 dalam Renja Ombudsman RI (dalam satuan instansi)

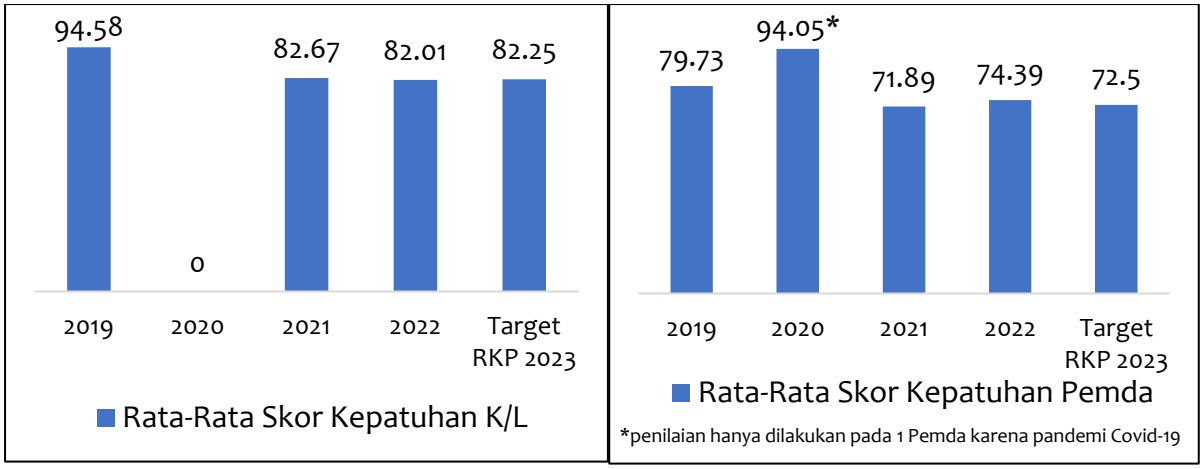
Sumber: Ombudsman RI, 2021b

Di lingkup Kementerian, produk yang dinilai sebanyak 275 produk. Hasil penilaian terhadap 24 Kementerian atas pemenuhan komponen standar pelayanan menunjukkan

sebanyak 70,83 persen atau 17 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau. Sisanya sebanyak 29,17 persen atau 7 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning. Di tahun 2021 tidak ada Kementerian yang masuk ke dalam zona kepatuhan rendah atau zona merah. Di lingkup Lembaga, produk yang dinilai sebanyak 109 produk. Hasil penilaian terhadap 15 Lembaga atas pemenuhan komponen standar pelayanan menunjuk sebanyak 80 persen atau 12 Lembaga masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau, sisanya sebanyak 20 persen atau 3 Lembaga masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning. Untuk tahun 2021 tidak ada Lembaga yang masuk ke dalam zona kepatuhan rendah atau zona merah.

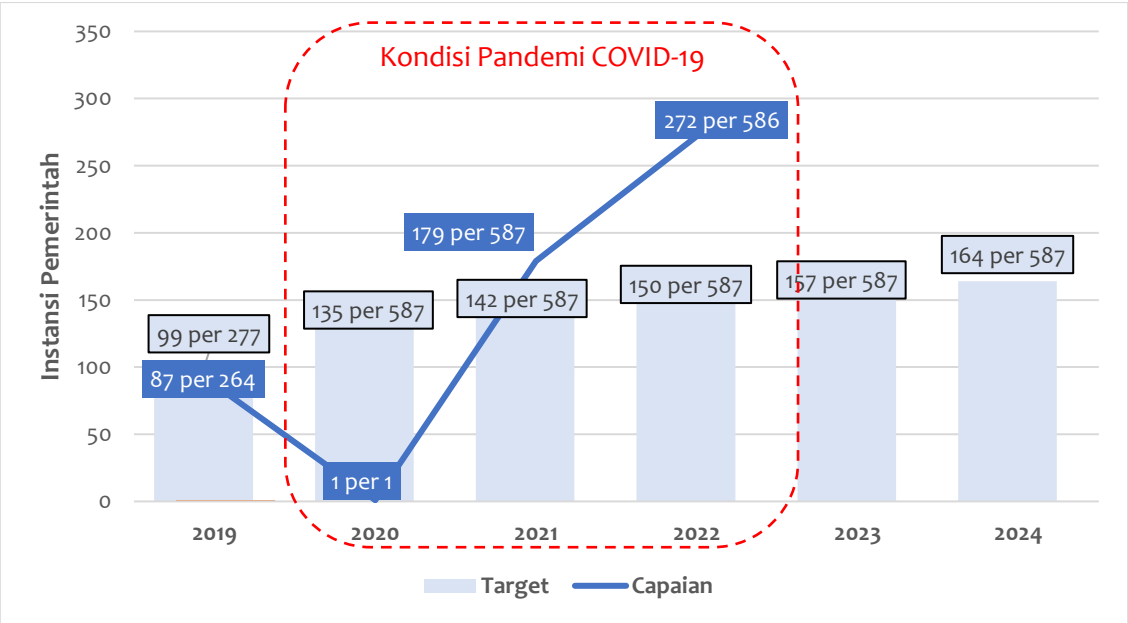
Di lingkup Pemerintah Provinsi, produk yang dinilai sebanyak 151 produk. Hasil penilaian kepatuhan untuk 34 Pemerintah Provinsi menunjukkan sebanyak 38,24 persen atau 13 provinsi berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, 55,88 persen atau sebanyak 19 provinsi berada dalam zona kuning atau predikat kepatuhan sedang, dan 5,88 persen atau 2 provinsi berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 50 persen provinsi di Indonesia berada pada zonasi kuning.

Di lingkup 98 Pemerintah Kota, produk yang dinilai pada Pemerintah Kota yaitu sejumlah 185 produk layanan. Hasil penilaian kepatuhan untuk Pemerintah Kota menunjukkan bahwa sebanyak 34,69 persen atau 34 kota berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, sebanyak 62.24 persen atau 61 kota berada dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan sebanyak 3,06 persen atau 3 kota berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 60 persen kota di Indonesia berada pada zonasi kuning. Di lingkup 416 Pemerintah Kabupaten, produk yang dinilai pada Pemerintah Kabupaten yaitu sejumlah 217 produk layanan. Hasil penilaian kepatuhan untuk Pemerintah Kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 24,76 persen atau 103 Kabupaten berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, sebanyak 54,33 persen atau 226 Kabupaten berada dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan sebanyak 20,91 persen atau 87 Kabupaten berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 50 persen Kabupaten di Indonesia berada pada zonasi kuning. Potret kenaikan atau penurunan kualitas pelayanan publik dari sisi pengawas eksternal pelayanan publik dapat dilihat dari rata-rata skor kepatuhan pelayanan publik terhadap K/L maupun Pemda berikut.



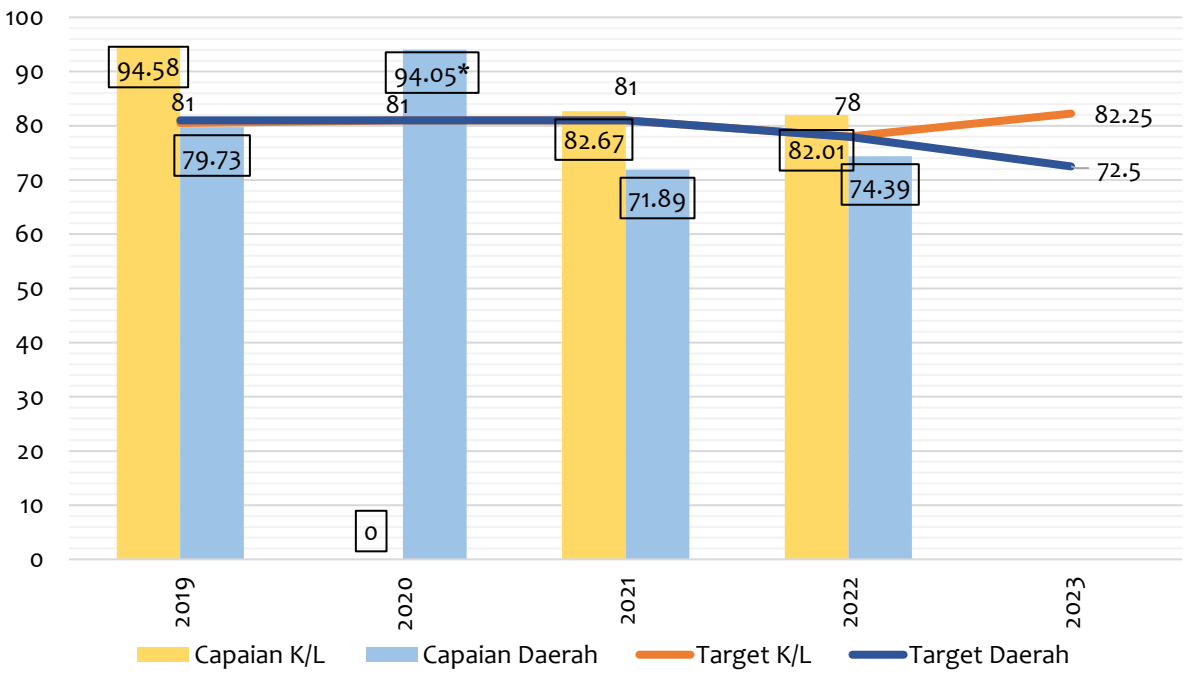
Gambar 4.8 Rata-Rata Skor Kepatuhan Pelayanan Publik K/L dan Pemda (Persen)
Sumber: Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, 2022c

Sementara itu, selain target dalam konteks jumlah lembaga yang disurvei kepatuhannya, ada juga hasil evaluasi yang mengukur kenaikan/penurunan jumlah instansi dalam zona hijau dalam periode 2019-2022. Jika mengacu pada indikator KP dalam RKP 2023, maka realisasi juga mengukur target dan realisasi skor rata-rata nilai kepatuhan, dengan kategori pada level Kementerian/Lembaga dan level Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten dan Kota). Target instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik pada tahun 2020 mengalami penyesuaian akibat kondisi pandemi COVID-19. Tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik pada tahun 2020 ditargetkan sebesar 135 per 587 instansi, dan tercapai 1 instansi (Pemerintah Kota Bandung) dari target penyesuaian sebesar 3 instansi pemerintah. Pada tahun 2021, survei kepatuhan K/L/D dilaksanakan di 587 instansi. Dari hasil survei tersebut diperoleh 179 instansi memiliki tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (zona hijau). Pada tahun 2022 diperoleh 272 instansi memiliki tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (zona hijau). Berdasarkan capaian tahun 2022 dan upaya yang dilakukan melalui kegiatan survei kepatuhan serta pendampingan lembaga/instansi pusat dan pemerintah daerah dalam pemenuhan standar pelayanan publik, maka optimis bahwa target tahun 2023–2024 pada RPJMN dapat terpenuhi dan terlampaui. Tren capaian kinerja IP dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik tahun 2020–2024 dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.9 Grafik Target dan Realisasi Zona Hijau (Kategori Baik) Kepatuhan pada K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 dalam periode tahun 2019-2024

Sumber: 1) Data Target: Dokumen RPJMN 2020–2024; dan
2) Data Capaian: Ombudsman RI, berbagai tahun (diolah).



Gambar 4.10 Grafik Target dan Realisasi Skor Rata- Rata Penilaian Kepatuhan pada level K/L dan level Pemda terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 dalam periode tahun 2019-2022

4.2.2 Pemantauan Pencapaian *Output* Prioritas RKP 2022 Terkait Ombudsman RI

Penyelenggaraan pelayanan publik haruslah bersifat non-diskriminatif yang menjamin adanya persamaan warga tanpa memandang perbedaan asal-usul, suku, ras, etnis, agama, dan latar belakang. Hal ini berarti bahwa setiap warga negara mendapatkan perlakuan yang sama ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik dalam menerima pelayanan untuk memenuhi kebutuhannya sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi.

Pelayanan publik di Indonesia memerlukan adanya pengawasan agar optimal bermanfaat bagi masyarakat dan mereduksi potensi maladministrasi. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta pengawasan oleh Ombudsman RI sesuai dengan peraturan perundang-undangan sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 35 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI sendiri memiliki 34 kantor perwakilan yang tersebar di setiap provinsi di Indonesia. Kantor perwakilan ini berperan sebagai perpanjangan tangan dan memiliki hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia serta bertanggung jawab kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia dan mempunyai fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

Tata kelola pemerintahan yang baik sejalan dengan agenda reformasi birokrasi nasional sebagaimana diamanatkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005–2025 dan *Grand Design* Reformasi Birokrasi tahun 2010–2025 untuk mewujudkan kepemerintahan yang baik, dan berwibawa yang berdasarkan hukum serta birokrasi yang profesional dan netral. Untuk mendukung pencapaian sasaran atau indikator tata kelola dan reformasi birokrasi, dilaksanakan penilaian kepatuhan kementerian/lembaga/daerah (K/L/D) terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yang menuntut pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu pokok pikiran dalam Peraturan Presiden tersebut menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN. Selain itu, kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini bertujuan untuk proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN).

Rencana Kerja Pemerintah (RKP) merupakan salah satu produk perencanaan pembangunan yang dimaksud dalam Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2017. Rencana

Kerja Pemerintah Tahun 2022 adalah dokumen perencanaan pembangunan tahunan yang disusun sebagai penjabaran tahun ketiga pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Selain itu, penyusunan RKP juga dilakukan dalam rangka memenuhi amanat Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional. Rencana Kerja Pemerintah memuat arah kebijakan nasional tahunan demi menjaga kesinambungan pembangunan secara terencana dan sistematis yang tanggap akan perubahan. Tema RKP Tahun 2022 yaitu Pemulihan Ekonomi dan Reformasi Struktural. Tema RKP tahun 2022 menunjukkan sinergi yang baik dengan tema kebijakan fiskal tahun 2022, dimana jika dibandingkan dengan periode sebelumnya, tahun 2022 adalah tahun dimana tema RKP sama dengan tema kebijakan fiskalnya.

Gambar 4.11 Tema RKP dari Tahun 2018 sampai 2022

Keterlibatan Ombudsman RI dalam mendukung RKP 2022 dijabarkan dalam Prioritas Nasional (PN) tujuh (7) yaitu Memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan (Polhukhankam) dan Transformasi Pelayanan Publik. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020 – 2024, pencapaian pembangunan yang didukung oleh Ombudsman RI terkait pengawasan penyelenggaran pelayanan publik yang diterjemahkan melalui *output* prioritas Ombudsman RI yaitu: 1) Survei kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; dan 2) Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (*external complaint handling*). Pada RKP 2022, terdapat 2 (dua) indikator sasaran Ombudsman RI yaitu: 1) Instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik dengan target sebanyak 150 per 587 instansi pemerintah; dan 2) Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan dengan target 5.830 laporan.

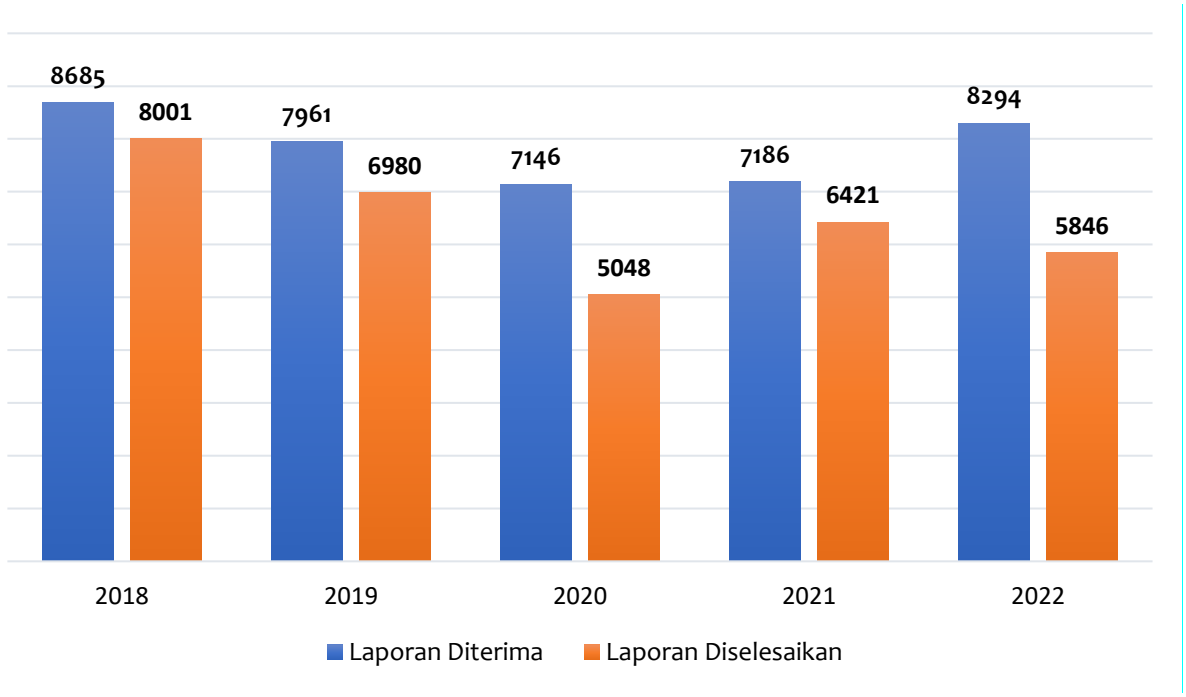
Tabel 4.9 Sasaran dan Indikator Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik

No	Sasaran/Indikator	Satuan	2022	Instansi Pelaksana
1	Terlaksananya pelayanan publik berbasis elektronik (*e-services*) yang terintegrasi			

No	Sasaran/Indikator	Satuan	2022	Instansi Pelaksana
2	Terlaksananya penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik			
	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (*external complaint handling*)	Laporan	5.830	Ombudsman RI, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
3	Terlaksananya penguatan ekosistem inovasi			
4	Terlaksananya penguatan pelayanan terpadu			

Sumber: GoI, 2021a

Evaluasi terhadap *output* prioritas nasional terkait Ombudsman RI pada tahun 2022 perlu dilakukan pada Tahap Pelaksanaan (*on-going*), yaitu evaluasi dilakukan pada saat pelaksanaan rencana pembangunan untuk menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan rencana dibandingkan dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (GoI, 2006a). Implementasi target RKP yang telah dituangkan dalam Perpres Nomor 115 Tahun 2021 tentang Pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2022 menargetkan Rincian *Output* (RO) jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (*external complaint handling*) pada tahun 2022 adalah sebesar 5.830 laporan.



Gambar 4.12 Data Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2018 – 2022

Sumber: 1) Laporan Tahunan dan Triwulan Ombudsman RI; 2) Aplikasi SIMPeL; 3) Surat Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI Nomor 519/PR.07.03/III/2021 tanggal 8 Maret 2021

Ombudsman RI pada tahun 2022 menerima laporan/pengaduan sebanyak 8.294 laporan, dengan rincian pada Ombudsman RI Pusat sebanyak 1.247 laporan dan

Ombudsman Perwakilan sebanyak 7.047 laporan. Laporan yang diselesaikan Ombudsman RI pada 2022 yaitu sebanyak 5.846, dengan rincian pada Ombudsman RI Pusat sebanyak 715 laporan dan Ombudsman Perwakilan sebanyak 5.131 laporan. Sebagai gambaran tren laporan/ pengaduan masyarakat lima tahun terakhir (2018 –2022) disajikan pada gambar diatas.

Tabel 4.10 Kontribusi Ombudsman RI dalam Sasaran, Indikator, dan Target PP 4 dari PN 7

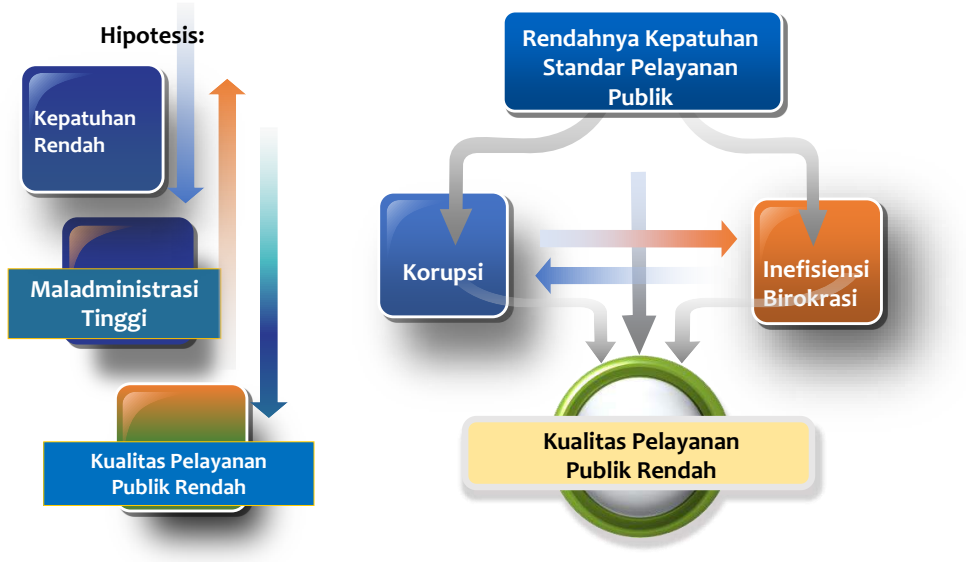
No	Sasaran/Indikator	2019	2020	2021	2022	2024
PP 4. Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola						
Meningkatnya Kualitas Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah						
4.1	Persentase Instansi Pemerintah dengan Indeks Sistem Merit kategori Baik ke Atas (%)					
	Kementerian	32,00**	90,00	100,00	100,00	100,00
	LPNK	24,00**	65,00	80,00	95,00	100,00
	Provinsi	15,00**	37,00	49,00	61,00	85,00
	Kabupaten/Kota	0,58**	10,00	15,00	20,00	30,00
4.2	Instansi Pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (instansi pemerintah)	99 per 277	135 per 587	142 per 587	150 per 587	164 per 587
4.3	Persentase Instansi Pemerintah dengan Indeks Maturitas SPBE kategori baik ke Atas (%)					
	Kementerian/lembaga	43,30**	70,00	-	80,00	100,00
	Provinsi	32,40**	50,00	-	60,00	80,00
	Kabupaten/Kota	6,10**	20,00	-	30,00	50,00
4.4	Persentase Instansi Pemerintah yang mendapatkan Opini WTP (%)					
	Kementerian/Lembaga	94,00**	91,00	92,00	93,00	95,00
	Provinsi	94,00**	91,00	92,00	93,00	95,00
	Kabupaten	79,00**	77,00	80,00	82,00	85,00
	Kota	90,00**	91,00	92,00	93,00	95,00
4.5	Persentase Instansi Pemerintah dengan skor B ke atas Atas SAKIP (%)					
	Kementerian/lembaga	94,12	94,00	96,00	98,00	100,00
	Provinsi	97,06	85,00	87,00	90,00	100,00
	Kabupaten/Kota	57,28	50,00	55,00	65,00	80,00

Sumber: Pemutakhiran RKP, 2022

Ombudsman RI berperan secara khusus pada indikator Instansi Pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (instansi pemerintah) atau zona hijau.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penjaminan ketersediaan dan standar pelayanan publik selaras dengan tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, standar pelayanan akan memberikan jaminan penyelenggaraan pelayanan publik serta meningkatkan kesamaan persepsi bagi penyelenggara dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Rendahnya kepatuhan/implementasi komponen standar pelayanan berdampak pada berbagai jenis maladministrasi di instansi pelayanan publik seperti ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungli, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan yang secara makro berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik. Selain itu, kualitas pelayanan publik yang rendah mengakibatkan kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik.



Gambar 4.13 Filosofi Sederhana Pentingnya Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik

Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diperkuat dengan regulasi Peraturan Ombudsman RI No. 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik. Survei Kepatuhan merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan meminimalisir perilaku maladministrasi penyelenggara layanan publik. Survei kepatuhan menilai kepatuhan penyelenggara layanan dalam pemenuhan standar pelayanan dalam UU 25 Tahun 2009 seperti: persyaratan, sistem mekanisme prosedur, produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif. Pengamatan dilakukan terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Produk yang dinilai dalam survei kepatuhan adalah produk administratif seperti perizinan dan nonperizinan. Pada tahun

2021 Ombudsman RI melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada 587 instansi, begitu juga dengan target tahun 2022 akan dilaksanakan pada 587 instansi dengan rincian 39 instansi oleh Ombudsman RI Pusat (24 Kementerian dan 15 Lembaga) dan 548 oleh Perwakilan (34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten).

Gambar 4.14 Konsep Penilaian Kepatuhan

Sumber: Ombudsman RI, 2022d

Sejak tahun 2015, Ombudsman RI melakukan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 atas pemenuhan standar pelayanan. Hal ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan kegiatan pencegahan maladministrasi serta menjalankan kewenangan sebagai pengawas pelayanan publik. Penilaian kepatuhan yang selama ini dilakukan hanya melihat pemenuhan standar pelayanan secara *tangible* (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan. Pada tahun 2022 Ombudsman RI melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya. Penilaian dilakukan tidak hanya atas

ketersediaan standar pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi saja, namun juga mengukur kompetensi penyelenggara layanan, sarana dan prasarana, pengelolaan pengaduan. Semua penilaian tersebut akan menjadi komponen dari penilaian penyelenggaraan. Penyempurnaan penilaian ini diharapkan menjadi lebih komprehensif untuk menjawab keadaan penyelenggaraan pelayanan publik dimana banyak terjadi disrupsi. Terdapat beberapa perbedaan teknis pengerjaan survei penilaian kepatuhan pada tahun 2021 dan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2022. Pada tahun 2021, Ombudsman RI memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui berbagai informasi layanan. Kegiatan dilapangan dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu agar bisa melihat kenyataan empirik dan dan melihat ketampakan fisik (observasi). Selain itu, dalam penilaian kepatuhan menggunakan media elektronik dan non-elektronik dengan hasil penilaian berupa zona dan predikat.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2022 dilaksanakan sebagai salah satu upaya pencegahan maladministrasi dengan menilai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif. Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, pada tahun 2022 Ombudsman RI melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun ini, penilaian diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Semua komponen tersebut, menjadi bagian dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. Dengan demikian, penilaian ini diharapkan dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dicermati dalam dimensi *input* dan proses *(service manufacturing)* hingga *output* dan dampak *(impactful public service)*. Hasil akhir dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 antara lain berupa nilai kepatuhan, zonasi kepatuhan, kategori kepatuhan, dan opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu perbedaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan tahun sebelumnya adalah pada tahun 2022 terdapat narahubung di setiap instansi yang dinilai. Narahubung ini dibentuk untuk memudahkan koordinasi pada saat penilaian. Dari segi metode, penilaian tahun 2022 tidak hanya menilai ketampakan fisik (observasi), namun juga dengan metode wawancara, observasi, dan studi dokumen. Adapun terkait produk layanan yang dinilai, untuk tingkat Kementerian dilakukan pada 541 unit layanan dan 941 produk layanan, untuk tingkat Lembaga penilaian dilakukan pada 524 unit layanan dan 87 produk layanan. Sementara itu untuk Pemerintah Daerah, di tingkat Provinsi penilaian dilakukan pada 117 unit layanan dan 119 produk layanan, di tingkat Kota penilaian dilakukan pada 640 unit layanan dan 191 produk layanan, sedangkan di tingkat Kabupaten penilaian dilakukan pada 2719 unit layanan dan 322 produk layanan.

Dalam penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI, dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan. Pada tahun 2021 hasil penilaian dibuat dalam bentuk ketegorisasi tingkat kepatuhan tinggi (Zona Hijau), tingkat kepatuhan sedang (Zona Kuning), dan tingkat kepatuhan rendah (Zona Merah). Tahun ini Ombudsman melakukan penyempurnaan atas penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya, penilaian dilakukan tidak hanya atas ketersediaan komponen Standar Pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi saja, namun juga mengukur kompetensi penyelenggara layanan, sarana prasarana, dan pengelolaan pengaduan. Semua komponen tersebut akan menjadi penilaian hingga menghasilkan Opini Pengawasan Penyelenggaran Pelayanan Publik (Opini P4). Penyempurnaan penilaian diharapkan menjawab penyelenggaraan pelayanan publik yang banyak distrupsi agar menjadi lebih komprehensif.

Opini Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman diharapkan menjadi acuan bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan Ombudsman dapat memperkuat pengawasan dalam rangka pencegahan maladministrasi. Lokus Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 dilakukan di beberapa unit/instansi yakni sekitar 40 kementerian/lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 416 pemerintah kabupaten yang tersebar di seluruh Indonesia. Penilaian Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik mencakup 4 (empat) dimensi, sebagaimana tabel dibawah ini.

Tabel 4.11 Dimensi Penilaian Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dimensi	Penjelasan
Dimensi *Input*	Dimensi *Input* terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan, kedua Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik, selanjutnya Dimensi *Output* terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi, keempat Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan. Dimensi *Input* memuat beberapa indikator berikut, pengetahuan tentang komponen standar pelayanan, pengetahuan tentang tugas dan kewenangan jabatan, pengetahuan tentang lembaga Ombudsman, pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladminstrasi, pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan, frekuensi pengawasan internal, ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK), ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan, ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana, ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan, ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan, dan ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus.

Dimensi	Penjelasan
Dimensi Proses	Dimensi Proses memuat beberapa indikator yakni, seperti ketersediaan persyaratan, ketersediaan sistem, mekanisme dan prosedur, ketersediaan jangka waktu penyelesaian, ketersediaan biaya/tarif, ketersediaan produk layanan, maklumat pelayanan (publikasi dan substansi/kualitas), pelayanan khusus, ketersediaan visi misi pelayanan, ketersediaan motto pelayanan, ketersediaan atribut, serta ketersediaan pelayanan terpadu.
Dimensi *Output*	Dimensi *Output* memuat beberapa indikator dibawah ini, yakni penundaan berlarut, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, serta perilaku tidak patut.
Dimensi Pengaduan	Dimensi Pengaduan memuat beberapa indikator seperti penyelenggara pelayanan wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan, penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan, pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola, penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, jangka waktu penyelesaian pengaduan, dan pelaksanaan penyelesaian pengaduan.

Hasil penilaian Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri atas 5 (lima) opini, yaitu: 1) Kualitas Tertinggi dengan nilai antara 88,00 sampai 100,00; 2) Kualitas Tinggi dengan nilai antara 78,00 sampai 87,99; 3) Kualitas Sedang dengan nilai antara 54,00 sampai 77,99; 4) Kualitas Rendah dengan nilai 32,00 sampai 53,99; dan 5) Kualitas Terendah dengan nilai 0 sampai 31,99. Opini Kualitas Tertinggi dan Kualitas Tinggi masing-masing masuk ke dalam kategori A dan B dan masuk ke dalam zona hijau, sementara opini Kualitas Sedang masuk ke dalam kategori C dan masuk ke dalam zona kuning, sedangkan opini Kualitas Rendah dan Kualitas Terendah masing-masing masuk ke dalam kategori D dan E dan masuk ke dalam zona merah.

Tabel 4.12 Capaian Sasaran *Output* Prioritas Ombudsman RI Hingga Triwulan IV Tahun 2022

Prioritas Nasional/ Program Prioritas/ Kegiatan Prioritas/ Proyek Prioritas	Sasaran 2022 (tercantum pada RKP 2022)		Target 2022 (tercantum pada RKP 2022)	Target Penyesuaian 2022 (jika ada)		Angka Capaian Sasaran 2022	Kinerja pada Tahun 2022 (Perbandingan Capaian dengan Target) (%)	Keterangan
Kegiatan Prioritas (KP) : Transformasi Pelayanan Publik								
	Sasaran KP : Terwujudnya transformasi pelayanan publik							
	1	Instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (instansi)	150 per 587 Instansi Pemerintah	-	-	272	181.33%	Selama tahun 2022, jumlah instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (zona hijau dengan kategori kualitas tertinggi dan tinggi) berjumlah 272 instansi dengan rincian 21 kementerian, 9 lembaga, 19 provinsi, 53 kota, dan 170 kabupaten.
Proyek Prioritas (ProP) : Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik								
	Sasaran ProP: Terlaksananya penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik							
	1	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (laporan)	5.830 Laporan	-	-	5.846 Laporan	100.27%	Capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat tahun 2022 terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan mencapai 100.27% atau 5.846 laporan. **Rincian Tahun 2022:** - Capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke **Ombudsman RI Pusat** yang diselesaikan

Prioritas Nasional/ Program Prioritas/ Kegiatan Prioritas/ Proyek Prioritas	Sasaran 2022 (tercantum pada RKP 2022)		Target 2022 (tercantum pada RKP 2022)	Target Penyesuaian 2022 (jika ada)		Angka Capaian Sasaran 2022	Kinerja pada Tahun 2022 (Perbandingan Capaian dengan Target) (%)	Keterangan
								mencapai 134.91% atau 715 laporan (target 530 laporan). - Capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke **Ombudsman RI Perwakilan** yang diselesaikan mencapai 96.81% atau 5.131 laporan (target 5.300 laporan).
	2	Jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	587 Instansi	-	-	586 Instansi	99.82%	Dalam RKP 2022, *output* prioritas instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditargetkan sejumlah 587 instansi. Pada tahun 2022 Ombudsman RI akan melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada 587 instansi di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten (Ombudsman RI, 2022a). **Rincian Tahun 2022:** Pada realisasinya di tahun 2022 melaksanakan pengambilan data

Prioritas Nasional/ Program Prioritas/ Kegiatan Prioritas/ Proyek Prioritas	Sasaran 2022 (tercantum pada RKP 2022)		Target 2022 (tercantum pada RKP 2022)	Target Penyesuaian 2022 (jika ada)		Angka Capaian Sasaran 2022	Kinerja pada Tahun 2022 (Perbandingan Capaian dengan Target) (%)	Keterangan
								survei kepatuhan pada 586 instansi di 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 415 Kabupaten (Ombudsman RI, 2022c). Pada 1 Pemerintah Daerah yaitu Kabupaten Puncak tidak dapat dilakukan survei karena terkendala faktor keamanan.

Sumber: Hasil Analisis, 2022

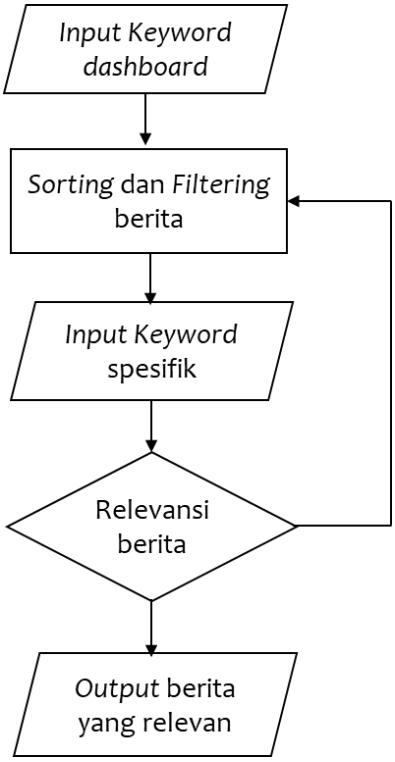
4.2.3 Analisis *Big Data* Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Era modern ini, kegiatan manusia sangat bergantung dengan teknologi internet. Internet memiliki peran penting untuk memudahkan kehidupan serta meringankan pekerjaan. Adanya internet juga mempermudah akses informasi secara cepat, luas, dan tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Internet juga secara tidak langsung membantu berbagai media untuk menyampaikan segala informasi ke publik. Perkembangan teknologi internet ini telah melahirkan sebuah sistem yaitu *big data*. Menurut Aryasa K. (2015), teknologi *big data* memiliki data-data terlalu besar dan terlalu cepat atau tidak sesuai dengan struktur arsitektur *database* konvensional. Pengertian *big data* adalah kumpulan data yang memiliki volume, keragaman dan variasi sangat besar yang dapat memberikan informasi bermanfaat berdasar sumber yang akurat (Chen *et al.*, 2014; Boyd & Crawford, 2012). Selain itu, menurut Dumbill (2012) *big data* adalah data yang melebihi proses kapasitas dari konvensi sistem *database* yang ada, sehingga untuk mendapatkan nilai dari data, maka harus memilih jalan alternatif untuk memprosesnya. Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian *big data* adalah sekumpulan data dengan jumlah sangat besar dan kompleks yang menampung segala informasi dari berbagai media dengan volume besar, berperiodik secara cepat.

Salah satu manfaat *big data* di bidang pemerintahan adalah untuk menghimpun *feedback* dan respon masyarakat dari sistem informasi layanan pemerintah maupun dari media sosial, sebagai dasar penyusunan kebijakan dan perbaikan pelayanan publik, serta menemukan solusi atas permasalahan yang ada berdasarkan data (Solihin, 2021). Secara lebih terperinci, adapun beberapa peran *big data* dalam bidang pemerintahan ialah: 1) Dapat menciptakan beragam kebijakan yang lebih cepat, akurat, dan efisien; 2) Dengan pendekatan analitik, hasil dari pengolahan analisis menjadi lebih terstruktur; 3) Dengan hasil analisis yang lebih terstruktur tersbut diharapkan mampu menjadi salah satu sumber untuk mengambil keputusan/kebijakan yang membantu kinerja pemerintahan kedepan. Dalam analisis *big data* ini, Kementerian PPN/Bappenas memanfaatkan *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang merupakan sebuah *web* aplikasi dan dikelola oleh Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan (Pusdatinrenbang) Kementerian PPN/Bappenas. Aplikasi ini merupakan sistem yang bekerja 24 jam secara *real time*, otomatis, dengan robot yang melakukan media *monitoring* dengan mengumpulkan konten pemberitaan di berbagai media. Dalam penggunaannya, IMA memberikan berbagai kajian lengkap dari berbagai sumber media baik secara *online* maupun *offline*. Media analisis melalui IMA memberikan kajian secara lengkap mulai dari *timeline*, *top issues*, *top person*, *top organization*, *influencer*, *media share*, *sentiment*, *maps*, *trending*, *comparison*, dan penelusuran terhadap detail terhadap obyek pemberitaan.

Gambar 4.15 Tampilan Awal Aplikasi *Intelligence Media Analytics* (IMA)
Sumber: Layanan IMA, 2022

Metode yang digunakan adalah penelitian kepustakaan yang bersifat kajian literatur yang menekankan pada pengumpulan informasi data melalui sistem *Intelligence Media Analytics* (IMA). Teknik analisis yang digunakan adalah metode deskriptif untuk melihat tren perkembangan berita yang diterbitkan oleh media mengenai *issue-issue* pelayanan publik. Selain itu, dilakukan metode klasifikasi berita ke dalam tiga (3) sentimen, yaitu sentimen positif, sentimen netral, dan sentimen negatif. Data yang diambil berupa teks pemberitaan media dan berasal dari IMA yang di*setting* dengan menggunakan kata kunci (("Ombudsman Republik Indonesia" OR "Ombudsman RI" OR "ORI") AND ("pelayanan publik" OR "pelayanan masyarakat" OR "pengaduan masyarakat" OR "keluhan masyarakat") AND "kantor perwakilan" AND "2022"). Selanjutnya adalah melakukan *sorting* dan *filtering* berita sesuai dengan tujuan analisis, kemudian menginputkan *keyword* spesifik untuk mencari berita-berita yang relevan dengan tujuan analisis. Pemberitaan yang telah relevan dari IMA selanjutnya diolah dalam bentuk data kualitatif dan kuantitatif yang kemudian diinterpretasikan dalam bentuk grafik dan peta.



Gambar 4.16 *Flowchart* Analisis Pemberitaan Media pada IMA

Sumber: Hasil Analisis, 2022

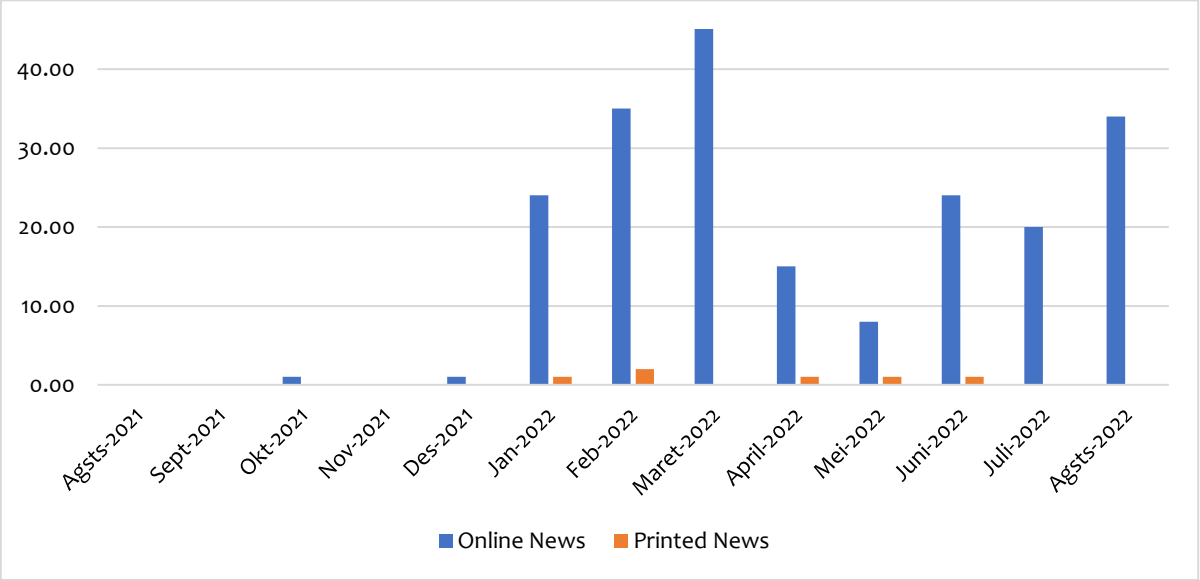
Ruang lingkup analisis dalam pemanfaatan *big data* menggunakan IMA berfokus untuk menggali beberapa informasi dan isu-isu tentang jenis pelayanan publik dengan tujuan untuk: 1) Memperoleh gambaran informasi tentang pemberitaan media per bulan terkait topik Ombudsman untuk mengetahui peran Ombudsman secara *big data;* 2) Memperoleh gambaran informasi mengenai permasalahan pelayanan publik sebagai masukan bentuk isu-isu yang penting ditangani dalam perencanaan Ombudsman RI 2023; serta 3) Memperoleh potret daerah/wilayah yang paling banyak terkait dengan isu-isu/permasalahan pelayanan publik sebagai rekomendasi prioritas lokasi pengawasan pelayanan publik tahun 2023. Untuk membatasi keterluasan analisis, maka pemantauan menggunakan IMA terkait topik Ombudsman ini mengambil rentang waktu penelusuran pemberitaan antara 1 Agustus 2021 hingga 30 Agustus 2022.

4.2.3.1 Pemberitaan Media terkait Topik Ombudsman dalam *Intelligence Media Analytics* (IMA)

Pemerintahan yang baik dapat diwujudkan dengan adanya kerjasama yang solid antara penyelenggara pemerintahan dengan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel (Yohanitas, 2018). Pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik menyediakan berbagai bentuk pelayanan tersebut,

baik itu barang, jasa dan administratif yang tidak lepas dari ketidakpuasan dari masyarakat yang dilayani oleh pemerintah (Gedeona, 2015). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman bertugas untuk 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 untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan hak konstitusi setiap elemen masyarakat yang telah dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemantauan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemberitaan media dilakukan dengan memanfaatkan layanan *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang dikelola oleh Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan (Pusdatinrenbang) Kementerian PPN/Bappenas. Data yang diambil berupa teks pemberitaan media dan berasal dari IMA yang di*setting* dengan menggunakan kata kunci (("Ombudsman Republik Indonesia" OR "Ombudsman RI" OR "ORI") AND ("pelayanan publik" OR "pelayanan masyarakat" OR "pengaduan masyarakat" OR "keluhan masyarakat") AND "kantor perwakilan" AND "2022"). Analisis pemberitaan media mengenai pelayanan publik difokuskan untuk menangkap isu-isu mengenai pengaduan masyarakat, baik pada media *online* maupun media cetak. Hasil penelusuran pemberitaan media terkait topik Ombudsman selama periode Agustus 2021 - Agustus 2022 yang bersumber dari media *online* dan media cetak dapat dilihat pada gambar berikut.

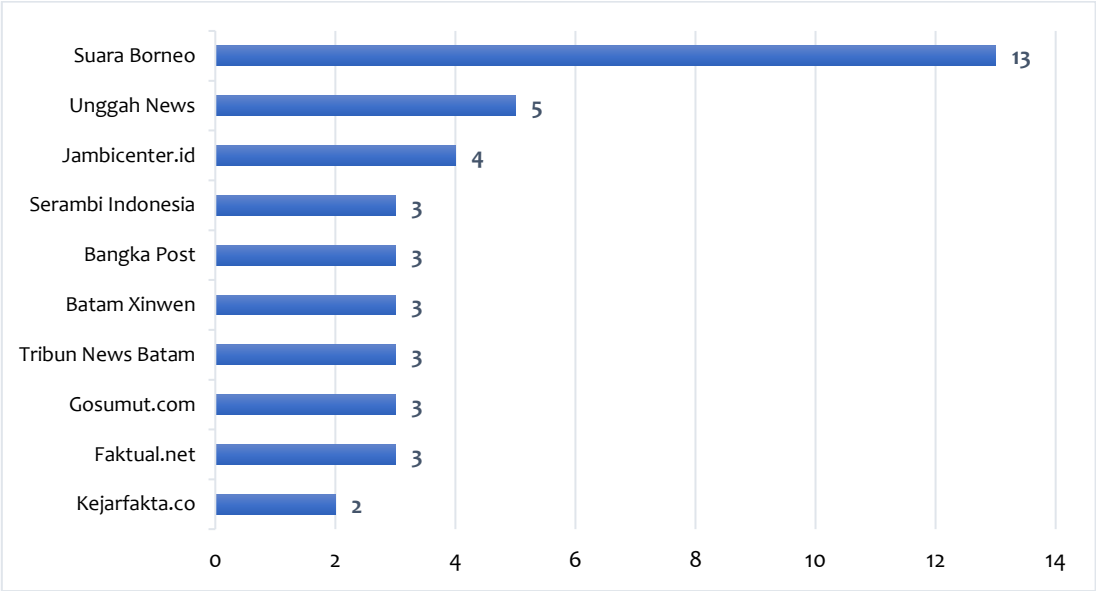


Gambar 4.17 Jumlah Pemberitaan per Bulan terkait Topik Ombudsman selama Periode Agustus 2021 - Agustus 2022

Sumber: Data IMA diolah, 2022

Sumber-sumber pemberitaan tersebut akan secara otomatis termuat dalam media *online* dan media cetak. Selama periode 1 Agustus 2021 – 30 Agustus 2022, pemberitaan media terkait topik Ombudsman mengalami tren yang fluktuatif tiap bulannya. Awal tahun 2022, pemberitaan mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan di akhir tahun 2021 dimana berita terkait Ombudsman hanya termuat pada bulan Oktober dan Desember. Sorotan topik Ombudsman terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang termuat pada media cetak sangat minim, yaitu hanya pada media cetak Tribun Jogja, Harian Bangsa, Kompas, Sawit Indonesia, dan Solopos.

Pemberitaan mengenai Ombudsman dalam kurun waktu 1 Agustus 2021 - 30 Agustus 2022 adalah sebanyak 209 berita yang bersumber dari media *online* dan 6 berita dari media cetak. Pemberitaan media yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik paling tinggi terjadi pada bulan Maret 2022 yaitu sejumlah 47 berita. Jika dilihat perkembangannya, tren pemberitaan media *online* mulai meningkat sejak memasuki awal tahun 2022. Hal ini sejalan dengan laporan Ombudsman RI Tahun 2022 yang menyatakan bahwa pada Triwulan I terdapat peningkatan laporan terkait substansi administrasi kependudukan sehingga menjadi jumlah substansi yang paling banyak dilaporkan. Selanjutnya diikuti substansi agrarian/pertanahan dan kepegawaian. Hasil penelurusan sumber pemberitaan media *online* terkait Ombudsman selama periode Agustus 2021 – Agustus 2022 dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.18 Sumber Pemberitaan Media *Online* terkait Topik Ombudsman RI selama Agustus 2021 - Agustus 2022

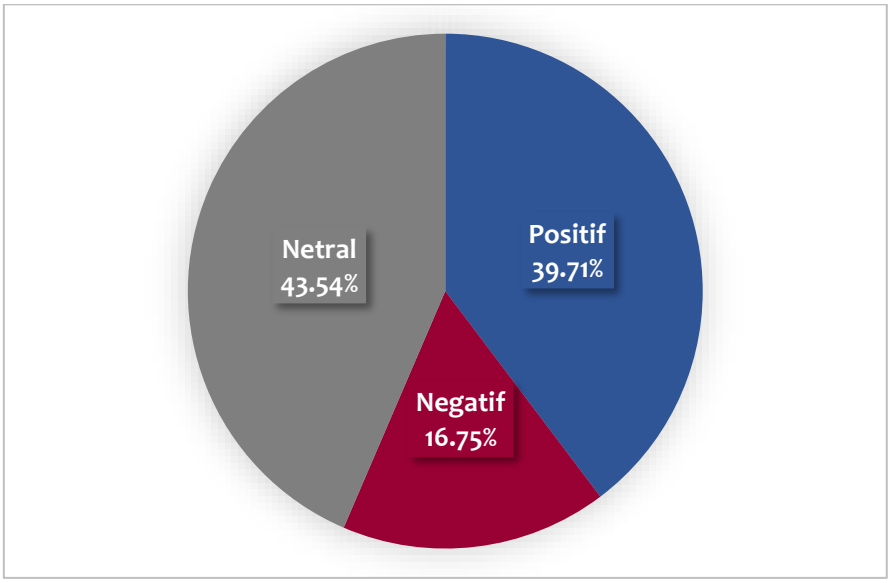
Sumber: Data IMA diolah, 2022

Sumber pemberitaan media *online* yang paling banyak memberitakan terkait topik Ombudsman adalah Suara Borneo sebanyak 13 berita, diikuti dengan Unggah News dan Jambicenter.id masing-masing secara berurutan sebanyak 5 dan 4 berita. Selain 10 sumber media *online* tersebut, terdapat banyak sumber media *online* lain yaitu Kompas.id,

Portalsatu, Liputan4.com, Tribun News Kupang, Radarbogor.id, Mimbar Publik, medianasional.id, dan lain-lain.

4.2.3.2 Sentimen Pemberitaan Media terkait Topik Ombudsman

Media publikasi memiliki kecenderungan untuk mempublikasikan berita dengan berbagai sentimen. Analisis sentimen dalam pemberitaan media merupakan cara yang digunakan untuk mengidentifikasi konten berita berupa teks untuk dianalisis dan dikatagorikan apakah bersifat positif, negatif, maupun netral. Dari 209 berita, sentimen netral mendominasi pemberitaan Ombudsman dengan persentase sebesar 43,54 persen atau sebanyak 91 berita. Selanjutnya, diikuti dengan sentimen positif sebanyak 39,71 persen dan sentimen negatif yang hanya sejumlah 35 berita atau sebesar 16,75 persen. Selanjutnya, topik bahasan pemberitaan pada masing-masing sentimen dirincikan dalam pembahasan berikut.



Gambar 4.19 Sentimen Pemberitaan terkait Topik Ombudsman RI selama Agustus 2021 Agustus 2022

Sumber: Data IMA diolah, 2022

A. Sumber Pemberitaan Sentimen Positif pada Media *Online* selama Agustus 2021 - Agustus 2022

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sentimen positif merupakan reaksi atau sikap yang meningkatkan nilai seseorang atau sesuatu. Lima (5) sumber media *online* yang mendominasi pemberitaan Ombudsman dengan sentimen positif adalah Unggah News, Kompas, Serambi Indonesia, Kompas, dan Mimbar Publik. Beberapa *issue* pemberitaan dengan sentimen positif pada pemberitaan media *online* terkait Ombudsman dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.13 *Issue* Sentimen Positif pada Pemberitaan Media *Online* terkait Topik Ombudsman

Sorotan Wilayah Perwakilan	*Issue* Sentimen Positif
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	Pemerintah Kabupaten Lampung Utara pada tahun ini kembali bekerjasama dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung untuk menjadi Narasumber pada pelaksanaan kegiatan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik Bidang Jasa Kesehatan, agar pelayanan Kesehatan di Kabupaten Lampung Utara dapat berjalan dengan baik dan optimal. (17 Maret 2022)
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur	Ombudsman meminta Kota Pasuruan perbaiki layanan publik. Ombudsman RI Jawa Timur meminta jajaran Pemkot Pasuruan memperbaiki kualitas pelayanan publik. (14 Mei 2022)
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi	Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi menghadiri peresmian Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi. Peresmian ini dilakukan langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PanRB), yang diwakili oleh Deputi Bidang Pelayanan Publik. (20 Juni 2022)

Sumber: IMA, 2022

B. Sumber Pemberitaan Sentimen Netral pada Media *Online* selama Agustus 2021 - Agustus 2022

Sentimen netral dalam pemberitaan media mengindikasikan bahwa pemberitaan pada media tersebut tidak berpihak positif maupun negatif (Ardiani *et al.*, 2020). Proses dalam melakukan analisis sentimen dilakukan dengan menggunakan aplikasi IMA untuk mendapatkan klasifikasi berita dalam kelas positif, negatif atau netral. Tribun Jogja dan Bangka Post adalah sumber media *online* yang mendominasi pemberitaan Ombudsman dengan sentimen netral, kemudian diikuti dengan Tribum News Batam, Tribun News Kupang, dan Batam Xinwen. Beberapa *issue* pemberitaan dengan sentimen netral pada pemberitaan media *online* terkait Ombudsman dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.14 *Issue* Sentimen Netral pada Pemberitaan Media *Online* terkait Topik Ombudsman

Sorotan Wilayah Perwakilan	*Issue* Sentimen Netral
Ombudsman RI	Sesuai dengan amanat UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Laporan Tahunan Ombudsman RI 2021 telah disampaikan terlebih dahulu kepada Presiden dan Ketua DPR RI. Sepanjang tahun 2021, jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI sebanyak 7.186 laporan, dan instansi yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah (Pemda), yakni sebesar 40,99 persen. (18 Maret 2022)
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau	Dalam rangka meningkatkan respon yang lebih proaktif, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau akan melaksanakan kegiatan Sosialisasi dan Posko Pengaduan Penerimaan dan

Sorotan Wilayah Perwakilan	*Issue* Sentimen Netral
	Verifikasi Laporan *On The Spot* (PVL *On The Spot*) di Kabupaten Karimun. Ia juga meminta partisipasi masyarakat agar dapat hadir demi menciptakan pelayanan publik di Kabupaten Karimun yang lebih baik. (14 Juni 2022)
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan	Ombudsman Kalimantan Selatan melaksanakan kegiatan Audiensi dan Diskusi mengenai Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas bersama Yayasan Daksa Banua, Pemprov Kalimantan Selatan dan Pemkot Banjarmasin yang diharapkan dapat ditemukan beberapa solusi mengenai kendala-kendala yang selama ini dialami oleh penyandang disabilitas terutama dalam hal mengakses pelayanan publik. (02 Agustus 2022)

Sumber: IMA, 2022

C. Sumber Pemberitaan Sentimen Negatif pada Media *Online* selama Agustus 2021 - Agustus 2022

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sentimen negatif merupakan reaksi atau sikap yang menurunkan nilai sehingga kalimat bersentimen negatif menyebabkan penyurutan nilai pandang terhadap sesuatu. Sumber pemberitaan media *online* yang paling banyak memberitakan topik Ombudsman dengan sentimen negatif adalah faktual.net. Tabel berikut menampilkan beberapa *issue* dengan sentimen negatif pada pemberitaan media *online* terkait Ombudsman.

Tabel 4.15 *Issue* Sentimen Negatif pada Pemberitaan Media *Online* terkait Topik Ombudsman

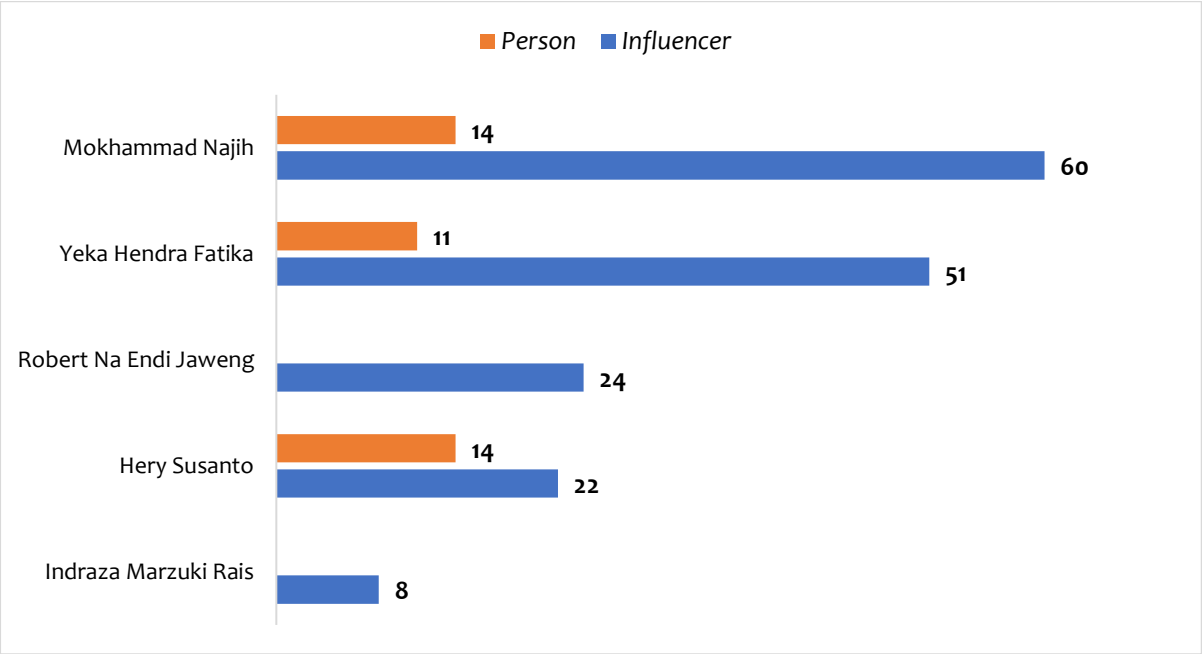
Sorotan Wilayah Perwakilan	*Issue* Sentimen Negatif
Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi	Ombudsman RI Perwakilan Jambi menyoroti pemberitaan beberapa kantor pelayanan publik sepi pada saat jam dinas yang tejadi di Kabupaten Merangin. Pantauan media massa di Kantor Bupati Merangin, Dokpim Setda Kabupaten Merangin, Dispora Kabupaten Merangin, Dinas Kominfo Kabupaten Merangin, dan Dinas Pendidikan Kabupaten Merangin bahwa sejumlah pegawai terlihat lengang dan tidak berada di tempat saat jam kerja. (25 Februari 2022)
Ombudsman RI	Ombudsman menerbitkan *rapid assessment* atau kajian cepat mengenai pembatasan bahan bakar minyak bersubsidi jenis pertalite dan solar melalui aplikasi *MyPertamina* karena banyaknya keluhan masyarakat. Tim Ombudsman Pusat dan 31 Kantor Perwakilan Ombudsman telah melakukan pengamatan pemberlakuan kebijakan *MyPertamina*. (26 Agustus 2022)
Ombudsman RI	Ombudsman RI menemukan maladministrasi terhadap penyelenggaraan PPDB pada satuan pendidikan SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA dan SMA/MAK/MAPK, seperti minimnya sosialisasi, belum optimalnya penggunaan mekanisme daring

Sorotan Wilayah Perwakilan	*Issue* Sentimen Negatif
	dalam proses pendaftaran PPDB Tahun Ajaran 2022/2023, pungutan liar hingga siswa titipan. (27 Agustus 2022)

Sumber: IMA, 2022

4.2.3.3 Pemberitaan Aktor Ombudsman dalam Pantauan Media

Gambaran *issue* yang berkembang dalam kurun waktu tertentu, termasuk aktor yang paling banyak di-*mention* dalam pemberitaan media terkait topik tertentu dapat dilihat melalui ekspos suatu pemberitaan. Dalam analisis ini digunakan data berupa informasi yang telah diperoleh menggunakan layanan IMA. Terkait hal ini, analisis aktor digunakan untuk melihat *exposure* seseorang berdasarkan pemberitaan tertentu, termasuk *related person* dan organisasinya terhadap orang tersebut. Fitur *Top Person* dalam IMA digunakan untuk melihat gambaran tokoh berdasarkan pemberitaan tertentu, termasuk *exposure* orang tersebut dalam sebuah pemberitaan, gambaran *related person* dan *related organizations*nya, *statement* sentimen mengenai orang tersebut, serta pemberitaan atau *trending issue* yang sering dibicarakan terkait tokoh tersebut. Berbeda dengan *top persons*, fitur *top influencer* digambarkan sebagai tokoh *key opinion leader* yang menyatakan suatu *issue* atau pernyataan dalam topik tersebut. Analisis pemberitaan aktor Ombudsman dalam media dibedakan menjadi dua yaitu identifikasi terhadap pimpinan Ombudsman serta Perwakilan Ombudsman RI di Indonesia. Berikut disajikan gambaran identifikasi popularitas pimpinan Ombudsman RI dalam pemberitaan media berdasarkan fitur *top person* dan *top influencer* menggunakan IMA.



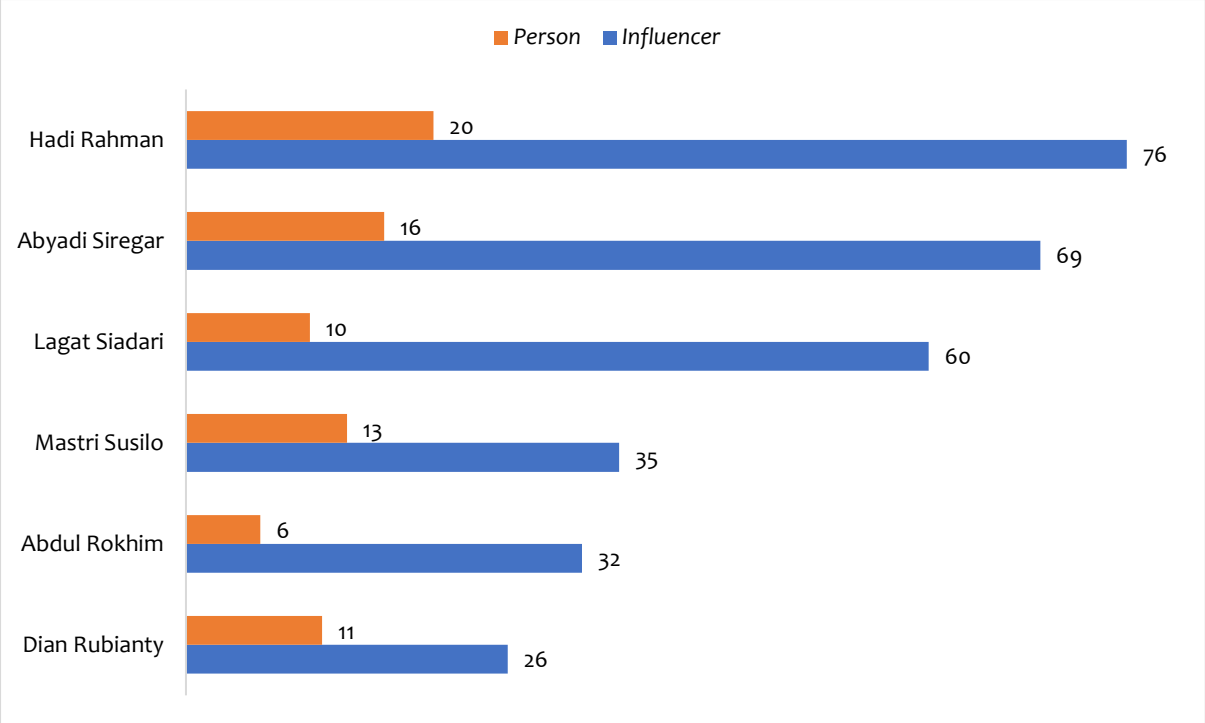
Gambar 4.20 Pemberitaan Tokoh Pimpinan Ombudsman dalam Media selama Agustus 2021 - Agustus 2022

Sumber: Data IMA diolah, 2022

Gambar diatas memperlihatkan bahwa Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih merupakan tokoh yang paling popular dalam pemberitaan media terkait topik Ombudsman. Sebanyak 60 pernyataan menyebutkan tokoh tersebut dalam pemberitaan media, serta sejumlah 14 pernyataan disampaikan Mokhammad Najih dalam *issue* yang berhubungan dengan topik Ombudsman. Beberapa pemberitaan media dalam IMA yang berkaitan dengan tokoh Mokhammad Najih adalah: 1) Dukungan penuh kepada Ombudsman RI khususnya di perwakilan dalam menyelesaikan persoalan-persoalan publik; 2) Ketua Ombudsman RI menetapkan lima (5) Kepala Perwakilan Ombudsman RI setelah serangkaian tes dan seleksi yang diikuti oleh seluruh calon; serta 3) Peluncuran Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021, dimana Ombudsman RI melaksanakan penilaian kepatuhan pemenuhan standar layanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik secara nasional yang dilaksanakan secara populasi yaitu pada 34 pemerintah provinsi, 416 pemerintah kabupaten dan 98 pemerintah kota.

Selanjutnya, sejumlah 51 pernyataan dalam berita menyebutkan Yeka Hendra Fatika selaku anggota Ombudsman RI dalam pemberitaan media serta 11 pernyataan disampaikan oleh tokoh tersebut. *Issue* dalam pemberitaan media yang menyebutkan tokoh tersebut dalam media adalah pemberitaan terkait Ombudsman RI menilai ada potensi pelanggaran administrasi dari terbitnya SK Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 1 tahun 2022 tentang Pencabutan Izin Konsesi Kawasan Hutan. Dalam kasus ini terdapat dua dugaan atau potensi maladministrasi, yaitu terkiat perizinan dan pertanahan.

Hasil analisis aktor selanjutnya menunjukkan bahwa tokoh Robert Na Endi Jaweng (anggota Ombudsman RI) mewarnai pemberitaan media terkait laporan atau pengaduan dari masyarakat atas laporan seleksi penerimaan calon aparatur sipil negara (CASN) tahun 2021 kepada Ombudsman RI. Dari seluruh laporan, Ombudsman berhasil menuntaskan 92 persen berkat sinergisme dengan berbagai pihak, sedangkan 8 persen sisanya sedang dalam proses penyelesaian karena memuat substansi krusial, seperti maladministrasi yang memerlukan penanganan hukum pidana. Sementara itu, tokoh Hery Susanto selaku anggota Ombudsman RI mewarnai pemberitaan media terkait *issue* Ombudsman telah menerbitkan *rapid assessment* atau kajian cepat mengenai pembatasan bahan bakar minyak bersubsidi jenis pertalite dan solar melalui aplikasi *MyPertamina*. Tujuannya adalah untuk mengetahui penerapan kebijakan penggunaan aplikasi *MyPertamina* dalam melakukan pendataan terhadap konsumen pembeli BBM, serta mengetahui kendala dan permasalahan penerapan uji coba aplikasi *MyPertamina* sebagai cara membatasi pembelian BBM bersubsidi.



Gambar 4.21 Pemberitaan Tokoh Pimpinan Perwakilan Ombudsman dalam Media selama Agustus 2021 - Agustus 2022

Sumber: Data IMA diolah, 2022

Gambar diatas memperlihatkan bahwa Hadi Rahman selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan merupakan tokoh perwakilan yang paling popular dalam pemberitaan media. Sebanyak 76 pernyataan menyebutkan tokoh tersebut dalam pemberitaan media, serta sejumlah 20 pernyataan disampaikan Hadi Rahman. Beberapa pemberitaan media dalam IMA yang menyebutkan tokoh Hadi Rahman adalah pemberitaan terkait: 1) Sepanjang tahun 2021, jumlah akses dan laporan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan meningkat, hal ini menunjukkan semakin tingginya partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik; dan 2) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melaksanakan kegiatan diskusi mengenai Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas dalam hal mengakses pelayanan publik bersama Yayasan Daksa Banua, Pemprov Kalsel dan Pemkot Banjarmasin.

Tokoh berikutnya, Abyadi Siregar mewarnai pemberitaan Ombudsman dalam media terkait tokoh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara dan Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Aceh. *Issue* yang menggambarkan Abyadi Siregar selaku Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Aceh adalah terkait pemberitaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh yang melakukan inspeksi mendadak (sidak) ke Gedung Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Aceh Besar. Sidak di layanan perizinan khususnya DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar didasarkan atas kecurigaan tidak adanya aktivitas di gedung tersebut dan fakta di lapangan menyatakan bahawa memang tidak ada pelayanan yang berlangsung di Gedung MPP ini. Selanjutnya selaku Kepala Perwakilan Ombudsman

RI Provinsi Sumatera Utara, tokoh Abyadi Siregar mewarnah pemberitaan terkait *issue*: 1) Sinergitas antara Garda Bela Negara Nasional (GBNN) yang merupakan Ormas dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Utara; 2) Laporan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dalam kasus korban pencurian yang ditetapkan sebagai tersangka dan merupakan dugaan penganiayaan; serta 3) Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara memberikan penghargaan kepada sembilan (9) Polres di Sumut yang telah memenuhi standar pelayanan publik dengan predikat terbaik.

Tokoh selanjutnya yang masuk dalam 3 besar adalah Lagat Siadari selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Riau memberi gambaran informasi pemberitaan di wilayah Provinsi Kepulauan Riau. Pemberitaan tersebut terkait: 1) Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau membuka layanan konsultasi dan aduan secara daring yang dilakukan setiap hari Kamis untuk menjaring sebanyak-banyaknya keluhan maupun laporan masyarakat terkait pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau; 2) Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau dengan sigap menyurati Sekretaris Daerah (Sekda) Kota Batam atas laporan kondisi jalan rusak yang telah berlangsung selama 23 tahun tanpa adanya perbaikan. Masyarakat telah memperjuangkan perbaikan melalui Musrenbang bahkan para wakil rakyat, namun tidak pernah terealisasi. Atas laporan Ombudsman tersebut, Pemkot Batam memberikan tanggapan baik atas kasus tersebut melalui surat Sekda; 3) Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau dan Kepala Kantor Imigrasi Batam membahas antrean pembuatan dan perpanjangan paspor yang membludak pasca negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura membuka pintu masuk bagi Warga Negara Indonesia (WNI) secara bebas; serta 4) Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau mengimbau Gubernur agar segera mengambil sikap setelah upaya kasasi terkait penetapan Upah Minimum Provinsi (UMP) Kepulauan Riau dan Kabupaten/Kota (UMK) Batam tahun 2021 ditolak Mahkamah Agung (MA) Republik Indonesia.

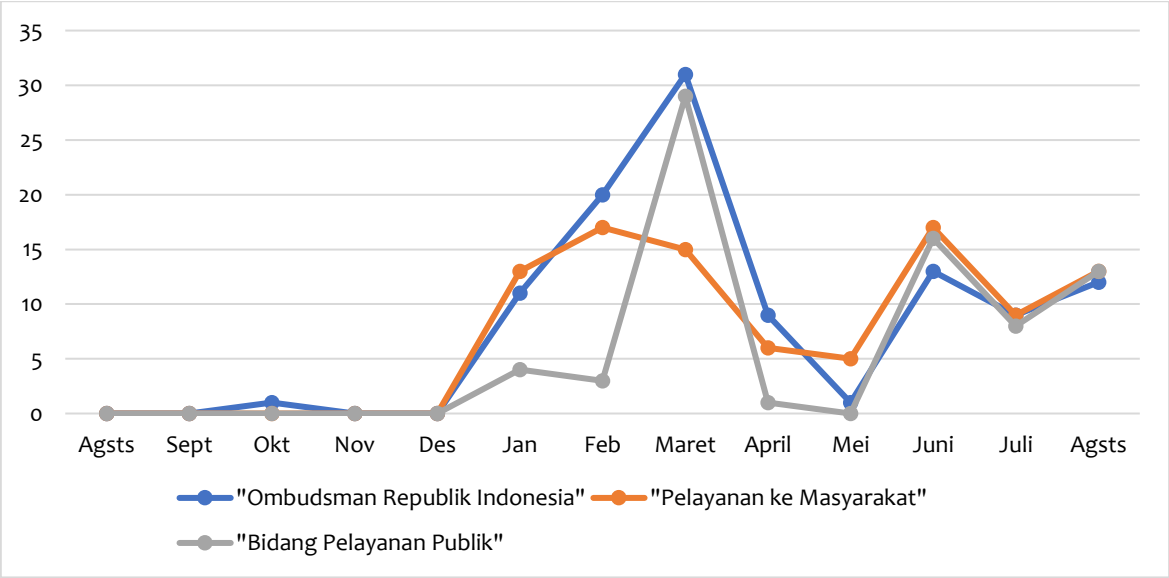
4.2.3.4 Isu Pemberitaan Media terkait Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tren pemberitaan digunakan untuk menangkap informasi jumlah pemberitaan dalam kurun waktu tertentu dan dapat dicari topik yang sedang ramai dibicarakan. Secara garis besar sepanjang periode 1 Agustus 2021 – 30 Agustus 2022, lima (5) *issue* yang paling banyak menjadi topik pemberitaan media berdasarkan penelusuran IMA dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.22 *Top Issue* terkait Topik Ombudsman selama Agustus 2021 - Agustus 2022

Sumber: IMA, 2022

Untuk melihat gambaran *issue* yang terjadi selama Agustus 2021 – 2022, dapat dilakukan perbandingan menggunakan menu *comparison* pada IMA. Sebanyak 107 berita yang berkaitan dengan "Ombudsman Republik Indonesia" menjadi *issue* yang paling dominan, kemudian diikuti dengan *issue* "Pelayanan ke Masyarakat" dan "Bidang Pelayanan Publik". Hasil penelusuran perbandingan tren tiga (3) *top issue* pada pemberitaan media selama periode Agustus 2021 - Agustus 2022 adalah sebagai berikut.



Gambar 4.23 Tren *Top Issue* per Bulan terkait Topik Ombudsman selama Periode Agustus 2021 - Agustus 2022

Sumber: Data IMA diolah, 2022

Gambar diatas terlihat bahwa *issue* Ombudsman Republik Indonesia dan Bidang Pelayanan Publik pada bulan Maret 2022 memperlihatkan puncak tertinggi dalam pemberitaan media. Pada bulan Maret 2022, rincian pemberitaan terkait *issue* tersebut umumnya mengenai: 1) Lowongan kerja Seleksi Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia; 2) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung menjadi narasumber dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi standar pelayanan publik pada bidang jasa kesehatan; serta 3) Ombudsman Republik Indonesia menyerahkan Laporan Tahunan 2021 dengan instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah (pemda).

Beberapa detail topik pemberitaan yang berkaitan dengan tiga (3) *top issue* disajikan secara rinci pada tabel berikut.

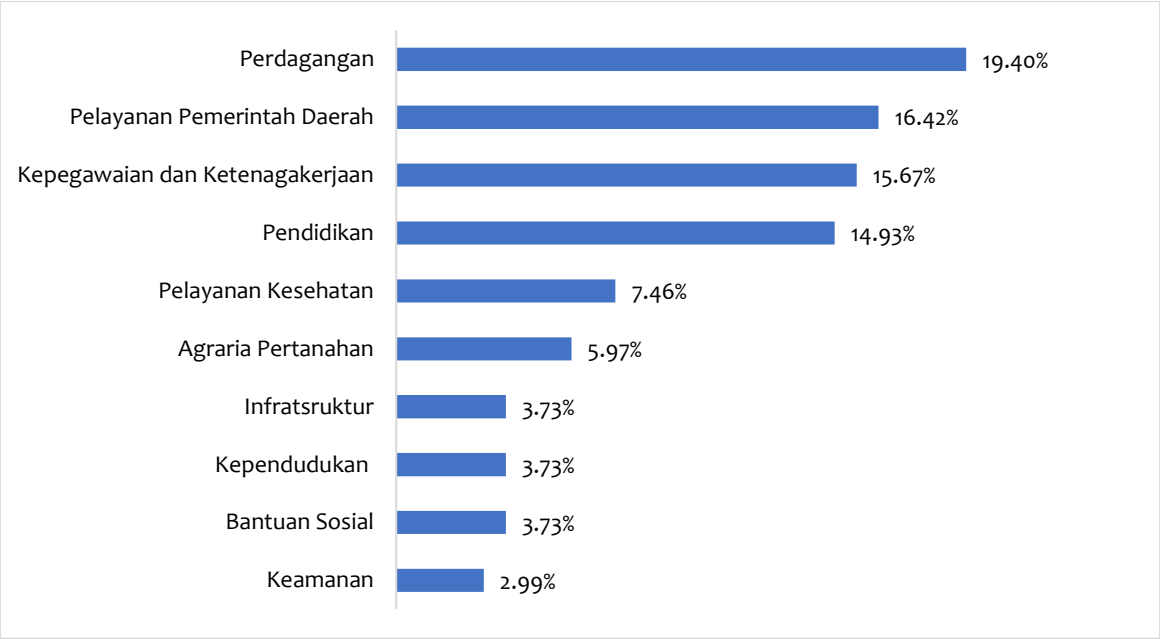
Tabel 4.16 *Top Issues* Pemberitaan Media mengenai Topik Ombudsman

Top Issue	Rincian Pemberitaan Media
"Ombudsman Republik Indonesia"	Ombudsman Republik Indonesia membuka seleksi Kepala Perwakilan di 6 Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia.
	Ombudsman Republik Indonesia membuka seleksi untuk mengisi lowongan jabatan Kepala Perwakilan di wilayah kerja Ombudsman RI.
"Pelayanan ke Masyarakat"	Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menyelenggarakan audiensi dan diskusi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas dalam mengakses pelayanan publik.
	Ombudsman RI Perwakilan Lampung telah memiliki gedung dan harapannya masyarakat selaku yang mengakses pelayanan mendapatkan pelayanan publik secara optimal.
	MPP merupakan simbol keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
"Bidang Pelayanan Publik"	Ombudsman melaksanakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik kepada penyelenggara layanan guna mengukur kualitas pelayanan publik dan meminimalisir perilaku maladministrasi penyelenggara layanan publik.
	Ombudsman merupakan lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, yang salah satu tugasnya menerima laporan terkait dengan kasus dugaan maladministrasi.
	Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas) mendukung upaya peningkatan literasi dan kualitas layanan publik di Ombudsman RI. Sinergi dilakukan Perpusnas bersama Ombudsman RI melalui peresmian pojok baca digital (Pocadi).
	Keberadaan Ombudsman diharapkan mampu menjadi jembatan antara masyarakat dengan aparatur negara, atas suatu tindakan dari pejabat administrasi atau pelayanan publik sehingga rasa keadilan masyarakat dapat terpenuhi.

Sumber: Data IMA diolah, 2022

Dalam sektor pelayanan publik sendiri, percepatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang atau jasa diperlukan sebuah pelayanan yang cepat dengan tingkat efektifitas dan efisiensi tinggi (Kurnia, *et.al.*, 2018). Oleh karenanya, penyelenggara pelayanan publik hendaknya dapat merespon dengan baik apa yang menjadi kebutuhan masyarakat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Analisis pengaduan masyarakat berdasarkan substansi pengaduan dilakukan pada masing-masing provinsi dengan taksonomi kata ("Ombudsman" OR "Ombudsman Perwakilan") AND ("Nama Provinsi" OR "Singkatan Nama Provinsi") AND ("pelayanan publik" OR "keluhan" OR "masalah publik" OR "pengaduan masyarakat" OR "Bantuan Sosial" OR "Bansos" OR "Pendidikan" OR "PPDB" OR "Maladministrasi Pertanahan" OR "Maladministrasi Kependudukan"), kemudian dari detail pemberitaan pada tiap provinsi dikategorikan berdasarkan kelompok subtansi pengaduannya.

Berdasarkan data yang dihimpun dari IMA selama kurun waktu 1 Agustus 2021 sampai dengan 30 Agustus 2022, laporan pengaduan masyarakat paling banyak jika dilihat dari substansi pengaduan adalah mengenai permasalahan perdagangan sebanyak 19,40 persen, selanjutnya diikuti dengan keluhan pelayanan pemerintah daerah dan kepegawaian ketenagakerjaan.



Gambar 4.24 Isu Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan selama Agustus 2021 hingga Agustus 2022

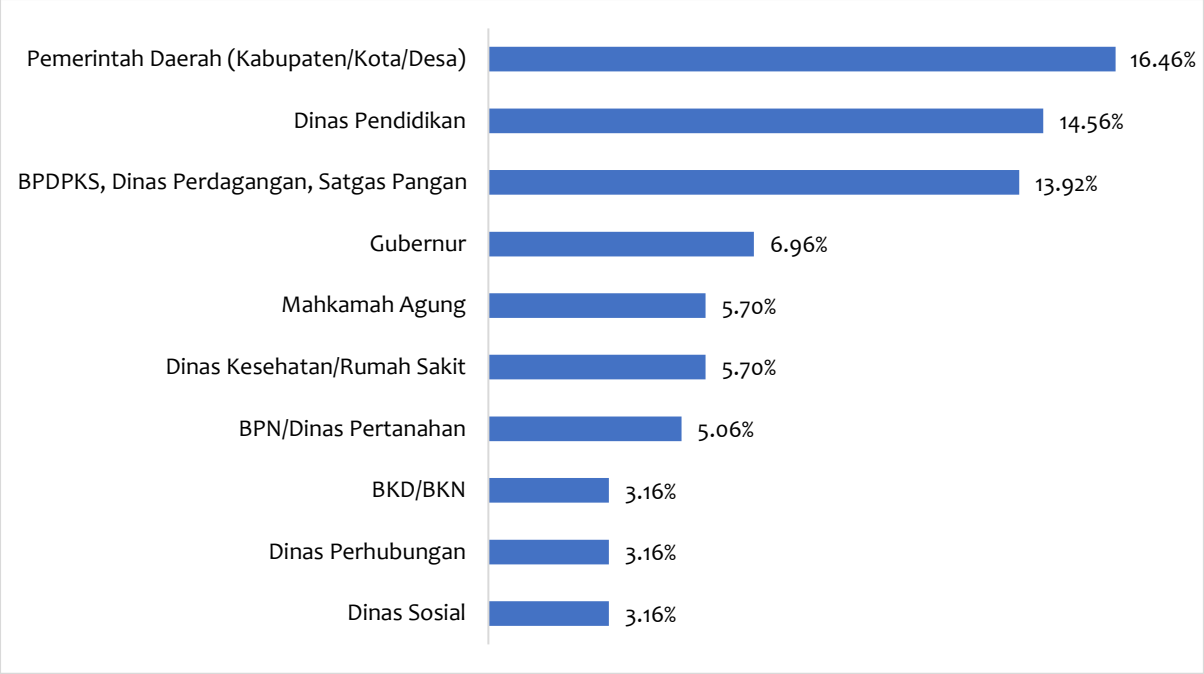
Sumber: Data IMA diolah, 2022

Dalam pemberitaan media yang ter*capture* dengan IMA, permasalahan terkait substansi perdagangan menyebutkan tentang keluhan terkait adanya praktik pelanggaran minyak goreng dalam persaingan usaha di pasar dan ritel tradisional, termasuk pembatasan pasokan. Berdasarkan data Ombudsman RI, hanya 12,82 persen pasar tradisional dan 10,19 persen ritel tradisional memperdagangkan minyak goreng sesuai Harga Eceran Tertinggi (HET), sedangkan sebagian besar hasil pemantauan di pasar modern harga minyak goreng sawit sudah mengikuti HET yang ditetapkan pemerintah. Selanjutnya, laporan masyarakat atas pelayanan pemerintah daerah mengadukan berbagai permasalahan, antara lain: 1) Tidak adanya ASN di kantor pelayanan publik pada saat jam dinas; 2) Tidak adanya aktivitas pelayanan yang berlangsung di Mal Pelayanan Publik; serta 3) Keterbatasan pelayanan sedangkan permintaan pembuatan dan perpanjangan paspor membludak karena negara tetangga sudah membuka akses pintu masuk bagi WNI. Sementara itu, permasalahan terkait substansi kepegawaian dan ketenagakerjaan sebesar 15,67 persen mengeluhkan: 1) Permasalahan UMP dan UMK pada tingkat provinsi, kabupaten, dan kota; 2) Seleksi penerimaan CASN, meliputi permasalahan tidak memperoleh afirmasi, kelinieran ijazah pelamar, dokumen/berkas yang tidak lengkap, ketidakjelasan dan kekosongan informasi; 3) Maladministrasi pelantikan pejabat Pemkot dan ketidakjelasan pengumuman PTT Pemkab.

Data Laporan Ombudsman RI tahun 2022 menginformasikan bahwa selama triwulan I, tiga (3) substansi pengaduan dan pokok permasalahan yang paling banyak dilaporkan adalah terkait Administrasi Kependudukan sebanyak 631 laporan, Agraria/Pertanahan sebanyak 476 laporan, dan diikuti pengaduaan kepegawaian/ketenagakerjaan sebanyak 270 laporan. Beberapa substansi pengaduan lainnya adalah mengeluhkan mengenai permasalahan kepolisian, pedesaan, pendidikan, perhubungan dan infrastruktur, serta energi dan kelistrikan. Selanjutnya selama Triwulan II, tiga (3) substansi pengaduan yang paling banyak dilaporkan adalah permasalahan Agraria/Pertanahan sebanyak 339 laporan, diikuti dengan pengaduan terkait permasalahan pendidikan sebanyak 256 laporan dan kepegawaian sebanyak 207 laporan. Pengaduan terkait pertanahan didominasi oleh permasalahan Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan). Sejalan dengan hasil pemantauan menggunakan IMA, permasalahan terkait kepegawaian berdasarkan Laporan Ombudsman RI Tahun 2022 selama Triwulan II didominasi oleh keluhan terkait Hak Pegawai (Gaji, Insentif, Honor, Tunjangan, Cuti), disiplin pegawai, seleksi CPNS/pegawai baru, serta promosi/rotasi/mutasi jabatan. Selanjutnya terkait pendidikan juga memperlihatkan hasil yang sama dengan pemantauan IMA bahwa pengaduan masyarakat masih didominasi dengan permasalahan penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

4.2.3.5 Instansi Terlapor terkait Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan yang dalam hal ini merupakan instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Oleh karena itu, pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik dengan tujuan untuk menggali informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan (Apriyanto, A.S., 2020). Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik tentunya akan berupaya sebaik mungkin agar bisa mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik akan dihadapkan dengan berbagai situasi dan kejadian, baik dari sisi positif maupun negatif. Terciptanya pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah (Faozan, 2003).



Gambar 4.25 Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Instansi Terlapor selama Agustus 2021 hingga Agustus 2022

Sumber: Data IMA diolah, 2022

Hasil yang diperoleh dengan melakukan analisis menggunakan layanan *Intelligence Media Analytics* (IMA) menunjukkan bahwa instansi penyelenggara pelayanan publik yang paling banyak disoroti selama periode 1 Agustus 2021 sampai dengan 30 Agustus 2022 adalah Pemerintah Daerah sebesar 16,46 persen. Selanjutnya diikuti dengan Dinas Pendidikan sebesar 14,50 persen dan Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit (BPDPKS), Dinas Perdagangan, Satgas Pangan sebesar 13,92 persen. Sejalan dengan Laporan Ombudsman RI Triwulan I Tahun 2022, data klasifikasi terlapor menunjukan Pemerintah Daerah merupakan instansi yang lebih banyak dilaporkan terkait dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan jumlah aduan laporan sebanyak 1.403. Hasil yang sama juga terlihat pada Triwulan II bahwa Pemerintah Daerah masih menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan dengan jumlah laporan pengaduannya sebanyak 984 laporan.

4.2.3.6 Potret Provinsi berdasarkan Laporan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik difokuskan untuk menangkap isu permasalahan sesuai tujuan yang ingin dicapai berdasarkan skema pemetaan wilayah Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas. Sebagaimana diketahui, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas membagi cakupan wilayah menjadi tiga (3) bagian, yaitu wilayah I (Jawa-Sumatera-Bali), wilayah II (Kalimantan-Sulawesi-Nusa Tenggara Barat), dan wilayah III (Maluku-Papua-Nusa Tenggara Timur). Pembagian wilayah yang termasuk

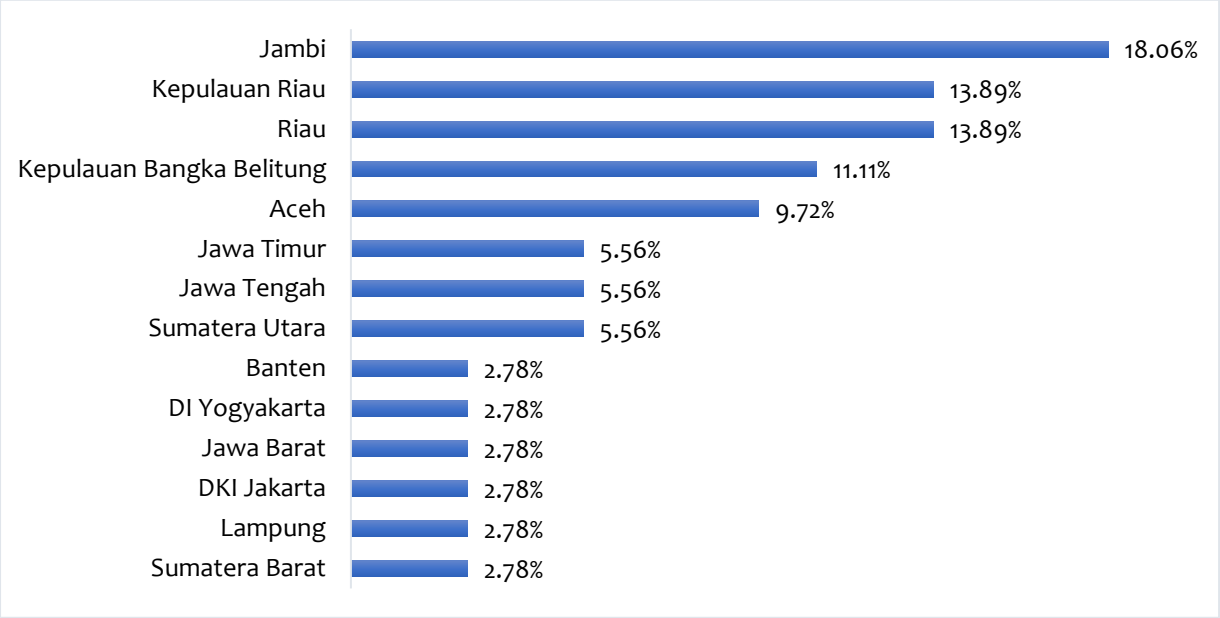
pada cakupan wilayah I terdiri dari 17 Provinsi meliputi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Lampung, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Banten, dan Bali. Wilayah II terdiri dari 12 wilayah meliputi Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, dan Sulawesi Barat. Cakupan wilayah III terdiri dari 5 Provinsi meliputi wilayah Nusa Tenggara Timur (NTT), Maluku, Maluku Utara, Papua Barat, dan Papua.

Informasi penyelenggaraan pelayanan publik dipublikasi di berbagai media pemberitaan, sehingga publik dapat mengakses informasi yang aktual tersebut secara *up to date*. Melihat berbagai informasi yang dapat diberitakan oleh media, menjadikan potensi untuk menangkap laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI. Dalam menangkap potret laporan pengaduan masyarakat pada masing-masing provinsi diimplementasikan menggunakan taksonomi kata ("Ombudsman" OR "Ombudsman Perwakilan") AND ("Nama Provinsi" OR "Singkatan Nama Provinsi") AND ("pelayanan publik" OR "keluhan" OR "masalah publik" OR "pengaduan masyarakat" OR "Bantuan Sosial" OR "Bansos" OR "Pendidikan" OR "PPDB" OR "Maladministrasi Pertanahan" OR "Maladministrasi Kependudukan"). Analisis untuk melihat berbagai pemberitaan pengaduan/keluhan masyarakat dikumpulkan dari berbagai media dalam periode waktu 1 Agustus 2021 sampai dengan 30 Agustus 2022 yang dilakukan menggunakan *Intelligence Media Analytics* (IMA).

A. Potret Pemberitaan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah I

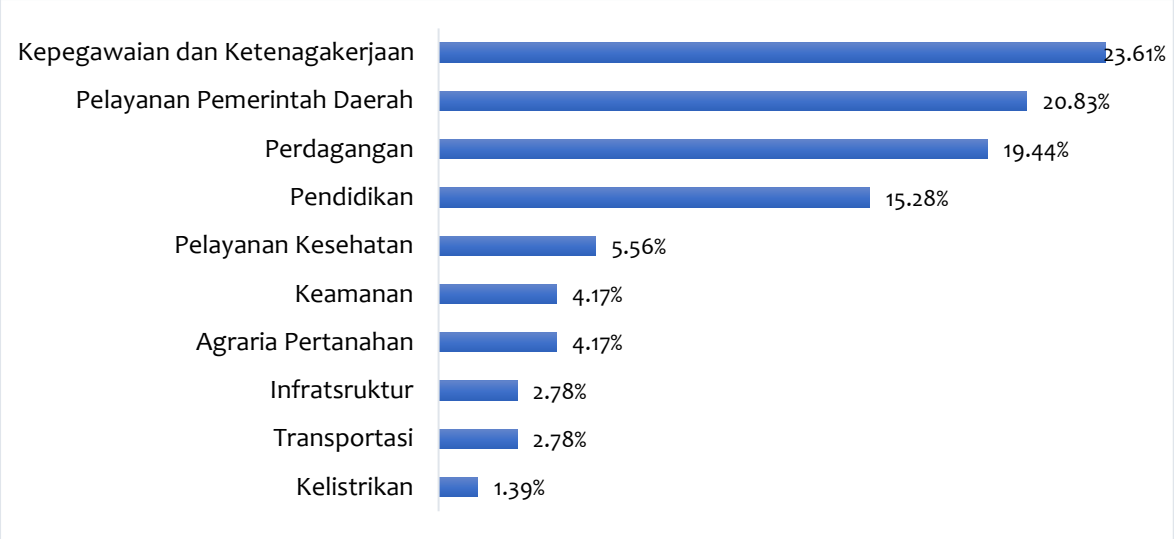
Berdasarkan data yang dihimpun dari *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang mencakup pemberitaan pada media, potret provinsi berdasarkan banyaknya laporan pengaduan masyarakat pada wilayah I disajikan pada gambar dibawah berikut. Cakupan wilayah I berdasarkan pembagian wilayah Direktorat PEPPD terdiri dari 17 wilayah meliputi Provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Lampung, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Banten, dan Bali. Potret sebaran laporan pengaduan masyarakat pada wilayah I memperlihatkan bahwa berdasarkan pemberitaan media, Provinsi Jambi menerima jumlah keluhan masyarakat paling banyak yaitu sebanyak 18,06 persen. Laporan pengaduan masyarakat di Provinsi Jambi banyak banyak mengeluhkan terkait permasalahan pelayanan pemerintah daerah, pelayanan kesehatan, dan kepegawaian ketenagakerjaan. Pemberitaan media yang terbanyak selanjutnya adalah Provinsi Kepulauan Riau dan Riau dengan jumlah laporan pengaduan yang ter*capture* dalam media sebanyak 13,89 persen. Laporan pengaduan masyarakat di Provinsi Kepulauan Riau banyak mengeluhkan terkait kepegawaian ketenagakerjaan, pelayanan pemerintah daerah, dan infrastruktur. Selanjutnya di Provinsi Riau, substansi laporan yang

dikeluhkan adalah permasalahan pendidikan, kepegawaian ketenagakerjaan, dan pelayanan pemerintah daerah.



Gambar 4.26 Potret Sebaran Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah I PEPPD
Sumber: Data IMA diolah, 2022

Jenis laporan pengaduan masyarakat berdasarkan substansi pengaduan tertinggi di cakupan wilayah I PEPPD adalah terkait permasalahan kepegawaian dan ketenagakerjaan yaitu sebesar 23,61 persen, kemudian diikuti dengan pengaduan pelayanan pemerintah daerah dan perdagangan masing-masing sebesar 20,83 persen dan 19,44 persen. Permasalahan kepegawaian ketenagakerjaan menyoroti pemberitaan beberapa kantor pelayanan publik sepi pada saat jam dinas. Sejumlah pegawai terlihat lenggang dan tidak berada di tempat saat jam kerja pada beberapa instansi yaitu Kantor Bupati, Sekretariat Daerah, Dinas Pemuda dan Olahraga, Dinas Kominfo, dan Dinas Pendidikan. Pengaduan terkait substansi kepegawaian lainnya yang disoroti media adalah mengenai seleksi CASN dan pengaduan atas pengumuman seleksi Pegawai Tidak Tetap (PTT) oleh Pemerintah Kabupaten (Pemkab) yang tidak jelas *timeline* dan informasi hasil akhirnya.



Gambar 4.27 Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Wilayah I PEPPD

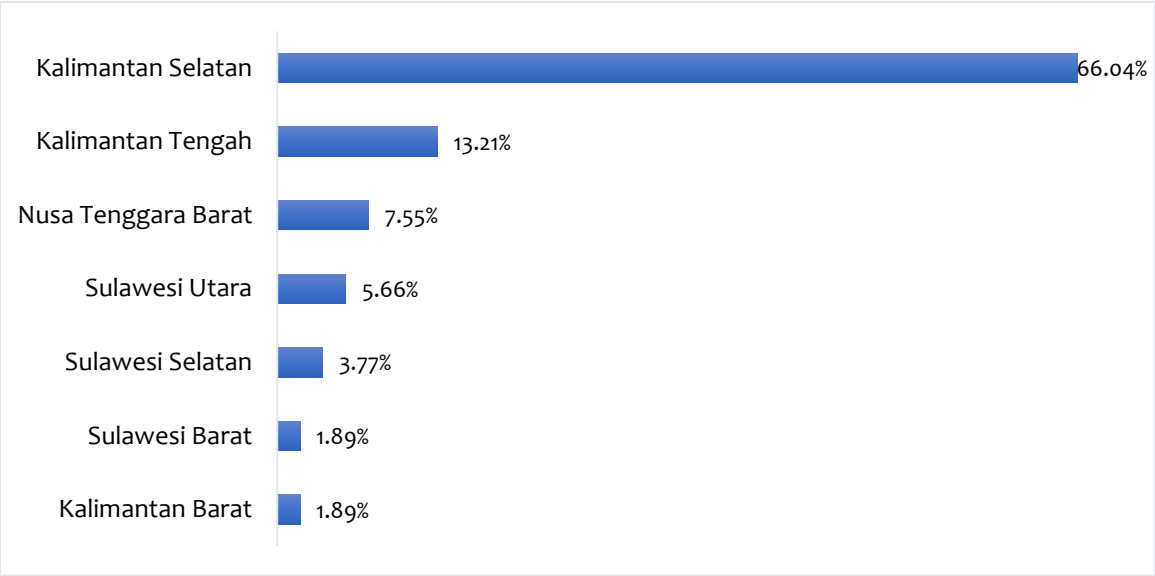
Sumber: Data IMA diolah, 2022

Beberapa provinsi pada wilayah I diantaranya meliputi Provinsi Sumatera Selatan, Bengkulu, dan Bali tidak ter*capture* keluhan/pengaduan masyarakat dalam pemberitaan media. Pemberitaan media terkait Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan banyak menggambarkan *issue* terkait penyampaian hasil survei dan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota dan Kabupaten. Pada Provinsi Bali, pemberitaan media menggambarkan *issue* mengenai hibah gedung kantor Ombudsman RI Perwakilan Bali sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mendukung kinerja Ombudsman, penetapan kepala perwakilan Ombudsman RI yang salah satunya adalah Provinsi Bali, serta Badan Musyawarah Perguruan Swasta (BMPS) yang terus mengawal pelaksanaan PPDB sekaligus memastikan pelaksanaannya agar berjalan dengan adil dan transparan.

B. Potret Pemberitaan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah II

Cakupan wilayah II berdasarkan pembagian wilayah Direktorat PEPPD terdiri dari 12 provinsi meliputi Nusa Tenggara Barat (NTB), Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, dan Sulawesi Barat. Dari hasil pemberitaan media yang dihimpun dari *Intelligence Media Analytics* (IMA), sebaran laporan pengaduan masyarakat pada wilayah II memperlihatkan bahwa Provinsi Kalimantan Selatan menerima jumlah keluhan masyarakat paling banyak yaitu sebanyak 66,04 persen. Laporan pengaduan masyarakat di provinsi tersebut banyak mengeluhkan terkait permasalahan bantuan sosial, pelayanan kesehatan, agrarian/pertanahan, pendidikan, kependudukan, air bersih, dan infrastruktur. Selanjutnya, diikuti Provinsi Kalimantan Tengah dengan jumlah laporan pengaduan yang ter*capture* dalam media sebanyak 13,21

persen, diikuti Nusa Tenggara Barat (NTB) sebesar 7,55 persen.

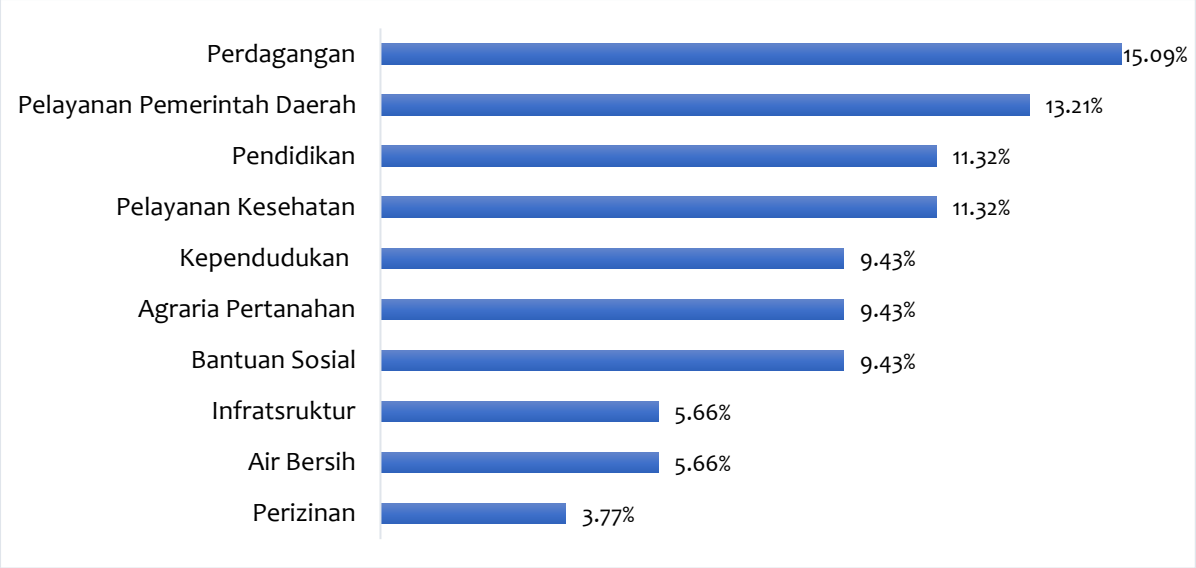


Gambar 4.28 Potret Sebaran Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah II PEPPD

Sumber: Data IMA diolah, 2022

Jenis laporan pengaduan masyarakat berdasarkan substansi pengaduan tertinggi di cakupan wilayah II PEPPD adalah terkait permasalahan perdagangan yaitu sebesar 15,09 persen, kemudian diikuti dengan pengaduan pelayanan pemerintah daerah dan pendidikan masing-masing sebesar 13,21 persen dan 11,32 persen. Berdasarkan hasil pantauan media menggunakan IMA, masyarakat mengeluhkan permasalahan perdagangan terkait praktik pelanggaran minyak goreng termasuk adanya praktik *bundling* yakni pembelian minyak goreng dengan disertai produk lain di toko tersebut, pembatasan pasokan di beberapa wilayah sehingga berdampak pada terbatasnya ketersediaan pasokan ritel, serta adanya praktik penyusupan kuota minyak goreng dari agen distributor langsung menjual kepada pedagang ritel tradisional dan pasar tradisional dengan harga diatas Harga Eceran Tertinggi (HET).

Pengaduan selanjutnya adalah terkait pelayanan pemerintah daerah dan permasalahan pendidikan. Pada substansi pengaduan permasalahan pendidikan, masyarakat banyak mengeluhkan adanya dugaan maladministrasi dalam implementasi tahapan PPDB yang meliputi pengumuman pendaftaran, pendaftaran, seleksi sesuai jalur pendaftaran (zonasi, afirmasi, kepindahan orang tua dan jalur prestasi), pengumuman penetapan peserta didik baru dan daftar ulang.



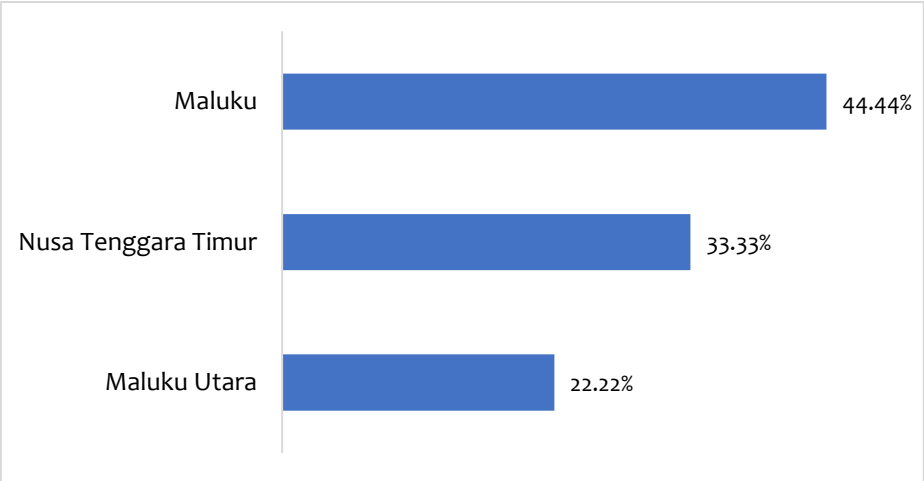
Gambar 4.29 Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Wilayah II PEPPD

Sumber: Data IMA diolah, 2022

Beberapa provinsi pada wilayah II meliputi Provinsi Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, dan Gorontalo tidak ter*capture* keluhan/pengaduan masyarakat dalam pemberitaan media. Pemberitaan media terkait beberapa provinsi tersebut menyoroti *issue* terkait hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, seperti pada Provinsi Kalimantan Utara, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Tengah. Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara merupakan provinsi termuda dan telah memperoleh hasil kepatuhan dengan predikat tinggi (masuk zona hijau). Begitupun juga di Provinsi Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Tengah, beberapa instansi Pemerintah Kabupaten dan Kota di wilayah tersebut mengalami peningkatan terhadap hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik.

C. Potret Pemberitaan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah III

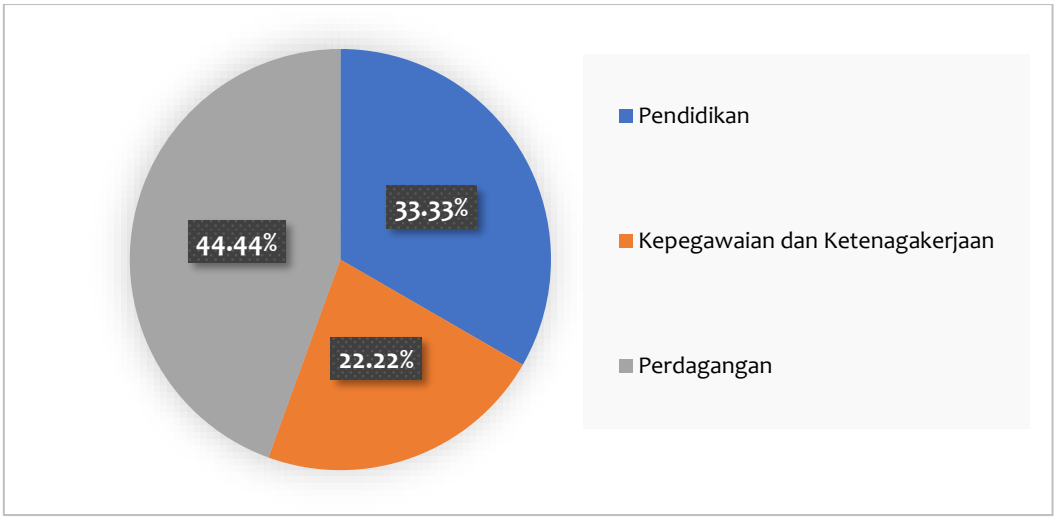
Cakupan wilayah III terdiri dari 5 Provinsi meliputi Nusa Tenggara Timur (NTT), Maluku, Maluku Utara, Papua Barat, dan Papua. Data yang dihimpun dari *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang mencakup pemberitaan media (lihat gambar 4.23) menyajikan potret provinsi berdasarkan banyaknya laporan pengaduan masyarakat pada wilayah III. Sebaran laporan pengaduan masyarakat pada wilayah III memperlihatkan bahwa Provinsi Maluku menerima jumlah keluhan masyarakat paling banyak yaitu sebanyak 44,44 persen, selanjutnya diikuti Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) dan Maluku Utara masing-masing secara berurutan sebanyak 33,33 persen dan 22,22 persen. Dua provinsi lainnya yaitu Provinsi Papua dan Papua Barat tidak ter*capture* keluhan/pengaduan masyarakat dalam pemberitaan media, melainkan lebih kepada isu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut.



Gambar 4.30 Potret Sebaran Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah III PEPPD

Sumber: Data IMA diolah, 2022

Jenis laporan pengaduan masyarakat berdasarkan substansi pengaduan tertinggi di cakupan wilayah III PEPPD adalah terkait permasalahan perdagangan sebesar 44,44 persen. Ombudsman menemukan tingkat kepatuhan relatif rendah terhadap Harga Eceran Tertinggi (HET) minyak goreng di sejumlah pasar dan ritel tradisional. Substansi pengaduan selanjutnya adalah tentang permasalahan pendidikan sebesar 33,33 persen. Berdasarkan pemberitaan media, detail laporan pengaduan terkait substansi pendidikan adalah mengenai permasalahan maladministrasi (termasuk pungli dan titipan) dalam implementasi tahapan PPDB yang meliputi: 1) Kurangnya waktu pendaftaran; 2) Seleksi sesuai jalur pendaftaran (zonasi, afirmasi, kepindahan orang tua dan jalur prestasi); 3) Minimnya sosialisasi; dan 4) Belum optimalnya penggunaan mekanisme daring dalam proses pendaftaran PPDB. Permasalahan pada substansi kepegawaian dan ketenagakerjaan sebesar 22,22 persen mengeluhkan terkait seleksi penerimaan CASN, meliputi permasalahan tidak memperoleh afirmasi, kelinieran ijazah pelamar, dokumen/berkas yang tidak lengkap, ketidakjelasan dan kekosongan informasi. Beberapa instansi yang dilaporkan atas beberapa keluhan tersebut adalah Dinas Pendidikan baik lingkup provinsi maupun kabupaten/kota dan Kanwil Kemenag, Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota), BKD/BKN, Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit (BPDPKS), Dinas Perdagangan, dan Satgas Pangan.



Gambar 4.31 Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Wilayah III PEPPD

Sumber: Data IMA diolah, 2022

Peran Ombudsman RI sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menangani keluhan masyarakat terhadap tindakan maladministrasi pemerintahan dan penyimpangan pelayanan umum. Melihat hal ini maka penting bagi masyarakat untuk mengenal, mengetahui dan mempercayai Ombudsman RI sebagai lembaga yang bisa menangani keluhan masyarakat. Berdasarkan pemberitaan media, popularitas Ombusman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat dan Papua dalam pandangan masyarakat masih minim sehingga belum banyak informasi yang ter*capture*, terutama terkait keluhan/pengaduan masyarakat setempat. Pemberitaan media terkait Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat menggambarkan *issue* terkait komitmen Pemerintah Papua Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan berbagai pendekatan, yaitu peningkatan MPP, digitalisasi pelayanan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bentuk keaktifan untuk mengakses layanan publik yang tersedia, program reformasi birokrasi yang konsisten, *expo* pelayanan publik yang diselenggarakan secara kolaboratif oleh Ombudsman RI perwakilan Papua Barat dan instansi pelayanan publik di Manokwari. Gambaran pemberitaan pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua adalah mengenai kegiatan pencanangan pembangunan zona integritas BKIPM menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM) di Papua.

Tabel 4.17 Ringkasan Isu Penting Berbasis *Big Data*

Topik	Ringkasan Isu
Pelayanan Publik	• Jumlah akses dan laporan masyarakat ke Ombudsman meningkat, yang menunjukkan bahwa semakin tingginya partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik dan harapan masyarakat terkait pelayanan publik juga semakin meningkat.

Topik	Ringkasan Isu
	Disisi lain, penyelenggara pelayanan publik juga masih ada yang belum memberikan pelayanan dengan optimal. • Penyampaian hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2021. • Ombudsman melaksanakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik kepada penyelenggara layanan guna mengukur kualitas pelayanan publik dan meminimalisir perilaku maladministrasi penyelenggara layanan publik. • Keberadaan Ombudsman diharapkan mampu menjadi jembatan antara masyarakat dengan aparatur negara, atas suatu tindakan dari pejabat administrasi atau pelayanan publik sehingga rasa keadilan masyarakat dapat terpenuhi.
Ombudsman RI Pusat	• Dukungan penuh Ombudsman RI dalam menyelesaikan persoalan-persoalan publik di daerah. • Peluncuran Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021. • Ketua Ombudsman RI menetapkan lima (5) Kepala Perwakilan Ombudsman RI. Penetapan tersebut dilakukan setelah serangkaian tes dan seleksi yang diikuti oleh seluruh calon. • Ombudsman telah menerbitkan *rapid assessment* atau kajian cepat, salah satunya terkait pembatasan bahan bakar minyak bersubsidi jenis pertalite dan solar melalui aplikasi MyPertamina.
Ombudsman RI Perwakilan	• Ombudsman RI Perwakilan menyampaikan hasil rapor penilaian kepatuhan terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota. • Laporan pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam implementasi tahapan PPDB. • Ombudsman RI Perwakilan menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam peningkatan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti audiensi dan diskusi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas dalam mengakses pelayanan publik, peresmian berdirinya Mal Pelayanan Publik (MPP), dan lain-lain.

Sumber: Hasil Analisis, 2022

4.2.4 Analisis Spasial Pencapaian *Output* Prioritas RKP 2021 dan 2022 Terkait Ombudsman RI

Analisis spasial merupakan proses memanipulasi dan mengekstrak data lokasi serta informasi keruangan menjadi makna baru yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan di bidang yang dikaji (Chang, 2006). Hasil analisis spasial berbentuk peta, dan pada umumnya analisis spasial dilakukan dengan Sistem Informasi Geografis (SIG). Peta bertujuan untuk merepresentasikan secara grafis dari bagian permukaan bumi. Peta yang dihasilkan dalam laporan ini yaitu 1:18.250.000 dan termasuk dalam peta skala kecil karena berada di atas skala 1:500.000. Peta dalam analisis spasial ini juga termasuk dalam peta tematik yang menampilkan jenis informasi pilihan yang berkaitan dengan tema tertentu, dalam hal ini mengenai pencapaian *output* Prioritas RKP 2021 dan 2022 terkait Ombudsman RI.

Metode analisis spasial yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif berdasarkan kajian literatur untuk memetakan sebaran dan capaian penilaian kepatuhan dan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat tahun 2021 dan 2022. Data yang digunakan dalam pemetaan merupakan data sekunder keruangan dan non keruangan. Data keruangan yang digunakan dalam analisis spasial pada laporan ini berasal dari Peta Rupa Bumi Badan Informasi Geospasial (BIG) Tahun 2019, yang meliputi *layer* sebagai berikut: 1) Batas Administrasi Indonesia; 2) *Polygon* Provinsi Indonesia; 3) Perairan Indonesia; dan 4) *Polygon* Negara. Data non-keruangan yang digunakan dalam analisis spasial pada laporan ini bersumber dari Aplikasi SIMPeL, Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021, Laporan Triwulan I dan II Ombudsman RI Tahun 2022, dan Surat Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI Nomor 519/PR.07.03/III/2021 tanggal 8 Maret 2021. Proses analisis spasial menggunakan aplikasi *ArcMAP* 10.8. Sistem koordinat peta yang digunakan pada analisis spasial dalam laporan ini yaitu *Geographic Coordinate Systems* (GCS) *World Geodetic System* (WGS) 1984. Pada bagian ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai analisis spasial pencapaian *Output* Prioritas RKP 2021 dan 2022 terkait Ombudsman RI. Proses analisis spasial menggunakan aplikasi *ArcMAP* 10.8, dengan rincian sebagai berikut: 1) Analisis spasial pencapaian penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan 2) Pencapaian survei kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kinerja penyelesaian laporan/pengaduan dilakukan dengan membandingkan data realisasi dan target pada penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan yang berada di 34 Provinsi di Indonesia. Kinerja pencapaian kepatuhan terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI didapatkan dengan membandingkan data rata-rata kepatuhan kabupaten, kota, provinsi dalam suatu provinsi di 34 Provinsi di Indonesia. Pada bagian ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai analisis spasial pencapaian *Output* Prioritas RKP 2021 dan 2022 terkait Ombudsman RI.

4.2.4.1 Analisis Spasial Pencapaian Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ombudsman RI berfungsi 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. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman RI di daerah dilakukan oleh Kantor Perwakilan yang tersebar di 34 provinsi. Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman RI mempunyai tugas dalam menangani laporan (pengaduan) pelayanan publik antara lain: 1) Menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayananan publik; 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; 3) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI; 4) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; 5) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan; 6) Membangun jaringan kerja; 7) Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan 8) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

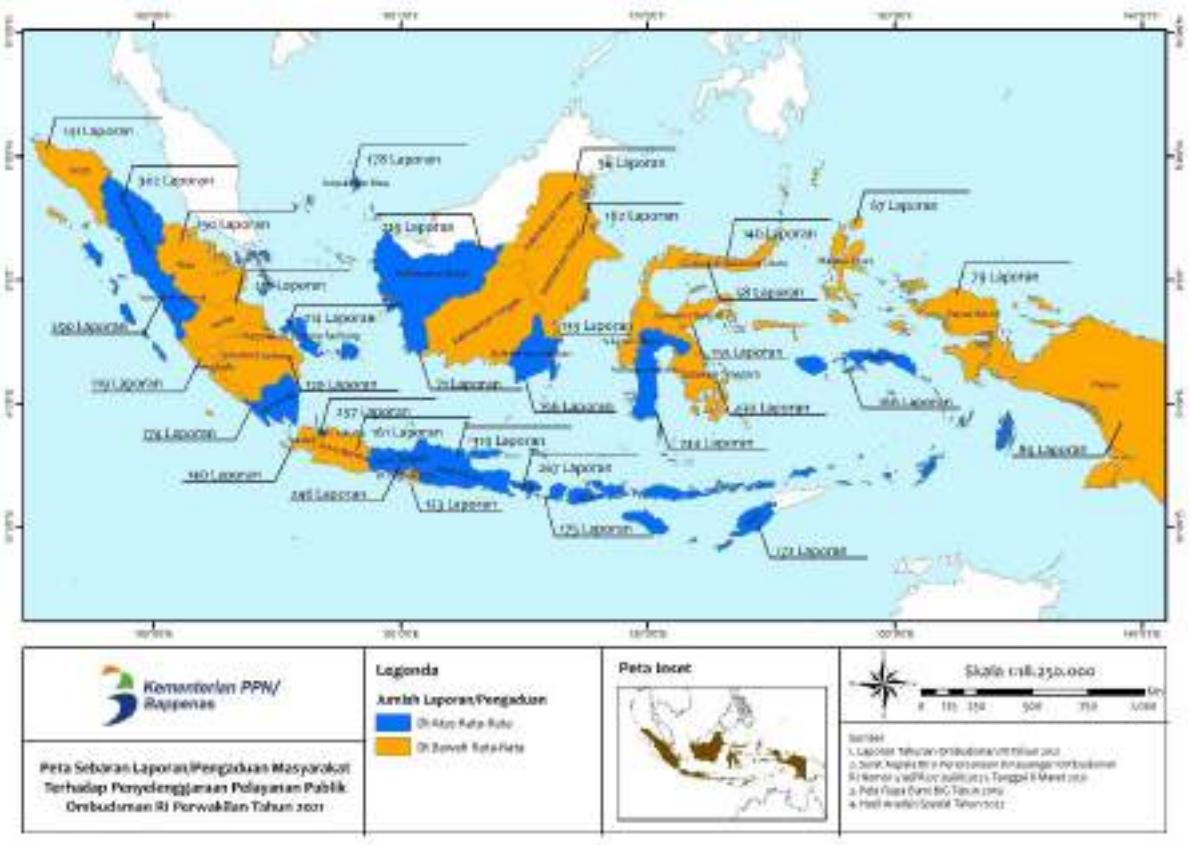
Berdasarkan data laporan/pengaduan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik *(external complaint handling)* yang diterima dan ditangani oleh Ombudsman RI dan disandingkan dengan target penyelesaian laporan/pengaduan, dapat dianalisis kinerja penyelesaian laporan/pengaduan. Kinerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik tahun 2021 dan 2022 dijabarkan sebagai berikut.

A. Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2021

Pada tahun 2021 Ombudsman RI telah menerima Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan, dengan rincian sebanyak 1.563 Laporan/Pengaduan Masyarakat di Ombudsman RI Pusat dan 5.623 di Ombudsman RI Perwakilan. Laporan tersebut terdiri dari 6.176 Laporan Reguler, 835 laporan Respon Cepat, dan 175 laporan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (Surat Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI Nomor 519/PR.07.03/III/2021 tanggal 8 Maret 2021). Selain laporan tersebut, Ombudsman RI menerima konsultasi yang merupakan non laporan. Laporan dari konsultasi ini meningkat sebesar 35,71 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih proaktif dalam menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung oleh Pelapor, dengan terlebih dahulu meminta saran dari Ombudsman RI (Ombudsman RI, 2021b). Rata-rata laporan/pengaduan dalam suatu provinsi pada tahun

2021 yaitu sebanyak 165 laporan/pengaduan. Sebaran dari Laporan/Pengaduan yang diterima Ombudsman tahun 2021 tersebut kemudian dikelompokan menjadi 2 kategori sebagai berikut:

1. Di Atas Rata-Rata = jumlah laporan/pengaduan ≥165
2. Di Bawah Rata-Rata = jumlah laporan/pengaduan <165



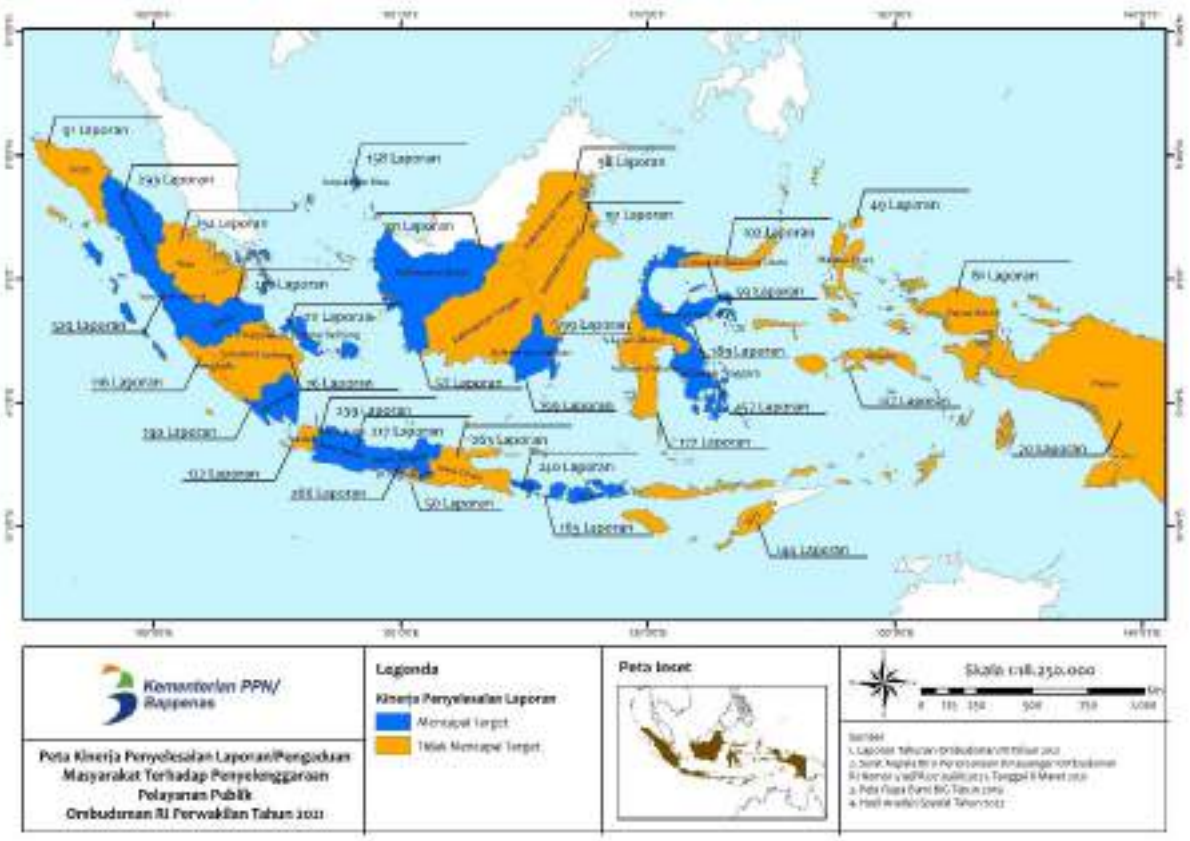
Gambar 4.32 Peta Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2021

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2022

Berdasarkan sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, 3 (tiga) unit yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat tahun 2021 yaitu: Ombudsman RI Pusat (1.563 laporan), Perwakilan Provinsi Jawa Timur (319 laporan), dan Perwakilan Provinsi Sumatera Utara (302 laporan). Unit yang paling sedikit menerima laporan/pengaduan masyarakat pada tahun 2021 yaitu: Perwakilan Kalimantan Utara (56 laporan), Perwakilan Gorontalo (58 laporan), dan Perwakilan Maluku Utara (67 laporan).

Kinerja penyelesaian laporan/pengaduan dilakukan dengan membandingkan data realisasi dan target pada penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan yang berada di 34 Provinsi di Indonesia. Dalam RKP 2021, salah satu rincian *output* prioritas terkait Ombudsman RI yaitu penyelesaian laporan/pengaduan

masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang ditargetkan sejumlah 6.300 laporan. Pada realisasinya, Ombudsman RI pada periode tahun 2021 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 6.421 laporan (Ombudsman RI, 2021a). Dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 1.285 laporan dan perwakilan sebanyak 5.136 laporan. Dengan demikian pada *output* prioritas penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI telah mencapai target dengan pencapaian sebesar 101,9 persen. Peta kinerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) Ombudsman RI tahun 2021 termuat dalam gambar berikut.



Gambar 4.33 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2021

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2022

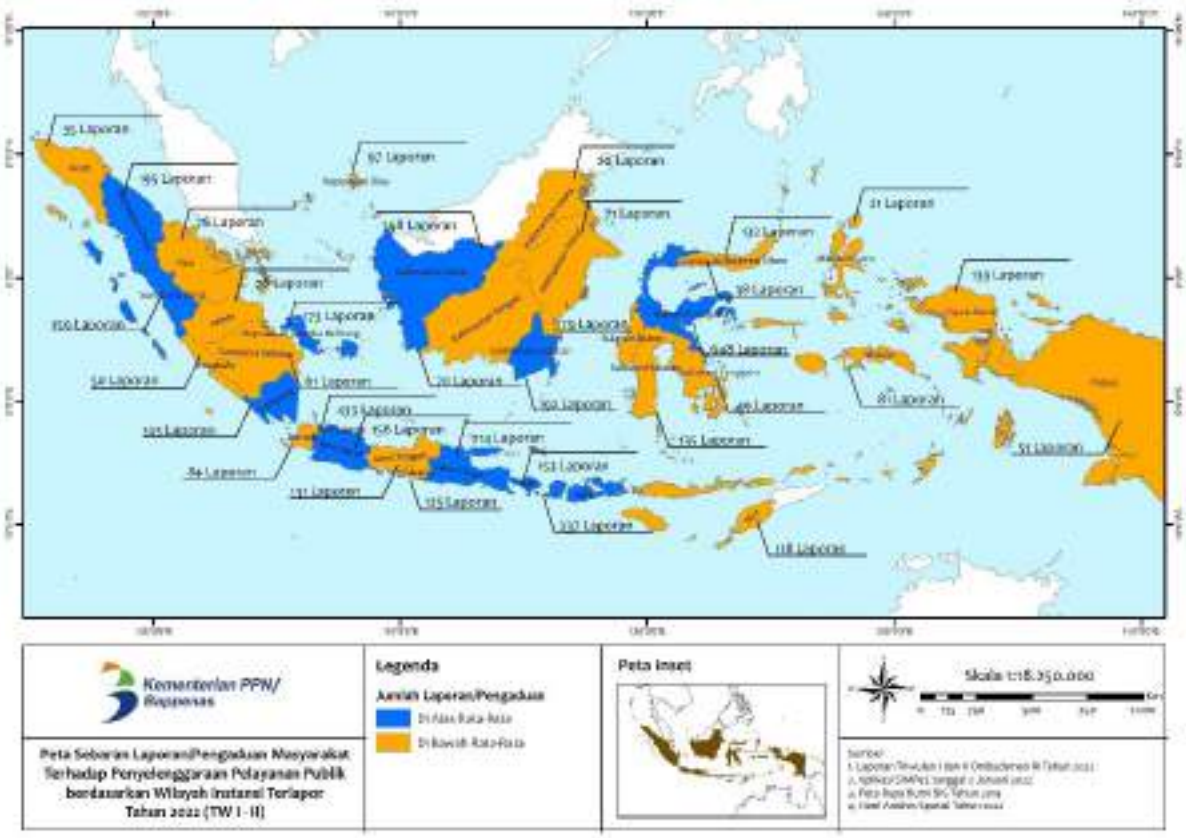
Hasil perbandingan target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2021 menunjukkan sebanyak 15 kantor perwakilan mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan sebesar ≥100 persen dan 19 kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian penyelesaian laporan/pengaduan sebesar <100 persen. Kantor perwakilan yang mencapai ≥100 persen dari target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2021 yaitu pada daerah: Sumatera Utara, Sumatera Barat, Jambi, Lampung, Kepulauan Bangka

Belitung, Kepulauan Riau, Jakarta Raya, Jawa Barat, Jawa Tengah, Bali, NTB, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Tengah, dan Sulawesi Tenggara. Kantor perwakilan yang mencapai <100 persen dari target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2021 yaitu pada daerah: Aceh, Riau, Sumatera Selatan, Bengkulu, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Banten, NTT, Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, Maluku Utara, Papua Barat, dan Papua. Kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian penyelesaian laporan/pengaduan tertinggi pada tahun 2021 yaitu Kepulauan Bangka Belitung (capaian 192 persen), sedangkan kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian terendah yaitu Sulawesi Utara (capaian 22 persen).

B. Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2022 (TW I-II)

Pada tahun 2022 Ombudsman RI telah menerima Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 4.738 laporan hingga Triwulan II (TW II), dengan rincian sebanyak 2.690 laporan pada TW I dan 2.048 laporan pada TW II. Laporan tersebut terdiri dari 6.176 Laporan Reguler, 835 laporan Respon Cepat, dan 175 laporan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (Aplikasi SIMPeL tanggal 2 Januari 2022). Selain laporan tersebut, Ombudsman RI menerima konsultasi yang merupakan non laporan yang jumlahnya pada Triwulan II tahun 2022 sebesar 85,22 persen dari target yang harus dicapai Ombudsman RI Pusat di tahun 2022 yaitu sebanyak 900 (sembilan ratus) konsultasi. Substansi pengaduan masyarakat dikategorikan ke dalam beberapa kategori dan sub kategori untuk memudahkan proses investigasi dan pengelompokan masalah yaitu agraria, kepolisian, pendidikan, pedesaan, dan kepegawaian (Ombudsman RI, 2022b). Rata-rata laporan/pengaduan dalam suatu provinsi pada TW I-II Tahun 2022 yaitu sebanyak 140 laporan/pengaduan. Sebaran dari Laporan/Pengaduan yang diterima Ombudsman pada TW I-II Tahun 2022 tersebut kemudian dikelompokan menjadi 2 kategori sebagai berikut:

1. Di Atas Rata-Rata = jumlah laporan/pengaduan ≥140
2. Di Bawah Rata-Rata = jumlah laporan/pengaduan <140



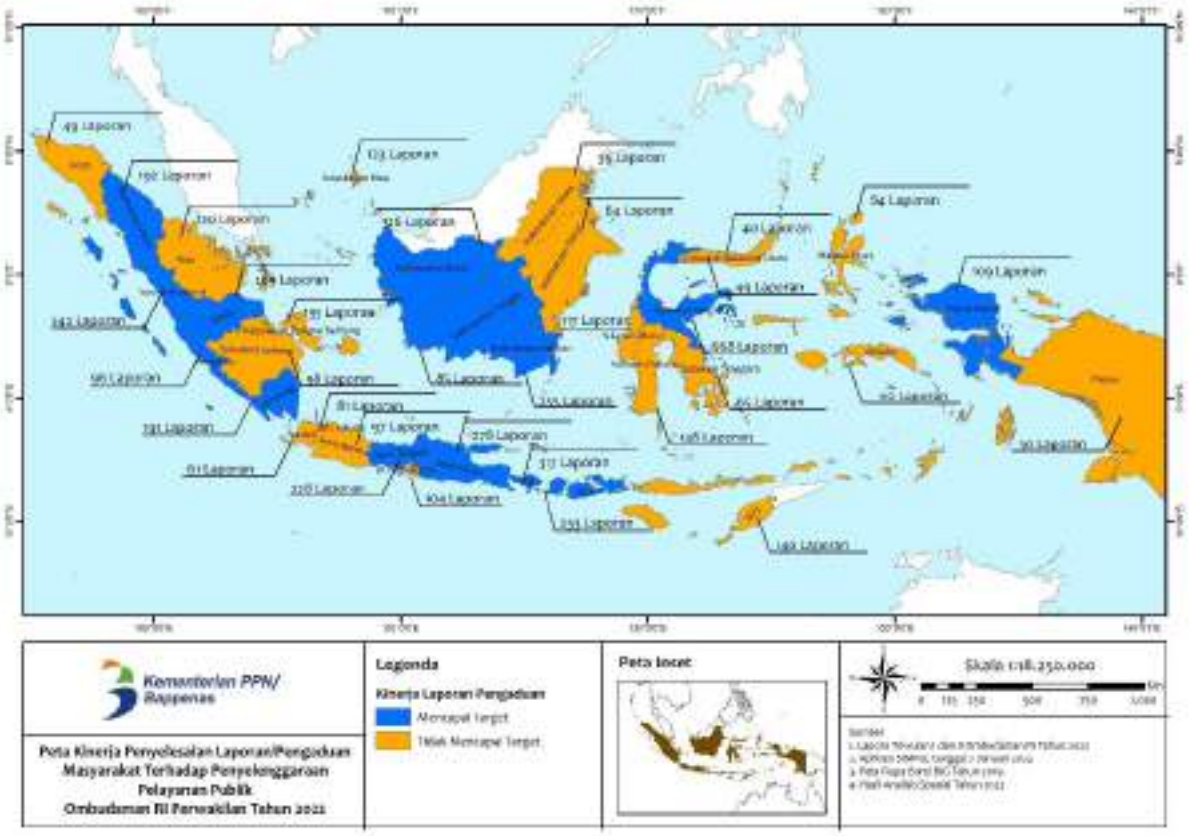
Gambar 4.34 Peta Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Wilayah Instansi Terlapor Tahun 2022 (TW I – II)

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2022

Berdasarkan sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan wilayah instansi terlapor, 3 (tiga) wilayah terlapor yang paling banyak dalam laporan/pengaduan masyarakat tahun 2022 (TW I-II) yaitu: Provinsi Sulawesi Tengah (648 laporan), Provinsi DKI Jakarta (433 laporan), dan Provinsi Kalimantan Barat (298 laporan). Wilayah terlapor yang paling sedikit dalam laporan/pengaduan masyarakat pada tahun 2022 (TW I-II) yaitu: Provinsi Kalimantan Utara (20 laporan), Provinsi Maluku Utara (21 laporan), dan Provinsi Aceh (35 laporan).

Kinerja penyelesaian laporan/pengaduan dilakukan dengan membandingkan data realisasi dan target pada penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan yang berada di 34 Provinsi di Indonesia. Dalam RKP 2022, salah satu *output* prioritas terkait Ombudsman RI yaitu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang ditargetkan sejumlah 5.830 laporan. Pada realisasinya, Ombudsman RI pada periode tahun 2022 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 5.846 laporan (Aplikasi SIMPeL tanggal 7 Januari 2023). Dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 715 laporan dari target sebanyak 530 laporan dan Ombudsman perwakilan sebanyak 5.131 laporan dari target sebanyak 5.300 laporan.

Dengan demikian pada rincian *output* prioritas penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI pada Tahun 2022 telah mencapai target dengan pencapaian sebesar 100,27 persen. Peta kinerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) Ombudsman RI tahun 2022 termuat dalam gambar berikut.



Gambar 4.35 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2022

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2022

Hasil perbandingan target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2022 menunjukkan sebanyak 14 kantor perwakilan mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan sebesar ≥100 persen dan 20 kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian penyelesaian laporan/pengaduan sebesar <100 persen. Kantor perwakilan yang mencapai ≥100 persen dari target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2022 yaitu pada daerah: Sumatera Utara, Sumatera Barat, Jambi, Bengkulu, Lampung, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Sulawesi Tengah, dan Papua Barat. Kantor perwakilan yang mencapai <100 persen dari target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2022 yaitu pada daerah: Aceh, Riau, Sumatera Selatan, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Jakarta Raya, Jawa Barat, DI Yogyakarta, Banten, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Timur,

Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, Maluku Utara, dan Papua. Kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian penyelesaian laporan/pengaduan tertinggi pada tahun 2022 yaitu Sulawesi Tengah (capaian 445 persen), sedangkan kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian terendah yaitu Papua (capaian 16,7 persen).

4.2.4.2 Analisis Spasial Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009

Ombudsman RI diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 untuk melakukan pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan amanat tersebut tercermin dalam *output* survei kepatuhan terhadap penyelenggara negara dan pemerintahan yang dilakukan Ombudsman. Pada Renstra Ombudsman RI 2020 – 2024, *output* ini adalah bagian dari Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, khususnya Kegiatan Pencegahan Maladministrasi. Survei Kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai survei yang dilaksanakan Ombudsman RI untuk mengukur tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Survei Kepatuhan merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dari sisi pengawas eksternal dan meminimalisir perilaku maladministrasi penyelenggara layanan publik. Survei kepatuhan menilai kepatuhan penyelenggara layanan dalam pemenuhan standar pelayanan dalam UU 25 Tahun 2009 seperti: persyaratan, sistem mekanisme prosedur, produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif. Pengamatan dilakukan terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Produk yang dinilai dalam survei kepatuhan adalah produk administratif: perizinan dan non-perizinan.

A. Sebaran Penilaian Kepatuhan Tahun 2021

Dalam RKP 2021, salah satu rincian *output* prioritas terkait Ombudsman RI yaitu instansi yang disurvei atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang ditargetkan sejumlah 587 instansi. Pada realisasinya, Ombudsman RI Perwakilan pada tahun 2021 melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada 587 Instansi di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten (Ombudsman RI, 2021b). Dengan demikian pada rincian *output* prioritas survei kepatuhan atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ombudsman RI telah mencapai target dengan pencapaian 100 persen.

Teknis pengerjaan survei dilakukan oleh Ombudsman RI dengan memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui berbagai informasi layanan

publik. Oleh karena itu kegiatan survei di lapangan pada tahun 2021 dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu agar bisa melihat kenyataan empirik dan otentik ihwal kepatuhan penyelenggaran layanan. Pada sisi lain, mengingat pandemi COVID-19 masih melanda berbagai daerah, sebagian kegiatan dilakukan secara *virtual* melalui *platform digital* yang tersedia.

Sumber data dalam survei kepatuhan yaitu produk layanan yang diakses langsung oleh masyarakat. Di tingkat Kementerian/Lembaga (K/L), penilaian tidak berdasarkan atas substansi karena produk tiap K/L berbeda-beda, sehingga produk yang dinilai menyesuaikan dengan produk yang diselenggarakan oleh tiap K/L. Penilaian di tingkat provinsi/kabupaten/kota dilakukan atas 4 Substansi yaitu: perizinan pada PTSP, administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kesehatan pada Dinas Kesehatan dan Pendidikan pada Dinas Pendidikan. Serta dilakukan penilaian pada K/L vertikal yaitu kepolisian resort dan kantor pertanahan kota/kabupaten.

Penilaian di pemerintah daerah (provinsi, Kota dan Kabupaten) didasarkan atas 4 substansi yaitu perizinan, ekonomi dan non ekonomi, kesehatan, administrasi kependudukan, dan pendidikan dengan jumlah produk Pemerintah Daerah yang dinilai sejumlah 219 produk. Untuk total keseluruhan jumlah produk adalah 29.719 dengan rincian adminduk 5.135, pendidikan 5.253, perizinan ekonomi 6.805, perizinan non ekonomi 9.225 dan kesehatan 3.761. Sementara itu, produk yang dinilai pada setiap Polres berjumlah 5 produk sedangkan produk yang dinilai pada setiap kantor pertanahan berjumlah 2 produk. Dengan demikian, jumlah data produk layanan keseluruhan yang telah dinilai sebanyak 37.202 yang terdiri dari data produk layanan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Sebaran nilai kepatuhan dikategorikan menjadi 3 (tiga) zona kepatuhan terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 yaitu zona merah (nilai kepatuhan 0 – 50,9), zona kuning (nilai kepatuhan 51 – 80,9), dan zona hijau (nilai kepatuhan 81 – 100). Hasil penilaian kepatuhan tahun 2021 secara rinci adalah sebagai berikut:

a. Kepatuhan di Kementerian
   Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan pada 24 kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 70,83 persen atau 17 kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 29,17 persen atau 7 kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan tidak ada kementerian masuk dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Kementerian skor tersebut adalah sebesar 81,97.

b. Kepatuhan di Lembaga
   Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 15 lembaga menunjukkan bahwa sebanyak 80 persen atau 12 lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 20 persen atau 3 lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan tidak ada lembaga masuk dalam

zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Lembaga skor tersebut adalah sebesar 83,36.

c. Kepatuhan di Pemerintah Provinsi

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 34 pemerintah provinsi menunjukkan bahwa sebanyak 38,24 persen atau 13 pemerintah provinsi masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 55,88 persen atau 19 pemerintah provinsi masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 5,88 persen atau 2 pemerintah provinsi masuk dalam zona merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Provinsi skor tersebut adalah sebesar 75,66.

d. Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 416 pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 24,76 persen atau 103 pemerintah kabupaten masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 54,33 persen atau 226 pemerintah kabupaten masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 20,91 persen atau 87 pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Kabupaten skor tersebut adalah sebesar 65,47.

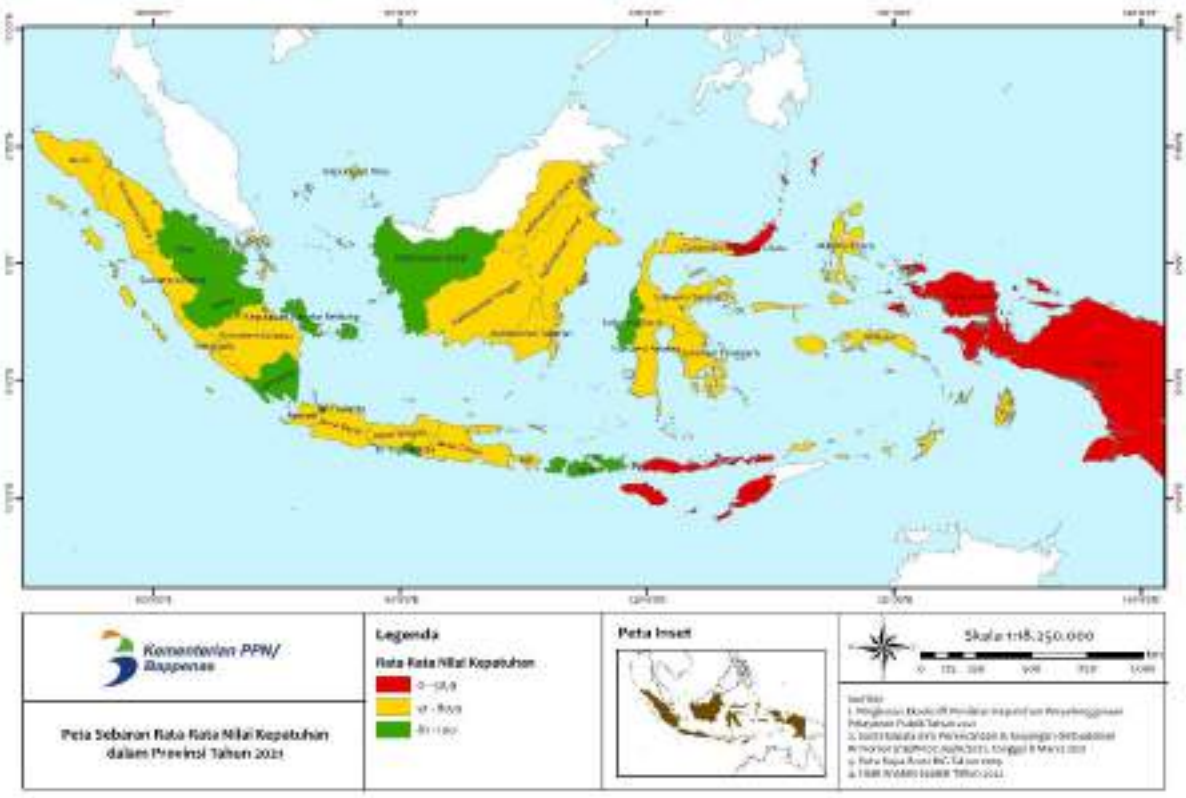
e. Kepatuhan di Pemerintah Kota

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 98 pemerintah kota menunjukkan bahwa sebanyak 34,69 persen atau 34 pemerintah kota masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 62,24 persen atau 61 pemerintah kota masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 3,06 persen atau 3 pemerintah kota masuk dalam zona merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Kota skor tersebut adalah sebesar 74,54.

Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik menunjukkan dampak positif dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal ini antara lain dilihat dari meningkatnya persentase kepatuhan penyelenggara pelayanan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sebagaimana hasil penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman RI.

Dalam laporan ini, sebaran nilai kepatuhan provinsi, kabupaten, dan kota diakumulasikan dan dihitung rata-ratanya pada setiap provinsi di Indonesia untuk mengetahui rata-rata nilai kepatuhan agregat dalam suatu provinsi. Sebaran dari rata-rata nilai kepatuhan tahun 2021 dalam suatu provinsi diolah menjadi data skala interval dan dikelompokan menjadi 3 kategori sesuai zona kepatuhan Ombudsman RI sebagai berikut:

1. Zona merah = rata-rata nilai kepatuhan 0 – 50,9
2. Zona kuning = rata-rata nilai kepatuhan 51 – 80,9
3. Zona hijau = rata-rata nilai kepatuhan 81 – 100



Gambar 4.36 Peta Sebaran Nilai Kepatuhan dalam Provinsi Tahun 2021

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2022

Sebaran rata-rata nilai kepatuhan dalam provinsi pada tahun 2021 menunjukkan sebanyak 4 (empat) provinsi berada di zona merah (rata-rata nilai kepatuhan 0 – 50,9) yaitu Provinsi Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Utara, Papua Barat, dan Papua, 21 provinsi berada di zona kuning (rata-rata nilai kepatuhan 51 – 80,9) yaitu Provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Bengkulu, Kepulauan Riau, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Banten, Bali, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Maluku, dan Maluku Utara, serta 9 provinsi berada di zona hijau (rata-rata nilai kepatuhan 81 – 100) yaitu Provinsi Riau, Jambi, Lampung, Kepulauan Bangka Belitung, DKI Jakarta, DI Yogyakarta, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Barat, dan Sulawesi Barat. Secara rinci, rata-rata nilai kepatuhan provinsi, kabupaten, dan kota setiap provinsi pada tahun 2021 termuat dalam berikut.

Tabel 4.18 Rincian Rata-Rata Nilai Kepatuhan dalam Provinsi Tahun 2021

No	Provinsi	Rata-Rata Nilai Kepatuhan	Klasifikasi Zona
1	Aceh	73,51	Kuning
2	Sumatera Utara	65,72	Kuning
3	Sumatera Barat	69,31	Kuning
4	Riau	83,34	Hijau
5	Jambi	86,30	Hijau

No	Provinsi	Rata-Rata Nilai Kepatuhan	Klasifikasi Zona
6	Sumatera Selatan	76,29	Kuning
7	Bengkulu	74,15	Kuning
8	Lampung	84,06	Hijau
9	Kep. Bangka Belitung	83,43	Hijau
10	Kep. Riau	79,12	Kuning
11	DKI Jakarta	85,25	Hijau
12	Jawa Barat	65,76	Kuning
13	Jawa Tengah	67,40	Kuning
14	DI Yogyakarta	90,41	Hijau
15	Jawa Timur	71,78	Kuning
16	Banten	73,74	Kuning
17	Bali	78,38	Kuning
18	Nusa Tenggara Barat	84,93	Hijau
19	Nusa Tenggara Timur	48,31	Merah
20	Kalimantan Barat	89,89	Hijau
21	Kalimantan Tengah	66,80	Kuning
22	Kalimantan Selatan	75,05	Kuning
23	Kalimantan Timur	76,35	Kuning
24	Kalimantan Utara	76,71	Kuning
25	Sulawesi Utara	50,32	Merah
26	Sulawesi Tengah	59,16	Kuning
27	Sulawesi Selatan	67,27	Kuning
28	Sulawesi Tenggara	55,37	Kuning
29	Gorontalo	71,50	Kuning
30	Sulawesi Barat	82,05	Hijau
31	Maluku	57,77	Kuning
32	Maluku Utara	56,84	Kuning
33	Papua Barat	39,79	Merah
34	Papua	33,82	Merah

Keterangan: Rata-rata kepatuhan dalam provinsi adalah nilai kepatuhan Provinsi + Kabupaten + Kota dalam Wilayah Provinsi yang bersangkutan

Sumber: Hasil Analisis, 2022

B. Sebaran Penilaian Kepatuhan Tahun 2022

Untuk mendukung pencapaian sasaran atau indikator tata kelola dan reformasi birokrasi, dilaksanakan penilaian kepatuhan kementerian/lembaga/daerah (K/L/D) terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020-2024 yang menjadikan penilaian ini sebagai salah satu

output prioritas yang mendukung target PN 7 (Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik). Penilaian dilakukan dengan pengambilan data kementerian dan lembaga yang dilaksanakan oleh kantor pusat serta pengambilan data pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, pemerintah kota, dan instansi vertikal dilaksanakan oleh kantor-kantor perwakilan.

Dalam RKP 2022, salah satu rincian *output* prioritas terkait Ombudsman RI yaitu instansi yang disurvei atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang ditargetkan sejumlah 587 instansi. Pada realisasinya, Ombudsman RI Perwakilan pada tahun 2022 melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada 586 instansi di 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 415 Kabupaten (Ombudsman RI, 2022c). Pada 1 Pemerintah Daerah yaitu Kabupaten Puncak tidak dapat dilakukan survei karena terkendala faktor keamanan. Dengan demikian pada rincian *output* prioritas survei kepatuhan atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ombudsman RI pada tahun 2022 mencapai 99,82 persen dari target.

Penilaian dilakukan melalui metode wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik, dan pembuktian dokumen. Pengambilan data penilaian dilaksanakan pada minggu ke 2 bulan Agustus hingga minggu ke 2 bulan November. Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, pada tahun 2022 Ombudsman melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun ini, penilaian diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan. Semua komponen tersebut, menjadi bagian dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. Sebaran nilai kepatuhan dikategorikan menjadi 3 (tiga) zona kepatuhan terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 yaitu zona merah (nilai kepatuhan 0 – 53,99), zona kuning (nilai kepatuhan 54 – 77,99), dan zona hijau (nilai kepatuhan 78 – 100). Hasil penilaian kepatuhan tahun 2022 secara rinci adalah sebagai berikut:

a. Kepatuhan di Kementerian

   Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan pada 25 kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 84 persen atau 21 kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 16 persen atau 4 kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan tidak ada kementerian masuk dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Kementerian skor tersebut adalah sebesar 84,72.

b. Kepatuhan di Lembaga

   Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 14 lembaga menunjukkan bahwa sebanyak 64,29 persen atau 9 lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 35,71 persen atau 5 lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan tidak ada lembaga masuk

dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Lembaga skor tersebut adalah sebesar 79,31.

c. Kepatuhan di Pemerintah Provinsi

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 34 pemerintah provinsi menunjukkan bahwa sebanyak 55,88 persen atau 19 pemerintah provinsi masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 38,24 persen atau 13 pemerintah provinsi masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 5,88 persen atau 2 pemerintah provinsi masuk dalam zona merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Provinsi skor tersebut adalah sebesar 76,05.

d. Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 415 pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 40,96 persen atau 170 pemerintah kabupaten masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 44,82 persen atau 186 pemerintah kabupaten masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 14,22 persen atau 59 pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Kabupaten adalah sebesar 69,89.

e. Kepatuhan di Pemerintah Kota

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 98 pemerintah kota menunjukkan bahwa sebanyak 54,08 persen atau 53 pemerintah kota masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 42,86 persen atau 42 pemerintah kota masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 3,06 persen atau 3 pemerintah kota masuk dalam zona merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah. Sementara itu, dilihat dari rata-rata skor kepatuhan, pada level Kota skor tersebut adalah sebesar 77,25.

Dalam laporan ini, sebaran nilai kepatuhan provinsi, kabupaten, dan kota diakumulasikan dan dihitung rata-ratanya pada setiap provinsi di Indonesia untuk mengetahui rata-rata nilai kepatuhan agregat dalam suatu provinsi. Sebaran dari rata-rata nilai kepatuhan tahun 2022 dalam suatu provinsi diolah menjadi data skala interval dan dikelompokan menjadi 3 kategori sesuai zona kepatuhan Ombudsman RI sebagai berikut:

1. Zona merah = rata-rata nilai kepatuhan 0 – 53,99
2. Zona kuning = rata-rata nilai kepatuhan 54 – 77,99
3. Zona hijau = rata-rata nilai kepatuhan 78 – 100

Gambar 4.37 Peta Sebaran Nilai Kepatuhan dalam Provinsi Tahun 2022

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2022

Sebaran rata-rata nilai kepatuhan dalam provinsi pada tahun 2022 menunjukkan sebanyak 2 (dua) provinsi berada di zona merah (rata-rata nilai kepatuhan 0 – 53,99) yaitu Provinsi Papua Barat dan Papua, 17 provinsi berada di zona kuning (rata-rata nilai kepatuhan 54 – 77,99) yaitu Provinsi Sumatera Utara, Lampung, Jawa Barat, Jawa Timur, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Maluku, dan Maluku Utara, serta 15 provinsi berada di zona hijau (rata-rata nilai kepatuhan 78 – 100) yaitu Provinsi Aceh, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, DKI Jakarta, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Banten, Bali, Kalimantan Utara, dan Sulawesi Barat. Secara rinci, rata-rata nilai kepatuhan provinsi, kabupaten, dan kota setiap provinsi pada tahun 2022 termuat dalam berikut.

Tabel 4.19 Rincian Rata-Rata Nilai Kepatuhan dalam Provinsi Tahun 2022

No	Provinsi	Rata-Rata Nilai Kepatuhan	Klasifikasi Zona
1	Aceh	80,21	Hijau
2	Sumatera Utara	72,91	Kuning
3	Sumatera Barat	82,17	Hijau
4	Riau	79,81	Hijau

No	Provinsi	Rata-Rata Nilai Kepatuhan	Klasifikasi Zona
5	Jambi	85,43	Hijau
6	Sumatera Selatan	81,32	Hijau
7	Bengkulu	79,95	Hijau
8	Lampung	67,73	Kuning
9	Kep. Bangka Belitung	82,71	Hijau
10	Kep. Riau	86,47	Hijau
11	DKI Jakarta	82,24	Hijau
12	Jawa Barat	72,79	Kuning
13	Jawa Tengah	88,67	Hijau
14	DI Yogyakarta	90,41	Hijau
15	Jawa Timur	74,40	Kuning
16	Banten	80,14	Hijau
17	Bali	93,13	Hijau
18	Nusa Tenggara Barat	71,23	Kuning
19	Nusa Tenggara Timur	62,39	Kuning
20	Kalimantan Barat	75,62	Kuning
21	Kalimantan Tengah	69,13	Kuning
22	Kalimantan Selatan	72,83	Kuning
23	Kalimantan Timur	71,55	Kuning
24	Kalimantan Utara	81,74	Hijau
25	Sulawesi Utara	61,87	Kuning
26	Sulawesi Tengah	67,67	Kuning
27	Sulawesi Selatan	67,84	Kuning
28	Sulawesi Tenggara	58,17	Kuning
29	Gorontalo	70,44	Kuning
30	Sulawesi Barat	78,88	Hijau
31	Maluku	58,46	Kuning
32	Maluku Utara	57,00	Kuning
33	Papua Barat	52,23	Merah
34	Papua	29,23	Merah

Keterangan: Rata-rata kepatuhan dalam provinsi adalah nilai kepatuhan Provinsi + Kabupaten + Kota dalam Wilayah Provinsi yang bersangkutan

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Ikhtisar Analisis Spasial Pencapaian *Output* Prioritas RKP 2021 dan 2022 Terkait Ombudsman RI

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik untuk mendukung Prioritas Nasional (PN) 7, Ombudsman RI memiliki 2 (dua) rincian *output* prioritas dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP) 2021 dan 2022 yaitu: 1) Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat

terhadap penyelenggara pelayanan publik yang ditargetkan sejumlah 6.300 laporan pada 2021 dan 5.830 laporan pada 2022; dan 2) Instansi yang disurvei atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang ditargetkan sejumlah 587 instansi pada 2021 dan 2022. Kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai yang dilaksanakan Ombudsman RI untuk mengukur tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sementara itu, Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat didefinisikan sebagai laporan/pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman diselesaikan melalui berbagai metode antara lain klarifikasi, investigasi, *monitoring*, mediasi, dan rekomendasi. Hasil analisis spasial pencapaian rincian *output* prioritas RKP 2021 dan 2022 terkait Ombudsman RI menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Ombudsman RI pada periode tahun 2021 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sejumlah 6.421 laporan (Ombudsman RI, 2021a) dari target dalam RKP 2021 sejumlah 6.300 laporan. Dengan demikian pada rincian *output* prioritas penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI pada Tahun 2021 telah mencapai target dengan pencapaian 101,9 persen. Kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian penyelesaian laporan/pengaduan tertinggi pada tahun 2021 yaitu Kepulauan Bangka Belitung (capaian 192 persen), sedangkan kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian terendah yaitu Sulawesi Utara (capaian 22 persen).

2. Ombudsman RI pada periode tahun 2022 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sejumlah 5.846 laporan (Aplikasi SIMPeL tanggal 7 Januari 2023) dari target dalam RKP 2022 sejumlah 5.830 laporan. Dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 715 laporan dari target sebanyak 530 laporan dan Ombudsman perwakilan sebanyak 5.131 laporan dari target sebanyak 5.300 laporan. Dengan demikian pada rincian *output* prioritas penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI pada Tahun 2022 telah mencapai target dengan pencapaian sebesar 100,27 persen. Kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian penyelesaian laporan/pengaduan tertinggi pada tahun 2022 yaitu Sulawesi Tengah (capaian 445 persen), sedangkan kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian terendah yaitu Papua (capaian 16,7 persen).

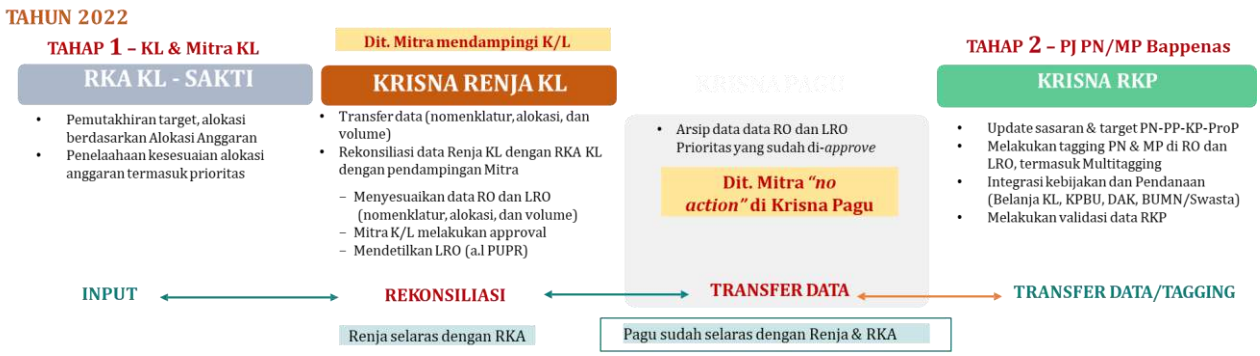
3. Ombudsman RI Perwakilan pada tahun 2021 melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada 587 instansi di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten (Ombudsman RI, 2021b) dari target dalam RKP 2021 sejumlah 587 instansi. Dengan demikian pada *output* prioritas survei kepatuhan atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ombudsman RI pada Tahun 2021 telah mencapai target dengan pencapaian 100 persen.

4. Ombudsman RI Perwakilan pada tahun 2022 melaksanakan pengambilan data survei kepatuhan pada 586 instansi di 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 415 Kabupaten (Ombudsman RI, 2022c) dari target dalam RKP 2022 sejumlah 587 instansi. Dengan demikian pada rincian *output* prioritas survei kepatuhan atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ombudsman RI pada Tahun 2022 telah mencapai target dengan pencapaian 99,82 persen.
5. Berdasarkan sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, 3 (tiga) unit yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat tahun 2021 yaitu: Ombudsman RI Pusat (1.563 laporan), Perwakilan Provinsi Jawa Timur (319 laporan), dan Perwakilan Provinsi Sumatera Utara (302 laporan). Unit yang paling sedikit menerima laporan/pengaduan masyarakat pada tahun 2021 yaitu: Perwakilan Kalimantan Utara (56 laporan), Perwakilan Gorontalo (58 laporan), dan Perwakilan Maluku Utara (67 laporan).
6. Berdasarkan sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan wilayah instansi terlapor, 3 (tiga) wilayah terlapor yang paling banyak dalam laporan/pengaduan masyarakat tahun 2022 (TW I-II) yaitu: Provinsi Sulawesi Tengah (648 laporan), Provinsi DKI Jakarta (433 laporan), dan Provinsi Kalimantan Barat (298 laporan). Wilayah terlapor yang paling sedikit dalam laporan/pengaduan masyarakat pada tahun 2022 (TW I-II) yaitu: Provinsi Kalimantan Utara (20 laporan), Provinsi Maluku Utara (21 laporan), dan Provinsi Aceh (35 laporan).
7. Berdasarkan sebaran rata-rata nilai kepatuhan dalam provinsi pada tahun 2021 menunjukkan sebanyak 4 (empat) provinsi memiliki rata-rata nilai kepatuhan 0 – 50,9 yaitu Provinsi Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Utara, Papua Barat, dan Papua, 21 provinsi memiliki rata-rata nilai kepatuhan 51 – 80,9 yaitu Provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Bengkulu, Kepulauan Riau, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Banten, Bali, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Maluku, dan Maluku Utara, serta sebanyak 9 provinsi berada memiliki rata-rata nilai kepatuhan 81 – 100 yaitu Provinsi Riau, Jambi, Lampung, Kepulauan Bangka Belitung, DKI Jakarta, DI Yogyakarta, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Barat, dan Sulawesi Barat. Hal ini menunjukkan provinsi dengan jumlah kabupaten/kota yang tinggi pun cenderung memiliki rata-rata nilai kepatuhan yang tidak tinggi.
8. Berdasarkan sebaran rata-rata nilai kepatuhan dalam provinsi pada tahun 2022 menunjukkan sebanyak 2 (dua) provinsi memiliki rata-rata nilai kepatuhan 0 – 53,99 yaitu Provinsi Papua Barat dan Papua, 17 provinsi memiliki rata-rata nilai kepatuhan 54 – 77,99 yaitu Provinsi Sumatera Utara, Lampung, Jawa Barat, Jawa Timur, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi

Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Maluku, dan Maluku Utara, serta sebanyak 15 provinsi berada memiliki rata-rata nilai kepatuhan 78 – 100 yaitu Provinsi Aceh, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, DKI Jakarta, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Banten, Bali, Kalimantan Utara, dan Sulawesi Barat. Hal ini menunjukkan daerah di wilayah timur Indonesia cenderung memiliki rata-rata nilai kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang rendah. Provinsi dengan jumlah kabupaten/kota yang tinggi pun cenderung memiliki rata-rata nilai kepatuhan yang tidak tinggi.

4.3 Pemutakhiran RKP 2022 terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyusunan dan pemutakhiran rencana pembangunan RKP 2022 dan Renja K/L dilakukan dengan mempertimbangkan sasaran RPJMN Tahun 2020–2024, arahan Presiden, hasil evaluasi kinerja pembangunan tahun 2020, kebijakan pembangunan tahun 2021, serta berbagai isu strategis. Pandemi COVID-19 merupakan *unprecedented shock* yang mengubah secara signifikan pola interaksi antarmanusia, sehingga berimplikasi terhadap perubahan pola aktivitas ekonomi, sosial, serta pelayanan publik. Oleh karena itu, berbagai respon kebijakan terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi kinerja Ombudsman RI perlu ditindaklajuti dengan penyesuaian yang lebih terukur. Pemutakhiran RKP 2022 terkait Ombudsman RI dilakukan melalui Sistem Informasi KRISNA Renja K/L 2022. Mekanisme pemutakhiran RKP pada Sistem Informasi KRISNA tahun 2022 dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.38 Mekanisme Pemutakhiran RKP di KRISNA Tahun 2022

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas, 2021b

Setiap kementerian dan lembaga memiliki peran pada setiap tahapan pemutakhiran. Peran Ombudsman RI pada proses pemutakhiran antara lain: 1) Melihat kesesuaian Renja dan RKA melalui menu komparasi; 2) Melakukan penyesuaian nomenklatur, lokasi, target, dan alokasi di menu Program/Kegiatan; dan 3) Men-*submit* Renja K/L pasca penyesuaian. Sementara itu Direktorat PEPPD sebagai mitra perencanaan Ombudsman RI memiliki peran yaitu: 1) Melakukan koordinasi dengan K/L dalam

penyesuaian Renja; 2) Melakukan *approval* terhadap penyesuaian Renja; dan 3) Memastikan kesesuaian RO Prioritas di Renja.

Rancangan akhir RKP digunakan sebagai pedoman penyusunan rancangan undang-undang tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Nota Keuangan (NK), serta sebagai dasar dalam pemutakhiran rancangan Renja K/L menjadi Renja K/L. Koordinasi dengan kementerian dan lembaga diperlukan untuk memastikan pemutakhiran RKP agar selaras dengan dokumen pelaksanaan anggaran.

Ombudsman RI sebagai mitra kerja perencanaan dan penganggaran Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas melakukan diskusi dan koordinasi pemutakhiran Renja Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 yang diselenggarakan pada tanggal 12 November 2021 di Millennium Hotel Sirih Jakarta secara *hybrid* (*offline* serta *online* melalui aplikasi *zoom*). Dalam mendukung pelaksanaan RKP 2022, keterlibatan Ombudsman RI dijabarkan dalam Prioritas Nasional (PN) ketujuh yaitu Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik. Dalam diskusi tersebut, Ombudsman RI mengusulkan pemutakhiran Renja TA 2022 pada tiga bagian, yaitu: 1) Penyesuaian Volume RO terkait Komparasi Renja K/L dan RKA K/L; 2) Penyesuaian Satuan dan Volume RO Mengikuti Kebijakan Baru (Satuan KRO lebih dari Satu); dan 3) Penyesuaian Target Indikator Kinerja. Namun demikian, karena batas waktu pemutakhiran sampai 13 November 2021, maka usulan pemutakhiran hanya bisa dilakukan pada penyesuaian volume RO saja. Sementara itu untuk penyesuaian satuan dan volume, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas menyarankan agar Ombudsman RI membahas secara internal terlebih dahulu antara Biro Perencanana dan Keuangan dengan biro lainnnya serta Kepala Keasistenan Utama. Pembahasan tersebut juga bisa melibatkan Kementerian PPN/Bappenas untuk memberikan penguatan dari sisi perencanaannya.

Ombudsman RI melakukan pemutakhirkan Renja ORI TA 2022 dengan menyesuaikan terhadap RKA Ombudsman RI TA 2022. Pada menu komparasi Renja K/L dan RKA K/L di Sistem Informasi KRISNA masih terdapat satu RO yang volumenya berbeda, yaitu RO Layanan Sarana Internal, dimana volume pada Renja K/L sebesar 184 Unit, sementara volume pada RKA K/L sebesar 186 Unit. Pemutakhiran dilakukan untuk mengubah volume RO Layanan Sarana Internal pada Renja menjadi sebesar 186 Unit. Untuk memberikan gambaran lebih jelas terkait pemutakhiran tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.39 Menu Komparasi Renja K/L dan RKA K/L di KRISNA Sebelum Pemutakhiran
Sumber: Aplikasi KRISNA, 2022

Gambar 4.40 Menu Komparasi Renja K/L dan RKA K/L di KRISNA Setelah Pemutakhiran
Sumber: Aplikasi KRISNA, 2022

Sebagai tindak lanjut Ombudsman RI akan mengirim surat kepada Direktorat Sistem Penganggaran (DSP) Kementerian Keuangan dan Direktorat APP Kementerian PPN/Bappenas dengan ditembuskan kepada Direktorat PEPPD Bappenas dan DJA Kemenkeu. Secara prinsip, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas selaku direktorat mitra sektor dengan Ombudsman RI menyetuji perubahan yang diusulkan karena akan memudahkan kinerja Ombudsman RI ke depannya, sehingga kinerjanya bisa diukur dan bisa dilakukan penyesuaian target jika tahun 2022 kembali dilakukan *refocusing*.

4.4 Pokok-pokok Penyusunan RKP 2023

Dalam rangka memenuhi amanat Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2004 dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2017, pemerintah perlu menyusun dokumen perencanaan tahunan melalui Rencana Kerja Pemerintah (RKP), sebagai penjabaran dari dokumen perencanaan jangka menengah (RPJMN). Berdasarkan prosesnya, penyusunan RKP dilaksanakan dengan pendekatan politik, teknokratik, partisipatif, atas-bawah (*top-down*), dan bawah-atas (*bottom-up*). Lebih lanjut, berdasarkan substansinya penyusunan RKP dilaksanakan dengan menerapkan prinsip *money follow program* melalui pendekatan Tematik, Holistik, Integratif, dan Spasial (THIS).

Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023 merupakan penjabaran tahun keempat dari RPJMN Tahun 2020-2024 yang memiliki sasaran pembangunan jangka menengah yaitu, "Mewujudkan Masyarakat Indonesia yang Mandiri, Maju, Adil, dan Makmur melalui Percepatan Pembangunan di Berbagai Bidang dengan Menekankan Terbangunnya Struktur Perekonomian yang Kokoh Berlandaskan Keunggulan Kompetitif di Berbagai Wilayah yang didukung oleh Sumber Daya Manusia yang Berkualitas dan Berdaya Saing". Tujuh agenda pembangunan RPJMN Tahun 2020-2024 tetap dipertahankan dalam RKP Tahun 2023 menjadi tujuh Prioritas Nasional (PN), yakni (1) Memperkuat Ketahanan Ekonomi untuk Pertumbuhan Yang Berkualitas dan Berkeadilan; (2) Mengembangkan Wilayah untuk Mengurangi Kesenjangan dan Menjamin Pemerataan; (3) Meningkatkan Sumber Daya Manusia Berkualitas dan Berdaya Saing; (a) Revolusi Mental dan Pembangunan Kebudayaan; (5) Memperkuat Infrastruktur untuk Mendukung Pengembangan Ekonomi dan Pelayanan Dasar; (6) Membangun Lingkungan Hidup, Meningkatkan Ketahanan Bencana, dan Perubahan Iklim; serta (7) Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik.

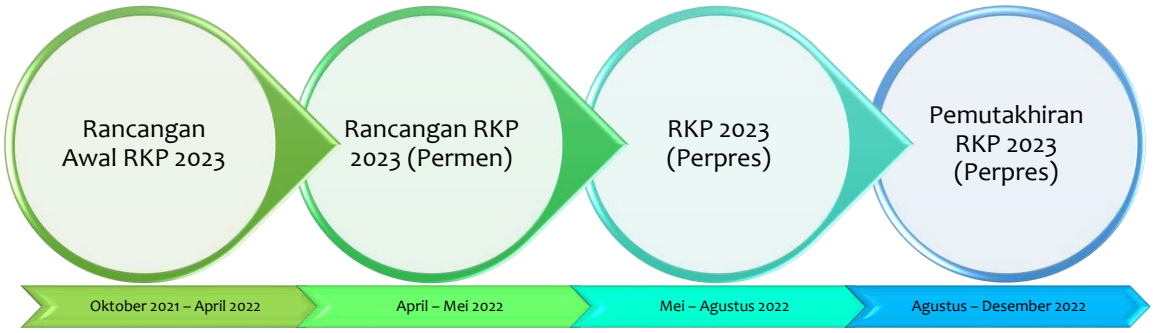
Secara garis besar, RKP Tahun 2023 memuat komitmen pemerintah untuk memberikan kepastian kebijakan, kerangka pendanaan, kerangka kelembagaan, kerangka regulasi, serta kerangka evaluasi dan pengendalian dalam melaksanakan pembangunan nasional secara berkesinambungan. Muatan tersebut dituangkan ke dalam sistematika dokumen RKP yang terdiri dari (1) Narasi, meliputi Pendahuluan, Spektrum Perencanaan Pembangunan Nasional, Tema dan Sasaran Pembangunan, Prioritas Nasional dan Pendanaannya, Kaidah Pelaksanaan, Penutup, dan (2) Matriks Pembangunan Prioritas Nasional, serta (3) Matriks *Major Project.*

Penyusunan RKP Tahun 2023 memerlukan koherensi antarbab serta akurasi data dan informasi baik mengenai perumusan isu pembangunan, strategi dan arah kebijakan (sektoral dan kewilayahan), capaian pembangunan, target pembangunan nasional, integrasi sumber-sumber pendanaan, maupun pemenuhan terhadap kriteria kesiapan proyek (dalam proses *clearing house*). Dengan demikian, diharapkan pada penyusunan RKP Tahun 2023, seluruh data dan informasi telah melalui proses konsolidasi data baik dengan sektor terkait di Kementerian PPN/Bappenas, maupun dengan instansi terkait.

4.5 Alur Proses Penyusunan RKP 2023

Berdasarkan Permen PPN Nomor 5 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah, penyusunan RKP terdiri atas tahapan sebagai berikut: (i) Penyiapan rancangan awal RKP dan pendanaannya; (ii) Penyampaian rancangan awal RKP dan penetapan Pagu Indikatif; (iii) Penyiapan dan penetapan rancangan RKP; (iv) Penyiapan rancangan Renja K/L; (v) Penyiapan rancangan akhir RKP dan pendanaannya; dan (vi) Penetapan RKP dan Pagu Anggaran. Rencana Kerja Pemerintah 2022 disusun sebagai pedoman pelaksanaan pembangunan bagi Pemerintah Pusat dan Pemerintah

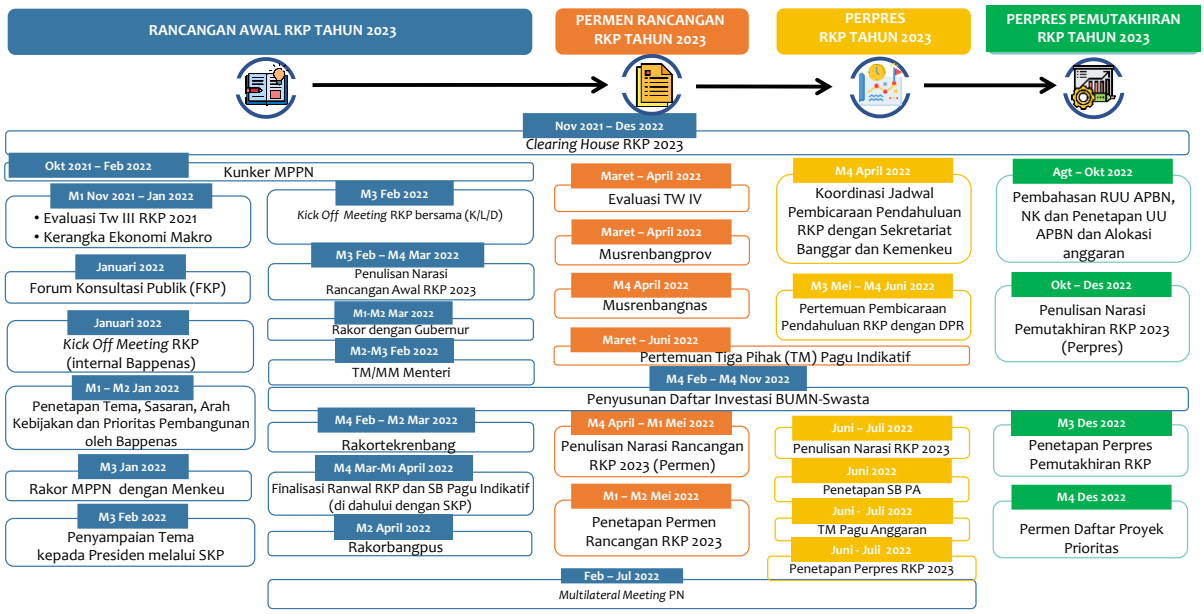
Daerah yang berbasis sinkronisasi perencanaan dan penganggaran. Bagi Pemerintah Pusat, RKP tahun 2022 digunakan sebagai pedoman bagi K/L pada saat menjabarkan PN ke dalam Rencana Kerja (Renja) K/L 2022 dan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) K/L 2022, yang selanjutnya dituangkan dalam Rancangan Undang-Undang Anggaran Pendapatan Belanja Negara (RUU APBN) 2022. Bagi Pemerintah Daerah, RKP tahun 2022 digunakan sebagai pedoman dalam menyusun Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) tahun 2022, yang kemudian dituangkan dalam Rancangan Peraturan Daerah Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (Raperda APBD) 2022. Selain itu juga menjadi referensi bagi BUMN dan Swasta untuk berpartisipasi dalam mendukung pencapaian target Prioritas Nasional tahun 2023 Proses penyusunan RKP Tahun 2023 dibagi ke dalam empat tahapan utama sebagaimana diilustrasikan pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.41 Tahapan Utama Penyusunan RKP Tahun 2023

Sumber: Bappenas, 2022

Tahap penusunan Rancangan Awal RKP Tahun 2023 dimulai dari proses Kunjungan Kerja MPPN, Evaluasi triwulan III RKP Tahun 2021, Kerangka Ekonomi Makro (KEM), Forum Konsultasi Publik (FKP), Rakorgub, Rakortekrenbaag, sampai dengan tahap Rakorbangpus. Tahap penyusunan Rancangan RKP Tahun 2023 dimulai dari evaluasi triwulan IV tahun 2021, proses Musrenbangprov, Musrenbangnas, sampai dengan penetapan Permen PPN/Kepala Bappenas tentang Rancangan RKP Tahun 2023. Tahap penyusunan RKP Tahun 2023 dimulai dari proses pertemuan koordinasi jadwal pembicaraan pendahuluan RKP dengan Sekretariat Banggar, pembicaraan pendahuluan dengan DPR, SB Pagu Anggaran sampai dengan penetapan Perpres tentang RKP Tahun 2023. Selanjutnya tahap penyusunan Pemutakhiran RKP Tahun 2023 dimulai dari proses pembahasan Nota Keuangan, RUU APBN, Penetapan UU APBN, dan Alokasi Anggaran, sampai dengan penetapan Perpres tentang Pemutakhiran RKP Tahun 2023, dan Permen PPN/Kepala Bappenas tentang Daftar Proyek Prioritas tahun 2023. Jadwal dan tahapan lebih rinci ditampilkan pada gambar berikut ini.



Gambar 4.42 Jadwal dan Tahapan Penyusunan RKP Tahun 2023

Sumber: Bappenas, 2022

4.6 Tema RKP 2023

Penyusunan tema pembangunan RKP Tahun 2023 dilakukan dengan mempertimbangkan arahan Presiden, hasil evaluasi kinerja pembangunan tahun 2021, evaluasi kebijakan tahun 2022, forum konsultasi publik, kerangka ekonomi makro, sasaran RPJMN 2020–2024, dinamika pandemi COVID-19, dan isu strategis. Tema RKP Tahun 2023 juga disusun sebagai respons terhadap momentum keberlanjutan pemulihan ekonomi Indonesia yang berhasil mencapai pertumbuhan ekonomi positif pada tahun 2021. Capaian tersebut sangat fundamental dan signifikan setelah tahun sebelumnya berbagai indikator pembangunan mengalami kontraksi akibat pandemi COVID -19.

Pada tahun 2022, pemerintah melalui kebijakan pemulihan ekonomi dan reformasi struktural mendorong sisi permintaan dan sisi penawaran untuk memulihkan utilitas dan mengembalikan pertumbuhan potensial pada level sebelum pandemi. Selanjutnya, pemulihan ekonomi dan reformasi struktural tersebut akan menjadi landasan dalam mendorong proses transformasi ekonomi Indonesia pada tahun 2023. Tantangan besar masih akan dihadapi oleh perekonomian Indonesia, antara lain masih terdapatnya *scars* akibat krisis COVID-19, yaitu *learning loss,* belum kembalinya tingkat kemiskinan dan pengangguran ke level sebelum pandemi, belum pulihnya dunia usaha secara optimal, dan masih terbatasnya infrastruktur dasar. Untuk itu, transformasi ekonomi perlu dilakukan secara inklusif melalui tiga pilar yaitu (1) pertumbuhan dan perkembangan ekonomi; (2) pemerataan pendapatan dan pengurangan kemiskinan; dan (3) perluasan akses dan kesempatan.

Selain itu, pemerintah saat ini perlu meninggalkan *legacy* pembangunan sebagai landasan bagi pemerintahan berikutnya untuk lepas landas, sehingga penciptaan lapangan

kerja, penciptaan efek pengganda terhadap perekonomian, dan peningkatan produktivitas perekonomian jangka menengah-panjang tetap berkelanjutan. Tanpa adanya intervensi kebijakan strategis, produktivitas dan daya saing Indonesia diperkirakan akan semakin menurun. Untuk mengejar *gap* pertumbuhan agar tetap sejalan dengan target keluar dari *Middle Income Trap* (MIT) maka transformasi ekonomi yang didorong melalui peningkatan produktivitas menjadi semakin penting.

Dengan memperhatikan berbagai hal tersebut, maka tema pembangunan RKP Tahun 2023 adalah **"Peningkatan Produktivitas untuk Transformasi Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan"**. Tema pembangunan tersebut menekankan pentingnya peningkatan produktivitas melalui revitalisasi industri dan penguatan riset terapan, mendorong pemulihan dunia usaha, pembangunan Ibu Kota Nusantara, serta peningkatan infrastruktur digital dan konektivitas. Upaya transformasi ekonomi yang inklusif dilakukan melalui percepatan penghapusan kemiskinan ekstrem, peningkatan kualitas SDM melalui penguatan sistem pendidikan dan kesehatan, penanggulangan pengangguran disertai dengan peningkatan *decent job*, serta percepatan pembangunan infrastruktur dasar yang antara lain meliputi penyediaan air bersih dan sanitasi yang layak. Selanjutnya, arah pembangunan berkelanjutan difokuskan untuk dapat mendorong pembangunan rendah karbon dan transisi energi yang mampu merespons tantangan-tantangan perubahan iklim. Hal tersebut dilaksanakan dalam koridor pengembangan wilayah dan desa.

Gambar 4.43 Kerangka Pikir Tema RKP Tahun 2023

Sumber: GoI, 2022a

Dalam mendorong percepatan pencapaian target pembangunan melalui peningkatan produktivitas untuk transformasi ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, diperlukan orkestrasi dan koordinasi dimulai dari perencanaan hingga implementasi kebijakan yang terintegrasi serta bersifat lintas pelaku, sektor, wilayah, dan tingkat pemerintahan. Dengan demikian, tema pembangunan RKP Tahun 2023 menjadi acuan dalam menyusun kebijakan pembangunan pada seluruh level pemerintahan dan badan usaha dalam rangka bersama-sama mendorong peningkatan produktivitas untuk

mendukung transformasi ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan merata adalah kondisi pemungkin yang diperlukan untuk mendukung tercapainya target-target pembangunan yang dicanangkan pemerintah dalam RKP tahun 2023.

4.7 Penyusunan RKP 2023 terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2023 adalah dokumen perencanaan pembangunan tahunan tingkat nasional yang disusun sebagai penjabaran tahun keempat pelaksanaan RPJMN 2020-2024. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004, penyusunan RKP merupakan upaya menjaga kesinambungan pembangunan secara terencana dan sistematis yang tanggap akan perubahan. Selaras dengan RPJMN 2020-2024, pembangunan Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan (Polhukhankam) tahun 2023 akan tetap diarahkan untuk mewujudkan konsolidasi demokrasi, supremasi hukum dan peningkatan akses terhadap keadilan, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan tata kelola dan birokrasi, penguatan politik luar negeri dan kerja sama pembangunan internasional, peningkatan rasa aman bagi seluruh masyarakat, serta keutuhan wilayah NKRI. Arah kebijakan tersebut akan difokuskan untuk mendukung tema RKP Tahun 2023, yaitu peningkatan produktivitas untuk transformasi ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Pengawasan eksternal pelayanan publik sendiri ditempatkan sebagai bagian penting mendukung PN 7 yang diperkuat pada tahun 2023, dengan Ombudsman sebagai salah satu aktornya.

Gambar 4.44 Kerangka Kebijakan dalam Prioritas Nasional (PN) 7 yang terkait Ombudsman RI

Sumber: Dit. PEPPD, 2022

Pada bidang pelayanan publik, beberapa isu strategis yang menjadi bagian isu Polhukhankam tahun 2023 di antaranya adalah belum terintegrasinya pelayanan publik

pada portal pelayanan publik berbasis elektronik (*e-services*), belum luasnya dukungan pelayanan publik terhadap kelompok rentan, belum terintegrasinya jaringan inovasi pelayanan publik, serta standar inovasi yang masih beragam.

Ombudsman RI berkontribusi dalam mendukung pencapaian agenda pembangunan ketujuh, yaitu Memperkuat Stabilitas Pembangunan Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan (Polhukhankam), pada Kegiatan Prioritas (KP) Transformasi Pelayanan Publik. Sasaran dalam mendukung kegiatan prioritas tersebut adalah terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan dijabarkan melalui dua (2) indikator KP yaitu: 1) Skor rata-rata penilaian kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat; dan 2) Skor rata-rata penilaian kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan. Pada level Proyek Prioritas (ProP), Ombudsman RI mendukung ProP Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik melalui dua (2) indikator yaitu: 1) Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan dengan target tahun 2023 sebanyak 737 orang; dan 2) Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan dengan target sebanyak 8.935 orang pada tahun 2023.

Tabel 4.20 Kontribusi Ombudsman RI dalam Indikator Kegiatan Prioritas RKP 2023

Perpres No. 108 Tahun 2022 tentang RKP 2023			Pemutakhiran RKP 2023			K/L Penanggung Jawab
KP/ProP	Indikator	Target	KP/ProP	Pemutakhiran Indikator (1)	Target (2)	
KP: Transformasi Pelayanan Publik	01 - Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	82,5 (Nilai)	KP: Transformasi Pelayanan Publik	01 - Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	82,5 (Nilai)	Ombudsman RI
	02 - Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	72,5 (Nilai)		02 - Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	72,5 (Nilai)	Ombudsman RI
ProP: Penguatan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	01 - Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	ProP: Penguatan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	01 - Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	Ombudsman RI

Perpres No. 108 Tahun 2022 tentang RKP 2023			Pemutakhiran RKP 2023			K/L Penanggung Jawab
KP/ProP	Indikator	Target	KP/ProP	Pemutakhiran Indikator (1)	Target (2)	
	02 - Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang		02 - Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang	Ombudsman RI

4.8 Pemutakhiran RKP 2023 terkait Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dokumen pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023 merupakan bagian dari dokumen sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2022 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023, yang telah dimutakhirkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2023. Pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023 memuat: 1) Pemutakhiran Narasi; 2) Pemutakhiran Matriks Pembangunan yang memuat Prioritas Nasional, Program Prioritas, Kegiatan Prioritas, dan Proyek Prioritas dengan penjabaran sasaran, indikator, target, dan alokasi pendanaannya serta instansi pelaksana; dan 3) Matriks Proyek Prioritas Strategis/*Major Project* yang memuat Proyek Prioritas Strategis/ *Major Project* pada Prioritas Nasional beserta pendanaannya. Pemutakhiran RKP 2023 terkait Ombudsman RI dan Pelayanan Publik dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.21 Pemutakhiran RKP 2023 terkait Ombudsman RI dan Pelayanan Publik

No	Perihal Perubahan	Pemutakhiran RKP 2023
1	Penambahan alinea setelah alinea keempat dalam halaman IV. 105	Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayaaan publik, telah dilakukan berbagai upaya diantaranya pengembangan pelayanan publik digital, penguatan pengawasan masyarakat atas kinerjaa pelayanan publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), penguatan pelayanan publik terpadu melalui pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP), serta pembinaan inovasi pelayanan publik. Upaya tersebut berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik, hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) Nasional yang mengalami peningkatan dari 3,38 pada tahun 2018 menjadi 3,79 pada tahun 2021. Di samping itu, dalam hal kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap standar pelayanan publik (atas dasar UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) juga menunjukkan perbaikan. Tahun 2021, sebanyak 142 instansi pemerintah

No	Perihal Perubahan	Pemutakhiran RKP 2023
		memperoleh tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik.
2	Perubahan alinea kelima dalam halaman IV.105 dan alinea pertama dalam halaman IV.106	Pada bidang aparatur negara, beberapa isu strategis terkait transformasi birokrasi adalah pelaksanaan manajemen ASN yang meliputi sistem informasi manajemen ASN yang belum terintegrasi, belum diimplementasikannya Manajemen Talenta ASN di seluruh instansi pemerintah, perbaikan sistem rekrutmen ASN, penerapan pemberian penghargaan berbasis kinerja, dan pelanggaran netralitas/disiplin ASN. Pada aspek pelayanaa publik, yaitu belum terintegrasinya layanan publik prioritas pada portal pelayanal publik nasional, pemanfaatan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP) sebagai sumber pengetahuan inovasi pelayanan publik dan optimalisasi penyelesaian laporan pengaduan pelayanan publik. Pada aspek kelembagaan dan proses bisnis, tantangan yang dihadapi adalah percepatan pelaksanaan SPBE, penataan proses bisnis berdasarkan isu/tematik dan lintas sektor, serta percepatan implementasi SRIKANDI di seluruh K/L/D. Pada aspek pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB), tantangan yang dihadapi adalah masih rendahnya kualitas pelaksanaan RB di daerah. Dalam mengatasi isu/tantangan tersebut, arah kebijakan yang dilakukan tahun 2023 di antaranya (1) transformasi manajemen SDM aparatur; (2) transformasi pelayanan publik; (3) penataan kelembagaan dan proses bisnis yang efektif, dan (4) penguatan pelaksanaan RB dan akuntabilitas kinerja pembangunan.
3	Perubahan alinea keempat dalam IV.110	Kegiatan-kegiatan penting pada bidang aparatur negara dan transformasi birokrasi, antara lain (1) penerapan *platform* tunggal digital ekosistem manajemen ASN, (2) integrasi portal pembelajaran dan pelatihan ASN, (3) koordinasi percepatan penerapan manajemen talenta ASN, (4) revitalisasi sistem rekrutmen ASN, (5) penerapan kebijakan manajemen penghargaan ASN berbasis kinerja, (6) penegakan disiplin dan pengawasan atas netralitas ASN, (7) integrasi layanan pada portal pelayanan publik (*e-services*), (8) Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional, (9) pengaduan pelayanan publik yang diselesaikan, (10) koordinasi percepatan implementasi kebijakan SPBE, (11)

No	Perihal Perubahan	Pemutakhiran RKP 2023
		koordinasi percepatan reformasi birokrasi dan akuntabilitas kinerja pembangunan nasional (12) pemetaan proses bisnis dan penataan kelembagaan tematik, (13) koordinasi percepatan dan penerapan Sietem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di instansi pusat dan daerah.

Sumber: GoI, 2022c

Sementara itu, Ombudsman RI bertanggung jawab pada pencapaian Pro-P Penguatan Pengawasan Maryarakat atas Kinerja Pelayanan Publik dengan sasaran terlaksananya penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik dan dengan 2 (dua) indikator yaitu: 1) Jumlah laporan/pengaduan maryarakat ke Ombudsman RI pusat yang diselesaikan dengan target 737 orang; dan 2) Jumlah laporan/pengaduan maryarakat ke Ombudsman RI perwakilan yang diselesaikan dengan target 8.935 orang.

Dokumen pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023 digunakan oleh: 1) Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, sebagai instrumen pengendalian pelaksanaan rencana pembangunan nasional; 2) menteri/kepala lembaga, untuk melakukan perubahan Rencana Kerja Kementerian/Lembaga Tahun 2023; dan 3) pemerintah daerah, sebagai pedoman pelaksanaan dan perubahan dokumen rencana pembangunan daerah Tahun 2023. Rancangan akhir RKP digunakan sebagai pedoman penyusunan rancangan undang-undang tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Nota Keuangan (NK), serta sebagai dasar dalam pemutakhiran rancangan Renja K/L menjadi Renja K/L. Koordinasi dengan kementerian dan lembaga diperlukan untuk memastikan pemutakhiran RKP agar selaras dengan dokumen pelaksanaan anggaran.

SALINAN

PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 134 TAHUN 2022

TENTANG

PEMUTAKHIRAN RENCANA KERJA PEMERINTAH TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 21 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2022 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023;

b. bahwa dalam rangka mendukung terwujudnya perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi, berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, dan untuk menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional, telah disusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2023 yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2023;

c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 30 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional, perlu dilakukan pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023 berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2023;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023;

Mengingat: . . .

SK No 117923 A

Gambar 4.45 Dokumen Pemutakhiran RKP Tahun 2023

Sumber: GoI, 2022c

4.9 Analisis Keselarasan RKP dan Renja Tahun 2023 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik Terhadap RPJMN 2020-2024

Dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional, diperlukan adanya perencanaan yang efektif, efisien, dan tepat sasaran. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) Bab II pasal 2 menjelaskan mengenai tujuan SPPN adalah untuk menjamin terciptanya integrasi, sinkronisasi, dan sinergi baik antardaerah, antarruang, antarwaktu, antarfungsi pemerintah maupun antara pusat dan daerah. Perencanaan pembangunan jangka

panjang, jangka menengah, dan tahunan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tersebut, masing-masing dituangkan dalam dokumen Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN), Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), dan Rencana Kerja Pemerintah (RKP). Sementara itu, Rencana Strategis Kementerian/Lembaga (Renstra K/L) harus memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan sesuai dengan tugas dan fungsi K/L yang disusun dengan berpedoman pada RPJMN dan bersifat indikatif (GoI, 2004). Begitupun dengan Renja-K/L yang disusun dengan berpedoman pada Renstra K/L dan mengacu pada Prioritas Nasional dalam RKP, serta memuat kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan.

Sebagai upaya melanjutkan estafet pembangunan, RKP Tahun 2023 mengusung tema "Peningkatan Produktivitas untuk Transformasi Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan". Penetapan tema tersebut mempertimbangkan arahan Presiden, hasil evaluasi pembangunan tahun 2021, evaluasi kebijakan tahun 2022, hasil forum konsultasi publik dan kerangka ekonomi makro. Selain itu, penetapan tema juga mempertimbangkan isu strategis dan dinamika pandemi COVID-19, serta konsistensi dengan RPJMN Tahun 2020-2024. Melalui RKP Tahun 2023 pemerintah berkomitmen untuk memberikan arahan pada: 1) Kebijakan prioritas nasional yang komprehensif dan sistematis; 2) Kerangka pendanaan; 3) Kerangka kelembagaan; 4) Kerangka regulasi; serta 5) Kerangka evaluasi dan pengendalian, dalam melaksanakan pembangunan nasional. Penyusunan RKP mengacu pada regulasi yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25/2004 tentang SPPN dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional.

Sebagaimana mandat Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 3 Tahun 2022, Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah (PEPPD) Kementerian PPN/Bappenas memiliki mitra kerja perencanaan dan penganggaran yaitu Ombudsman RI. Direktorat PEPPD memastikan kerangka substansi pelaksanaan program dan kegiatan Ombudsman RI telah terjaga keselarasannya, salah satunya adalah keselarasan RKP dan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI Tahun 2023 terhadap RPJMN 2020-2024 (tahun ke-4). Analisis keselarasan RKP dan Renja Tahun 2023 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik terhadap RPJMN 2020-2024 menjadi target awal untuk memastikan sinergi proses perencanaan dan penganggaran pada Ombudsman RI. Analisis ini dinilai penting untuk melakukan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi rencana pembangunan dan pengalokasian anggaran pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, analisis keselarasan yang dimaksud juga dilakukan sebagai upaya koordinasi, pemantauan, evaluasi, pengendalian, dan penilaian capaian pelaksanaan kebijakan pembangunan daerah dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka rencana pembangunan nasional.

4.9.1 Isu Strategis Nasional dalam RPJMN 2020 - 2024 terkait Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik dan kaitannya dengan Pengawasan Pelayanan Publik

Dalam lingkup Program Pengawasan Penyelenggaran Pelayanan Publik, Ombudsman RI terus mendorong upaya perbaikan kualitas pelayanan publik Indonesia berupa hal yang bersifat "mencegah" dan "menyelesaikan". Aspek akuntabilitas menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana pemerintah harus menjelaskan secara terbuka, lengkap, dan adil, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada publik (Imbaruddin *et al.,* 2021). Saat ini Ombudsman RI adalah lembaga yang diharapkan dapat berfungsi sebagai pengawas dalam posisinya diantara eksekutif dan legislatif untuk pelayanan publik yang lebih baik. Ombudsman adalah badan independen yang menyelidiki pengaduan dari warga tentang administrasi pemerintah dan memberikan solusi tambahan untuk yang secara tradisional tersedia di pengadilan (Gill *et al.,* 2020).

Beberapa isu strategis bidang Polhukhankam masih akan dihadapi di tahun 2023. Pada bidang pelayanan publik, beberapa isu strategis di antaranya adalah belum terintegrasinya pelayanan publik pada portal pelayanan publik berbasis elektronik (*e-services*), belum adanya perluasan dukungan pelayanan publik terhadap kelompok rentan, masih belum terintegrasinya jaringan inovasi pelayanan publik, dan standar inovasi yang masih beragam. Ombudsman RI sangat terkait dalam mendukung pencapaian agenda pembangunan ketujuh, yaitu Memperkuat Stabilitas Pembangunan Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan (Polhukhankam), pada Kegiatan Prioritas (KP) Transformasi Pelayanan Publik. Penilaian kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah bentuk proyek prioritas yang dilakukan Ombudsman RI untuk mendukung prioritas nasional. Dalam konteks kegiatan diinternal Ombudsman RI, proyek prioritas ini adalah bagian dari kegiatan pencegahan maladministrasi, baik itu di pusat maupun pada 34 kantor perwakilan. Selain itu, proyek prioritas lain sebagai kontribusi Ombudsman RI dalam prioritas nasional adalah penyelesaian aduan/laporan masyarakat *(external complaint handling)* dengan target kinerja pada Ombudsman RI yang berada di pusat dan di 34 kantor perwakilan.

Survei kepatuhan dapat dikatakan sebagai salah satu indikator pengukuran kualitas pelayanan publik dan minimalisasi kecurangan para penyelenggara layanan publik. Survei ini menilai kepatuhan penyedia layanan telah memenuhi standar layanan UU Nomor 25 Tahun 2009 (GoI, 2016), misalnya berkaitan dengan persyaratan, mekanisme prosedural, produk jasa, jangka waktu penyelesaian, dan biaya. Pengamatan dilakukan terhadap produk jasa yang diselenggarakan oleh pengelola negara. Produk yang dievaluasi dalam survei kepatuhan adalah produk terkelola berlisensi dan tidak berlisensi. Selain Penilaian Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009, peran Ombudsman RI dalam Prioritas Nasional adalah terkait *external complaint handling*. Dalam pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan

bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait atau melalui media massa (GoI, 2012). Sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Jika dalam praktiknya masyarakat tidak mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, masyarakat mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduannya ke unit pengaduan yang tersedia. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik *(external complaint handling)* merupakan bagian dari Kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dalam Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat didefinisikan sebagai laporan/pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman diselesaikan melalui berbagai metode antara lain klarifikasi, investigasi, *monitoring*, mediasi, dan rekomendasi (Pambudi & Hidayat, 2022).

4.9.2 Analisis Keselarasan RPJMN 2020 – 2024 dengan RKP 2023 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik terkait Ombudsman RI

Dalam merumuskan kerangka kelembagaan, setiap Kementerian/Lembaga (K/L) harus mempertimbangkan keterkaitan, kontribusi dan peran K/L dalam mencapai tujuan pembangunan jangka panjang di dalam RPJPN, prioritas pembangunan di dalam RPJMN, dan Visi - Misi Presiden. Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2023 yang memuat arah kebijakan nasional tahunan, menjadi acuan bagi K/L, Pemerintah Daerah, dan para pihak terkait dalam menyusun perencanaan tahunan. Hal ini menjadi upaya bersama dari para pihak agar tujuan dan sasaran pembangunan tahun 2023 dapat terwujud.

Tabel 4.22 Keselarasan RPJMN 2020-2024 dengan RKP 2023 terkait Ombudsman RI

RPJMN 2020-2024			RKP 2023								Keterangan Keselarasan
Agenda Pembangunan	**Sasaran**	**Arah Kebijakan**	**Kode KP**	**KP**	**Sasaran KP**	**Indikator KP**	**Target KP**	**ProP**	**Indikator ProP**	**Target**	
Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik	Menguatnya Stabilitas Polhukhankam dan Terlaksananya Transformasi Pelayanan	Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola	2	Transformasi Pelayanan Publik	Terwujudnya Pelayanan Publik yang Berkualitas	Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	82,5	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	**Selaras** ProP Sudah dituangkan ke dalam Renja K/L untuk mendukung pencapaian KP RKP 2023.
			2	Transformasi Pelayanan Publik	Terwujudnya Pelayanan Publik yang Berkualitas	Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	72,5	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang	**Selaras** ProP Sudah dituangkan ke dalam Renja K/L untuk mendukung pencapaian KP RKP 2023.

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Pasca penetapan RPJMN, seluruh K/L termasuk Kementerian Keuangan diwajibkan untuk menyusun Renstra K/L. Penyusunan Renstra K/L dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomo 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Renstra K/L Tahun 2020-2024. Rencana Strategis Kementerian/Lembaga Tahun 2020-2024 yang selanjutnya disebut Renstra K/L adalah dokumen perencanaan Kementerian/Lembaga untuk periode 5 (lima) tahun, yakni tahun 2020 sampai dengan tahun 2024, yang merupakan penjabaran dari RPJMN Tahun 2020-2024. Rencana Strategis (Renstra) Kementerian/Lembaga merupakan penjabaran Visi Kementerian/Lembaga yang bersangkutan dan dilengkapi dengan rencana sasaran nasional yang hendak dicapai dalam rangka mencapai sasaran Program Prioritas Presiden. Amanat untuk menyusun dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah pada level Nasional (RPJMN) dan dokumen Rencana Strategis (Renstra) pada level Kementerian/ Lembaga (K/L) atau unit dibawahnya tercantum pada Undang-Undang nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 2006 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Pembangunan Nasional. Renstra K/L merupakan dokumen perencanaan dari setiap Kementerian/Lembaga yang berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional dan menjadi salah satu pedoman bagi Kementerian/Lembaga dalam menyusun Rencana Kerja Tahunan (Renja). Untuk itu masing-masing Kementerian/Lembaga harus mengeksekusi strategi yang telah dirumuskan ke Kegiatan Operasional.

Dari tujuh agenda utama pembangunan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, Ombudsman RI sangat terkait dalam mendukung pencapaian agenda pembangunan ketujuh, yaitu Memperkuat Stabilitas Pembangunan Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan (Polhukhankam), pada Kegiatan Prioritas (KP) Transformasi Pelayanan Publik. Sasaran dalam mendukung kegiatan prioritas tersebut adalah terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan dijabarkan melalui dua (2) indikator KP yaitu: 1) Skor rata-rata penilaian kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan target pada tahun 2023 sebesar 82,5; dan 2) Skor rata-rata penilaian kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dengan target sebesar 72,5 di tahun 2023.

Pada level Proyek Prioritas (ProP), Ombudsman RI mendukung ProP Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik melalui dua (2) indikator yaitu: 1) Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan dengan target tahun 2023 sebanyak 737 orang; dan 2) Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan dengan target sebanyak

8.935 orang pada tahun 2023. Secara keseluruhan alokasi yang dibutuhkan dalam mendukung target ProP tersebut adalah sebesar Rp. 30.602.800.000,00.

4.9.3 Analisis Keselarasan RKP 2023 dengan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI Tahun 2023 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik.

Rencana Kerja Pemerintah atau RKP tahun 2023 merupakan dokumen perencanaan pembangunan tahunan yang disusun sebagai penjabaran tahun keempat pelaksanaan RPJMN 2020-2024. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), penyusunan RKP merupakan upaya menjaga kesinambungan pembangunan secara terencana dan sistematis yang tanggap akan perubahan. Sesuai RPJMN 2020-2024, pembangunan Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan (Polhukhankam) tahun 2023 akan tetap diarahkan untuk mewujudkan konsolidasi demokrasi, supremasi hukum dan peningkatan akses terhadap keadilan, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan tata kelola dan birokrasi, penguatan politik luar negeri dan kerja sama pembangunan internasional, peningkatan rasa aman bagi seluruh masyarakat, serta keutuhan wilayah NKRI.

Hasil pemetaan RKP 2023 dan Renja Ombudsman RI 2023 menunjukkan keselarasan terkait Kegiatan Prioritas (KP) Transformasi Pelayanan Publik dan didukung dengan dua (2) indikator. Pada level Proyek Prioritas (ProP), Ombudsman RI mendukung ProP Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik melalui kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dengan sasaran kegiatan K/L adalah Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif yang tertera pada Renja K/L 2023. Pada Tabel dibawah ini, terdapat beberapa RO yang diusung untuk mendukung pelaksanaan Prioritas Nasional (PN). Beberapa diantaranya adalah: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan, dengan target RO sebesar 737 orang dan alokasi sebesar Rp. 4.029.400.000,00; 2) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat, dengan target RO sebesar 39 lembaga dan alokasi sebesar Rp. 2.735.600.000,00; 3) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan, dengan target RO sebesar 8.935 orang dan alokasi sebesar Rp. 11.081.000.000,00; dan 4) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan, dengan target RO sebesar 548 Pemerintah Daerah dan alokasi sebesar Rp. 11.256.900.000,00. Dalam hal ini, pemetaan RKP 2023 dengan Rencana Kerja Ombudsman RI 2023 menunjukkan hasil yang selaras. Keselarasan RKP 2023 dengan Renja Ombudsman RI Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.23 Keselarasan RKP 2023 dengan Renja Ombudsman RI 2023

RKP 2023							RENJA K/L 2023				Keterangan Keselarasan
Kegiatan Prioritas (KP)			Proyek Prioritas (ProP)				Program				
KP	Indikator KP	Target KP	ProP	Indikator	Target	Alokasi (Rp Juta)	Kegiatan/Sasaran Kegiatan K/L	RO	Target RO	Alokasi (Rp Juta)	
Transformasi Pelayanan Publik	Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	82,5	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	30.602,8	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat / Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	4.029,4	**Selaras**
								Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39 Lembaga	2.735,6	**Selaras**
	Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	72,5	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang		Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat / Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang	11.081	**Selaras**
								Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Pemerintah Daerah	11.256,9	**Selaras**

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Sebagaimana diketahui, terdapat konsistensi perencanaan antara RPJMN 2020-2024 dengan RKP 2023 terkait Ombudsman, khususnya pada nomenklatur yang selaras pada Prioritas Nasional (PN) 7. Nomenklatur PN 7 yaitu "Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik" adalah sama, baik pada RPJMN 2020-2024 maupun RKP 2023. Selanjutnya, keselarasan antara RKP 2023 dan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI 2023 ditunjukkan pada selarasnya indikator pada level ProP yaitu penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik dengan indikatornya adalah jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI yang diselesaikan, baik pada level pusat maupun di perwakilan. Dapat dilihat pada Tabel di atas bahwa pada target RKP 2023, jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan adalah sebanyak 737 orang, sedangkan di Ombudsman RI Perwakilan sebanyak 8.935 orang. Kesamaan nomenklatur juga tercermin sebagaimana yang tertulis pada Renja Ombudsman RI Tahun 2023 untuk kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat. Sasaran dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat yang efektif dengan RO yaitu laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI yang diselesaikan, baik pada tingkat pusat maupun perwakilan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ProP sudah dituangkan ke dalam Renja Ombudsman RI Tahun 2023 untuk mendukung pencapaian Kegiatan Prioritas RKP 2023. Untuk diketahui, satuan "orang" yang dimaksud disini adalah satuan "laporan" dalam Peraturan Presiden No. 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020-2024.

Dalam konteks prioritas nasional, keselarasan nomenklatur *output* prioritas yang mendukung PN 7 RPJMN ditunjukkan melalui elaborasi di RKP yang menyatakan jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan yang diselesaikan. Keselarasan Renja Ombudsman RI terkait PN 7 terhadap RPJMN 2020-2024 ditunjukkan melalui Program Pengawasan Pelayanan Publik pada dua (2) kegiatan yaitu: 1) Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat, yang dicerminkan pada indikator jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan; dan 2) Pencegahan Maladministrasi, yang dicerminkan pada indikator Jumlah instansi Pemerintah yang disurvei terkait kepatuhan terhadap Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dapat dilihat bahwa terdapat konsistensi perencanaan antara Renja Ombudsman RI tahun 2023 dengan RPJMN 2020-2024 terkait Ombudsman, khususnya pada nomenklatur yang selaras untuk mendukung capaian Prioritas Nasional (PN) 7. Namun, terdapat ketidakselarasan target pada Renja Ombudsman RI tahun 2023 dan RKP 2023 terhadap target tahun 2023 (tahun ke-4) pada RPJMN 2020-2024. Ketidakselarasan itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.24 Target *Output* Prioritas dalam PN 7 antara RPJMN 2020-2024 (tahun ke-4) dengan target RKP 2023 dan target Renja Ombudsman 2023

RPJMN 2020 - 2024			RKP 2023						RENJA K/L 2023		
Program / Kegiatan / Proyek	Indikator	Target 2023	Kegiatan Prioritas (KP)			Proyek Prioritas (ProP)			Program		
			KP	Indikator KP	Target KP	ProP	Indikator	Target	Kegiatan/Sasaran Kegiatan K/L	RO	Target RO
Program Pengawasan Pelayanan Publik			Transformasi Pelayanan Publik	Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	82,5	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat / Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang
Kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat											
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*)	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan	6.800								Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39 Lembaga
Kegiatan Pencegahan Maladministrasi											
Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009	Jumlah instansi Pemerintah yang disurvei terkait kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	587	Transformasi Pelayanan Publik	Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	72,5	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat / Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang
										Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Pemerintah Daerah

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berbasis tabel diatas dapat disimpulkan bahwa untuk *output* prioritas dalam PN 7 terkait pengawasan pelayanan publik tercermin pada RPJMN 2020 – 2024 yaitu pada program pengawasan pelayanan publik. Pada RKP 2023, pengawasan pelayanan publik ditunjukkan untuk mendukung Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik. Konsistensi target antara RPJMN dengan Renja tahun 2023 terlihat pada RO terkait Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat maupun Perwakilan. Sementara itu, untuk target RO Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI yang Diselesaikan terdapat perbedaan target antara RPJMN dengan RKP dan Renja Ombudsman RI Tahun 2023. Target pada RPJMN, untuk RO Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI yang Diselesaikan adalah sebanyak 6.800, sedangkan pada RKP dan Renja 2023 tertulis selaras yaitu dengan target sebanyak 737 orang untuk pusat dan 8.935 orang untuk target di perwakilan.

Berbasis analisis diatas, untuk RO Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI yang Diselesaikan pada RKP 2023 dan Renja Ombudsman RI 2023 jika dikaitkan dengan RPJMN 2024 adalah bahwa terdapat penambahan target untuk memenuhi tercapainya target sesuai dengan RPJMN 2020-2024. Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan mengalami pengurangan pada tahun 2021 (57 orang) dari target yang tertuang dalam RPJMN, sehingga terdapat penambahan target sebesar 57 orang agar mencapai kekurangan target PN dalam RPJMN 2020-2024, sehingga total target tahun 2023 menjadi 737 orang. Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan juga mengalami pengurangan pada tahun 2020 (2.102 orang) dan 2021 (713 orang) dari target yang tertuang dalam RPJMN, sehingga terdapat penambahan target sebesar 2.815 orang, sehingga total target tahun menjadi 8.935 orang. Sementara itu, untuk RO terkait Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat konsistensi target antara RPJMN 2020 – 2024, RKP 2023, dan Renja Ombudsman RI tahun anggaran 2023.

4.10 Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Ombudsman RI Tahun 2023 Lingkup Mitra K/L Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah

Pelayanan publik pada intinya terkait *good governance* dalam pemenuhan kebutuhan hak-hak masyarakat yang berhubungan dengan kesejahteraan (Dewi & Tobing, 2021). Pelayanan publik yang baik dan tata kelolanya adalah bentuk kehadiran negara yang wajib diterima oleh masyarakat sebagai haknya (Dewi *et al.*, 2021). Tata kelola yang baik dan profesional melalui sistem manajemen organisasi pemerintahan yang baik menuntut pelayanan publik yang berkualitas dengan sumber daya aparatur yang handal, profesional, berintegritas, inovatif dan memiliki kapasitas kelas dunia (Nor *et al.*, 2021).

Pengawasan pelayanan publik di Indonesia dilaksanakan secara internal dan eksternal. Ombudsman adalah salah satu lembaga negara yang mengawasi pelayanan

publik secara eksternal dan dalam operasionalisasi kelembagaannya menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta bagian dari siklus perencanaan pembangunan nasional. Dalam konteks pembangunan nasional, Ombudsman RI berperan dalam pencegahan maladministrasi dan penyelesaian aduan/laporan masyarakat *(external complaint handling).* Peran ini menempatkan Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang menjadi bagian dari tercapainya Prioritas Nasional 7 RPJMN 2020-2024 yaitu "Memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan (Polhukhankam) dan Transformasi Pelayanan Publik". Meskipun demikian, secara independen lembaga ini mengawasi seluruh Prioritas Nasional dalam kapasitasnya sebagai lembaga pengawas yang berlandaskan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI (Pambudi & Hidayat, 2022).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional memandatkan agar Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional memiliki tujuan untuk: a) Mendukung koordinasi antarapelaku pembangunan; b) menjamin terciptanya integrasi, sinkronisasi, dan sinergi baik antardaerah, antarruang, antarwaktu, antarfungsi pemerintah mapupun antara Pusat dan Daerah; c) Menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan pengawasan; d) Mengoptimalkan partisipasi masyarakat; dan e) Menjamin tercapainnya pengunaan sumber daya secara efisien, efektif, berkeadilan dan berkelanjutan. Berdasarkan mandat ini, perencanaan pembangunan nasional agar disusun secara sistematis, terarah, terpadu, menyeluruh dan tanggap terhadap perubahan (GoI, 2004). Pada sisi lain, Kementerian PPN/Bappenas mendorong sinergi perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional yang lebih konsisten, berkualitas, efektif, dan efisien, termasuk juga memberikan pertimbangan strategis terhadap Presiden (GoI, 2019; GoI, 2017a).

Dalam rangka mendorong sinergitas perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional, maka Kementerian PPN/Bappenas berkolaborasi dengan Kementerian Keuangan melakukan penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga (RKA-K/L). Penelaahan RKA-K/L merupakan forum penelaahan antara Kementerian/Lembaga dengan Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas (GoI, 2021a). Dokumen RKA-K/L yang ditelaah dalam forum penelaahan merupakan dokumen perencanaan dan penganggaran yang berisikan informasi kinerja meliputi: (1) Sasaran strategis dan indikatornya; (2) Program dan sasaran program beserta indikatornya; (3) Kegiatan dan sasaran kegiatan beserta indikatornya; dan (4) Keluaran (*output*) berupa Klasifikasi Rincian *Output* dan Rincian *Output* beserta indikatornya pada suatu Kementerian/Lembaga beserta dengan anggarannya.

Sebagaimana mandat Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas No. 3 Tahun 2022, Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah (PEPPD) Kementerian PPN/Bappenas ditugaskan terkait koordinasi dan perumusan kebijakan dalam kerangka kerja perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional dengan

mitra K/L (GoI, 2022b). Mitra kerja dari Direktorat PEPPD terkait koordinasi dan perumusan kebijakan dalam kerangka kerja perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional terkait pengawasan pelayanan publik adalah Ombudsman RI. Menindaklanjuti terbitnya Surat Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor: S-53/AG.4/2022 perihal Undangan Pelaksanaan Penelaahan RKA-K/L Tahun Anggaran 2023, maka proses penelaahan RKA-K/L tahun 2023 dapat dilakukan (Kementerian Keuangan, 2022d). Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Ombudsman RI menjadi salah satu dokumen RKA-K/L yang ditelaah oleh Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas.

Penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun 2023 Lingkup Mitra K/L Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah dilakukan dalam suatu forum yang melibatkan 3 (tiga) pihak meliputi Kementerian Keuangan, Kementerian PPN/Bappenas, dan Ombudsman RI. Penelaahan dilakukan secara *online* melalui aplikasi SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi). Untuk diketahui bahwa Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) adalah aplikasi yang digunakan sebagai sarana bagi satuan kerja dalam mendukung implementasi SPAN untuk melakukan pengelolaan keuangan yang meliputi tahapan perencanaan hingga pertanggungjawaban anggaran.

Aplikasi SAKTI mengintegrasikan seluruh aplikasi satker yang ada. Mempunyai fungsi utama dari mulai Perencanaan, Pelaksanaan hingga Pertanggungjawaban Anggaran. Selain itu, SAKTI menerapkan konsep *single database*. Aplikasi SAKTI digunakan oleh entitas akuntansi dan entitas pelaporan Kementerian Negara/Lembaga. Seluruh transaksi entitas akuntansi dan entitas pelaporan dilakukan secara sistem elektronik. Aplikasi SAKTI terdiri atas SAKTI *online* dan SAKTI *offline*, yang menggunakan sistem *single entry point, single database*, dan akuntansi berbasis akrual.

Penelaahan *online* dipilih karena pada saat ini masih dalam suasana pemulihan pascapandemi COVID -19. Selain itu melalui penelaahan *online* dirasa juga dapat memaksimalkan peran para pihak untuk berdiskusi tanpa mengenal batasan ruang dan waktu. Dalam proses penelaahan *online* ini akan menggali secara mendalam kesesuaian antara RKA Ombudsman 2023 dengan Renja K/L dan RKP serta hasil kesepakatan dalam *Trilateral Meeting*. Selain itu juga akan melihat sejauh mana kesesuaian RKA Ombudsman 2023 dengan kebijakan efisiensi dan efektifitas belanja K/L dalam rangka menjalankan prinsip *value for money*. Proses penelaahan dilakukan melalui tanggapan dari Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas dalam aplikasi SAKTI untuk kemudian direspons oleh Ombudsman RI sampai mendapatkan kesepakatan tiga pihak. Hasil dari penelaahan Rencana Kerja dan Anggara Ombudsman RI TA 2023 pada aplikasi SAKTI ini kemudian dituangkan dalam Catatan Penelaahan Rencana Kerja Anggaran Kementerian Negara/Lembaga Tahun Anggaran 2023 yang ditandatangani oleh ketiga pihak yaitu Ombudsman RI, Kementerian PPN/Bappenas, dan Kementerian Keuangan.

Sejalan dengan kebijakan efektivitas dan efisiensi alokasi anggaran, penelaahan RKA-K/L dilakukan pada level detil. Penelaahan pada level detil merupakan penelaahan atas penyusunan dokumen RKA-K/L oleh mitra K/L di Kementerian Keuangan untuk memberikan keyakinan terbatas bahwa RKA-K/L telah disusun berdasarkan: (1) Pagu Anggaran K/L atau Alokasi Anggaran K/L yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Kepala Bappenas, Renja K/L yang telah disetujui oleh mitra K/L di Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas; (2) Kesepakatan Pemerintah dan DPR dalam pembicaraan pendahuluan mengenai RKP dan pokok-pokok kebijakan fiskal; (3) Hasil kesepakatan Pemerintah dan DPR dalam pembahasan RUU APBN beserta nota keuangannya; (4) Kebijakan Pemerintah lainnya; (5) Standar biaya; (6) Sistem akuntansi pemerintah; dan (7) Kaidah-kaidah perencanaan penganggaran yang berlaku hinggal level detil, untuk menghasilkan RKA-K/L dan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) yang berkualitas.

Berkaitan dengan hal tersebut, Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan menetapkan kebijakan bidang perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional (GoI, 2021a). Salah satu implikasi atas penetapan tersebut adalah dilaksanakan penyusunan dan penelaahan RKA-K/L. Berdasarkan Surat Menteri Keuangan Nomor S-821/MK.02/2022 perihal Penyampaian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2022, terdapat beberapa hal khusus yang perlu menjadi perhatian dalam menyusun RKA-K/L yakni: (1) Penguatan Penerapan Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP); (2) Catatan untuk kebutuhan konsolidasi alokasi anggaran pada satuan kerja; (3) Pemenuhan kebutuhan Barang Milik Negara (BMN) sesuai Rencana Kebutuhan BMN (RKBMN) yang berpedoman pada Restra K/L, Standar Barang dan Standar Kebutuhan; (4) Data dan informasi yang dicantumkan dalam RKA-K/L TA 2023 merupakan data yang telah mendapatkan *approval* oleh Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan melalui Aplikasi KRISNA; dan (5) Pengamanan Program/Kegiatan tertentu.

Gambar 4.46 Perkembangan Dinamika Alokasi Anggaran Ombudsman RI 2023 sejak menjadi Mitra Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas

Sumber: Pambudi, 2022

Terbitnya Surat Menteri Keuangan Nomor S-821/MK.02/2022 tanggal 04 Oktober 2022 mengenai Penyampaian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023, mengarahkan agar Menteri/Pimpinan Lembaga segera melakukan penyesuaian RKA-K/L TA 2023. Penyesuaian RKA-K/L TA 2023 agar mempedomani kebijakan belanja Kementerian/Lembaga TA 2023, langkah-langkah penyesuaian dan penelaahan RKA-K/L TA 2023, dan penyusunan Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah (KPJM) Tahun 2024 hingga Tahun 2026.

Dalam forum Penelaahan RKA-K/L TA 2023 hendaknya memperhatikan kaidah-kaidah yang ada. Forum Peneleahaan RKA-K/L TA 2023 agar dapat berpedoman pada: 1) Surat Edaran Bersama (SEB) Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor: S-617/MK.02/2022 dan B.577/M.PPN/D.8/PP.04.02/07/2022 perihal Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023; 2) Surat Menteri Keuangan Nomor S-821/MK.02/2022 tanggal 04 Oktober 2022 perihal Penyampaian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023; 3) Surat Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor: UND-214/AG.4/2022 tanggal 6 Oktober 2022 perihal Undangan Penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2023; dan 4) Keputusan Sekretaris Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Sekretaris Utama Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor Kep.103/SES/HK/10/2022 tentang Penetapan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tipe Bappenas selaku Penelaah Anggaran pada Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional tanggal 06 Oktober 2022. Penyesuaian Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI dilakukan berdasarkan kesepakatan tiga pihak antara Ombudsman RI, Kementerian PPN/Bappenas, dan Kementerian Keuangan.

Dalam rangka penyusunan Peraturan Presiden tentang Rincian APBN TA 2023 dan Pengesahan DIPA TA 2023, mohon agar RKA-K/L TA 2023 yang telah dilengkapi data dukung. Data dukung yang diperlukan kemudian agar dapat disampaikan oleh Menteri/Pimpinan Lembaga kepada Menteri Keuangan c.q. Direktur Jenderal Anggaran dan Menteri PPN/Kepala Bappenas c.q. Deputi Pendanaan Pembangunan paling lambat tanggal 14 Oktober 2022 untuk dilakukan penelaahan sesuai ketentuan. Dalam surat tersebut juga dijelaskan mengenai uraian jadwal mulai dari Rapat Paripurna DPR RI dalam rangka persetujuan RUU APBN TA 2023 hingga jadwal Pendistribusian DIPA TA 2023. Untuk lebih jelasnya agar bisa dicermati pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.25 Jadwal Penelaahan K/L TA 2023, Perpres Rincian APBN TA 2023 dan Pengesahan DIPA K/L Tahun Anggaran 2023

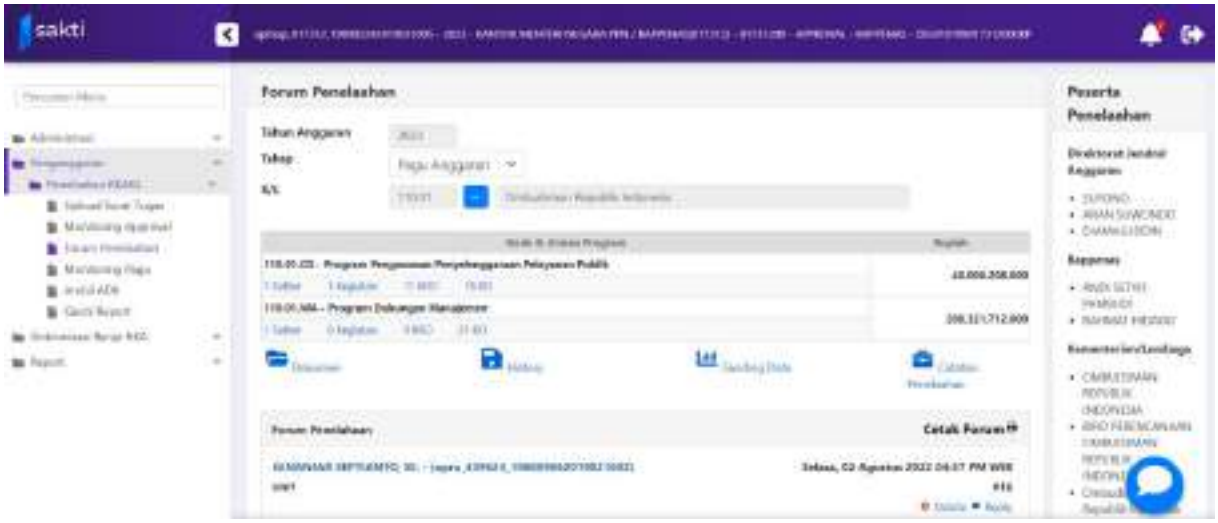
No	Uraian	Jadwal
1	Rapat Paripurna DPR RI dalam rangka persetujuan RUU APBN TA 2023	29 September 2022

No	Uraian	Jadwal
2	Penyampaian Surat MK tentang Pagu Alokasi Anggaran TA 2023 Berdasarkan Rapat Paripurna DPR RI	3 – 4 Oktober 2022
3	Penyampaian RKA-K/L TA 2023 oleh K/L kepada Kemenkeu dan Bappenas	3 – 14 Oktober 2022
4	Penelaahan RKA-K/L TA 2023 oleh K/L, Kemenkeu, dan Bappenas	3 – 27 Oktober 2022
5	Penyusunan Rancangan Perpres Rincian APBN TA 2023	28 Oktober – 11 November 2022
6	Penetapan Perpres Rincian APBN TA 2023 oleh Presiden	11 – 18 November 2022
7	Penyusunan dan Pengesahan DIPA TA 2023	14 November – 1 Desember 2022
8	Penyerahan DIPA TA 2023 oleh Presiden	30 November – 2 Desember 2022
9	Percetakan DIPA TA 2023	30 November – 6 Desember 2022
10	Pendistribusian DIPA TA 2023	1 – 9 Desember 2022

Sumber: Kementerian Keuangan (2022d), data diolah

Aplikasi SAKTI adalah salah satu bentuk implementasi inovasi di Bidang Keuangan Negara untuk mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi telah memicu instansi pemerintah untuk aktif berinovasi guna mewujudkan semangat *good governance* (Wibowo, 2019). Dalam upaya mengikuti perkembangan teknologi maka instansi pemerintah mengembangkan pelayanan berbasis elektronik atau biasa disebut e-*Government.*

Bidang Keuangan Negara menjadi salah satu bidang yang melakukan pengembangan *e-Government.* Bentuk *e-Government* dalam bidang keuangan negara diwujudkan dalam bentuk *Integrated Financial Management Information System* atau IFMIS (Iskandar dan Amriani, 2019). Salah satu bentuk implementasi penerapan IFMIS adalah diwujudkannya Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi atau SAKTI (Prabowo, 2017). Aplikasi SAKTI merupakan sistem yang mengintegrasikan seluruh aplikasi keuangan di tingkat Satker mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga pertanggungjawaban anggaran yang menerapkan konsep *single database* dan dilakukan secara sistem elektronik. Aplikasi SAKTI membuat aplikasi yang ada di Satker seperti aplikasi RKA-K/L, aplikasi SIMAK-BMN, aplikasi SAS, aplikasi SILABI dan aplikasi SAIBA menjadi aplikasi tunggal yang terintegrasi satu sama lain (Wibowo, 2019). Aplikasi SAKTI dibangun guna mendukung prinsip-prinsip pengelolaan keuangan yang tertib, efektif, efisien, ekonomis, transparan, akuntabel, terintegrasi dan berbasis kinerja (Iskandar dan Amriani, 2019).



Gambar 4.47 Tampilan pada Aplikasi SAKTI
Sumber: Kementerian Keuangan, 2022b

Peran aplikasi SAKTI dalam proses penelaahan RKA-K/L tahun 2023 sangat besar. Dengan adanya aplikasi SAKTI mempermudah proses penelaahan RKA-K/L. Aplikasi SAKTI tentunya memberikan kemudahan para penelaah dan Kementerian/Lembaga yang bersangkutan untuk mengakses dan melakukan penelaahan RKA-K/L. Hal ini dikarenakan aplikasi SAKTI berbasis aplikasi *online* yang dapat diakses dimana dan kapan saja.

Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI Tahun 2023 Mitra K/L Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah

Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2022 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Rencana Kerja Pemerintah atau RKP adalah dokumen perencanaan pembangunan nasional untuk perioder 1 (satu) tahun yang dimulai pada tanggal 1 Januari dan berakhir pada tanggal 31 Desember. Fungsi adanya dokumen RKP Tahun 2023 hendaknya dapat digunakan oleh K/L/D minimal untuk: (1) Pedoman bagi pemerintah dalam menyusun RUU tentang APBN dan nota keuangan tahun anggaran 2023; (2) Pedoman bagi pemerintah daerah dalam menyusun RKP daerah Tahun 2023; (3) Sebagai dasar K/L dalam pemutakhiran rancangan rencana kerja K/L menjadi rencana kerja K/L; dan (4) Pedoman bagi K/L dalam menyusun rencana kerja dan anggaran K/L (GoI, 2022a). Dalam pelaksanaannya, Ombudsman RI yang merupakan mitra kerja Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (PEPPD) akan bersinergi dalam proses perencanaan dan penganggaran pada tahun anggaran 2023. Direktorat PEPPD memastikan kerangka substansi pelaksanaan program dan kegiatan Ombudsman RI telah terjaga keselarasannya antara RKP 2023, Renja Ombudsman RI TA 2023 dan RKA Ombudsman TA 2023.

Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran K/L Pagu Indikatif maupun Pagu Anggaran Ombudsman RI dilakukan secara sinergi oleh Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan, maupun oleh Ombudsman RI itu sendiri. Berdasarkan Lampiran V Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor Per-4/AG/2022 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran, ruang lingkup penelaahan RKA-K/L untuk Pagu Anggaran K/L dan Alokasi Anggaran K/L mencakup 2 (dua) kriteria sebagai berikut (Kementerian Keuangan, 2022b):

a. Kriteria Administratif

   Kriteria Administratif bertujuan untuk meneliti kelengkapan dokumen yang digunakan dalam penelaahan RKA-K/L. Dalam proses penelaahan kriteria administratif, akan meninjau kelengkapan dokumen yang terdiri atas penelaahan terhadap: (1) Surat Pengantar Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga; (2) Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga; (3) Daftar rincian pagu anggaran atau alokasi anggaran per Satuan Kerja/Eselon I; (4) Rencana Kerja dan Anggaran satuan kerja; (5) Rencana Bisnis Anggaran untuk Satker Badan Layanan Umum; dan (6) Persetujuan Komisi terkait di DPR RI. Dalam hal penelaahan secara *online*, dokumen-dokumen yang digunakan dalam penelaahan RKA-K/L sudah berbentuk hasil pindaian dan/atau dokumen digital, dan di-*upload* di sistem.

b. Kriteria Substantif

   Kriteria substantif bertujuan untuk meneliti relevansi, konsistensi, dan/atau komparasi dari setiap bagian RKA-K/L dengan kebijakan efektivitas dan efisiensi belanja K/L dalam rangka menjalankan prinsip *value for money*. Untuk meningkatkan kualitas anggaran Penelaahan kriteria substantif terdiri atas: (1) Relevansi antara Rincian *Output*, Komponen, Akun, dan detil belanjanya; (2) Komparasi antara anggaran keluaran (*output*), terdiri KRO dan RO, tahun yang direncanakan dengan realisasi anggaran untuk keluaran (*output*)/KRO-RO yang sama tahun sebelumnya; (3) Memastikan bahwa anggaran untuk KRO-RO baru konsisten dengan keluaran (*output*)/KRO-RO yang sifatnya serupa/ sejenis atau yang sama tahun sebelumnya; (4) Relevansi data dalam RKA-K/L dengan Pagu Anggaran K/L; (5) Relevansi antara Klasifikasi Rincian Output dengan Rincian *Output*; (6) Relevansi antara keluaran (*output*) dengan Sasaran Kegiatan dan Sasaran Program, khususnya untuk KRO-RO baru yang tidak ada di dalam pagu indikatif dan/atau pagu anggaran; (7) Kesesuaian pencapaian sasaran kinerja dalam RKA-K/L dengan Renja K/L dan RKP; (8) Kepatuhan dan ketepalan penandaan anggaran (pada level Rincian *Output*); dan (9) Menilai perhitungan Prakiraan Maju untuk 3 (tiga) tahun ke depan atau yang biasa dikenal sebagai penyusunan Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah (KPJM).

4.10.1 Hasil Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023 berdasarkan Pagu Anggaran

Penelaahan awal dilakukan analisis kesesuaian antara RKA Ombudsman RI TA 2023 dengan dokumen RKP Tahun 2023 maupun dengan Renja Ombudsman RI TA 2023. Ombudsman RI mendukung Kegiatan Prioritas (KP) Transformasi Pelayanan Publik. Salah satu Kegiatan Prioritas di Ombudsman RI adalah Penilaian Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Indikator keberhasilan Kegiatan Prioritas ini adalah hasil dari skor rata-rata penilaian kepatuhan. Secara umum, kegiatan ini bertujuan untuk menelisik masalah, tantangan dan capaian pada ranah sistem pelayanan publik di setiap instansi (Ombudsman, 2021). Pada akhirnya diharapkan semua instansi akan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas serta menurunkan potensi terjadinya maladministrasi.

Penilaian kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ini dilakukan oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan. Penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman Pusat memiliki lokus pada seluruh Kementerian/Lembaga. Di lain sisi, Ombudsman RI Perwakilan memiliki lokus pada seluruh Pemerintah Daerah baik dari Provinsi, Kabupaten, dan Kota. Target dari Kegiatan Prioritas ini adalah tercapainya skor 82,5 untuk skor rata-rata Penilaian Kepatuhan K/L yang dilakukan oleh Ombudsman RI Pusat. Sementara itu, untuk skor rata-rata Penilaian Kepatuhan Pemda yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan adalah tercapainya skor sebesar 72,5.

Pada level Proyek Prioritas (ProP) yang tercantum pada dokumen RKP 2023, Ombudsman RI berkontribusi pada ProP Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan yang diselesaikan menjadi indikator ProP ini. Seperti halnya penilaian kepatuhan, dalam ProP Penguatan Pengawasan Masyarakat atas kinerja pelayanan publik juga dilakukan oleh Ombudsman Pusat dan Ombudsman Perwakilan. Dalam dokumen RKP 2023 terdapat target yang harus dipenuhi untuk ProP Penguatan Pengasan ini.

Target dari Proyek Prioritas Penguatan Pengawasan Publik ini adalah jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat maupun Perwakilan yang dapat terselesaikan. Target yang diberikan untuk kantor Ombudsman RI Pusat adalah sebanyak 737 orang pelapor yang dapat terselesaikan. Disamping itu, terdapat pula target untuk Kantor Ombudsman RI Perwakilan dengan jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang dapat terselesaikan sebanyak 8.935 orang. Dari sisi anggarannya, total pengalokasian dari Proyek Prioritas ini sebagaimana yang tertuang dalam dokumen RKP Tahun 2023 adalah sebesar Rp30.602.800.000,00.

Hasil penelaahan yang dilakukan pada dokumen RKP tahun 2023 dengan RKA Ombudsman RI TA 2023 maupun Renja Ombudsman RI TA 2023 menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) RO prioritas Ombudsman RI dalam mendukung pelaksanaan Prioritas

Nasional (PN) 7 "Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan (Polhukhankam) dan Transformasi Pelayanan Publik" yaitu: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan dengan target sebesar 737 orang dan alokasi sebesar Rp4.029,4 juta; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan dengan target sebesar 8.935 orang dengan alokasi sebesar Rp11.081 juta; 3) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan target sebesar 39 lembaga dengan alokasi sebesar Rp2.735,6 juta; dan 4) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dengan target sebesar 548 Pemerintah Daerah dengan alokasi sebesar Rp11.256,9 juta.

Keselarasan dokumen RKP 2023, Renja Ombudsman 2023 dan RKA Ombudsman 2023 dapat dilihat pada selarasnya Rincian *Output* (RO) Renja Ombudsman 2023 dan RKA Ombudsman 2023 dokumen RKP 2023. Keselarasan yang dimaksud adalah pada level Rincian *Output* (RO) dari dokumen RKA Ombudsman 2023 selaras dengan Kegiatan Prioritas dan Proyek Prioritas pada dokumen RKP 2023. Disamping itu keselarasan juga dilihat dari RO Renja Ombudsman 2023 dengan RO RKA Ombudsman 2023. Keselarasan dokumen tersebut juga dilihat dari hasil kesepakatan *Bilateral Meeting* Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI sepanjang tahun 2022 dan *Trilateral Meeting* di aplikasi KRISNA Renja. Detail persandingan kesesuaian mengenai Kegiatan Prioritas dan Proyek Prioritas dalam dokumen RKP 2023 dengan Program dalam dokumen RKA Ombudsman RI TA 2023 dan persandingan kesesuaian antara RKA Ombudsman RI TA 2023 dengan Renja Ombudsman RI TA 2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.26 Keselarasan RKA Ombudsman RI TA 2023 dengan RKP 2023

RKP 2023							RKA K/L 2023				Keterangan Keselarasan
Kegiatan Prioritas (KP)			Proyek Prioritas (ProP)				Program				
KP	Indikator KP	Target KP	ProP	Indikator	Target	Alokasi (Rp Juta)	RO	Target RO	Lokasi	Alokasi (Rp Juta)	
Transformasi Pelayanan Publik	Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	82,5	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	30.602,8	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	Pusat	4.029,4	**Selaras**
							Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39 Lembaga	Pusat	2.735,6	**Selaras**
	Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	72,5	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang		Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang	Perwakilan	11.081	**Selaras**
							Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Pemerintah Daerah	Perwakilan	11.256,9	**Selaras**

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Tabel 4.27 Keselarasan RKA Ombudsman RI TA 2023 dengan Renja Ombudsman RI TA 2023

RENJA K/L 2023				RKA K/L 2023				Keterangan Keselarasan
Program				Program				
Kegiatan/Sasaran Kegiatan K/L	RO	Target RO	Alokasi (Rp Juta)	RO	Target RO	Lokasi	Alokasi (Rp Juta)	
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat / Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	4.029,4	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	Pusat	4.029,4	**Selaras**
	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39 Lembaga	2.735,6	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39 Lembaga	Pusat	2.735,6	**Selaras**
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat / Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang	11.081	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang	Perwakilan	11.081	**Selaras**
	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Pemerintah Daerah	11.256,9	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Pemerintah Daerah	Perwakilan	11.256,9	**Selaras**

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Forum penelaahan RKA Ombudsman 2023 diawali dengan pembahasan mengenai ruang lingkup penelaahan RKA-K/L. Berdasarkan Lampiran V Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor Per-6/AG/2021 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-K/L dan Pengesahan DIPA, dalam proses penelaahan memiliki ruang lingkup penelaahan yang mencakup kriteria administratif dan substantif. Pada penelaahan RKA Ombudsman 2023 ditemukan beberapa dokumen yang belum ter-*upload* pada sistem. Dokumen tersebut berkaitan dengan kriteria administratif.

Pada forum penelaahan ini, pihak Ombudman memberikan tanggapan dan penjelasan dari kekurangan kelengkapan dokumen administratif. Dalam forum Penelaahan Ombudsman RI menyampaikan dokumen yang sudah di-*upload* yang terdiri dari: 1) Surat pengantar/penyampaian RKA-K/L; 2) Dokumen Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga; 3) Daftar Rincian Pagu Anggaran per Satuan Kerja (Satker)/Eselon I; dan 4) Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja (Satker). Namun masih ada beberapa dokumen administrasi yang belum di-*upload* oleh Ombudsman RI dikarenakan beberapa hal. *Pertama,* persetujuan Komisi terkait di DPR, dimana dokumen tersebut belum tersedia karena sampai saat ini Pagu Anggaran TA 2023 belum ditetapkan. *Kedua,* dokumen RKA K/L secara paralel masih dilakukan *review* oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) sehingga dokumen tersebut belum dilengkapi Laporan Hasi Reviu atau LHR. Atas kekurangan dokumen administrasi tersebut, Ombudsman RI mengupayakan untuk melengkapi pada kesempatan berikutnya. Dokumen lainnya yang perlu dilengkapi adalah pencantuman angka Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah atau KPJM

Berdasarkan Arsip Data Komputer (ADK) Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI Tahun 2023 yang telah di*submit* pada Aplikasi SAKTI belum mencantumkan Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah (KPJM). Berdasarkan PMK 208/PMK.02/2019, Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor Per-6/AG/2021 dan Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor Per-4/AG/2022 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-K/L dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA), Menteri/Pimpinan Lembaga menyusun RKA-K/L Pagu Anggaran disertai dengan pemutakhiran Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah. Pemutakhiran Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah berisikan Prakiraan Maju Tahun +1, Tahun +2, dan Tahun +3. Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga bersama-sama dengan KPJM disampaikan kepada Kementerian Keuangan untuk ditelaah. Kementerian Keuangan meminta agar dilakukan pencantuman angka KPJM pada RKA Ombudsman RI Tahun 2023.

Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah (KPJM) adalah pendekatan penyusunan anggaran berdasarkan kebijakan, dengan pengambilan keputusan yang menimbulkan implikasi anggaran dalam jangka waktu lebih dari 1 (satu) tahun anggaran (Kementerian Keuangan, 2021). Dalam penyusunan KPJM dan RKA-K/L, Ombudsman RI hendaknya menyusun didasari atas beberapa sumber diantaranya: 1) Alokasi anggaran K/L; 2) Rencana Kerja Pemerintah dan Renja K/L; 3) Hasil Kesepakatan Kementerian/Lembaga dan DPR dalam pembahasan RUU APBN; 4) Standar biaya; dan 5) Kebijakan Pemerintah Pusat.

Ombudsman mengklarifikasi atas dokumen KPJM yang belum di-*upload.* Pada saat berlangsungnya forum penelaahan RKA Ombudsman 2023, Ombudsman RI mengonfirmasi bahwa memang benar angka KPJM belum selesai dimutakhirkan pada aplikasi KRISNA. Sampai dengan tanggal 26 Juli 2022, Ombudsman RI telah melakukan pemutakhiran KPJM untuk prakiraan maju untuk 3 tahun kedepan, yaitu tahun 2024, 2025, dan 2026. Dokumen KPJM yang telah dimutakhirkan dapat dilihat pada sub menu Monitoring Pagu dalam menu Penelaahan RKA-K/L.

Forum penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga merupakan forum yang salah satunya untuk membahas mengenai kesesuaian dokumen RKA-K/L dengan kebijakan efisiensi dan efektifitas belanja K/L dalam rangka menjalankan prinsip *value for money*. Berdasarkan Surat Bersama Pagu Anggaran, postur anggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023 mengalami kenaikan/penambahan. Kenaikan/penambahan anggaran untuk Ombudsman RI TA 2023 sebesar Rp14.280.000.000,00 jika dibandingkan dengan Pagu Indikatif TA 2023. Kenaikan/penambahan anggaran tersebut berdasarkan hasil kesepakatan antara Kementerian PPN/Bappenas c. q Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan dan Kementerian Keuangan c. q Direktorat Jenderal Anggaran setelah berlangsungnya forum *Trilateral Meeting* berlangsung. Secara keseluruhan, anggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023 naik dari Pagu Indikatif sebelumnya sebesar Rp234.047.920.000,00 menjadi Rp248.327.920.000,00. Jumlah kenaikan/penambahan anggaran ini secara keseluruhan dapat digunakan untuk mendanai anggaran nonoperasional Ombudsman RI. Kementerian PPN/Bappenas memberikan arahan kepada Ombudsman RI terkait adanya penambahan anggaran ini. Arahan Kementerian PPN/Bappenas adalah agar Ombudsman RI dapat mengamankan dan mengalokasikan kenaikan anggaran nonoperasional ini untuk memenuhi usulan yang telah dibahas dan disepakati pada forum *Trilateral Meeting* Pagu Indikatif yang telah dilaksanakan pada tanggal 2 Juni 2022 lalu.

Tabel 4.28 Perkembangan Dinamika Anggaran Ombudsman RI 2023 dalam ribu rupiah

KL/Program/Jenis Belanja	PA 2022	PI 2023	PA 2023
Ombudsman Republik Indonesia	**216.196.508**	**234.047.920**	**248.327.920**
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25.487.808	25.487.808	40.006.208
Operasional	0	0	0
Non Operasional	25.487.808	25.487.808	40.006.208
Program Dukungan Manajemen	190.708.700	208.560.112	208.321.712
Operasional	176.772.000	194.623.412	194.623.412
Non Operasional	13.936.700	13.936.700	13.698.300

Keterangan:
PA = Pagu Anggaran
PI = Pagu Indikatif
Sumber: Hasil Analisis, 2022

Ombudsman RI memiliki 2 (dua) program kerja. Program tersebut adalah program pengawasan penyelenggaran pelayanan publik dan program dukungan manajemen. Dilihat dari rincian Pagu Anggaran Ombudsman RI TA 2023 per program, dapat dijabarkan sebagai berikut: (1) Pogram Dukungan Manajemen akan dialokasikan sebesar Rp208.321.712.000,00. Alokasi ini akan dibagi kedalam 2 jenis belanja yakni belanja operasional dan belanja nonoperasional. Pembagian alokasi untuk belanja operasional sebesar Rp194.623.412.000. Dilain sisi, belanja nonoperasional pada program dukungan manajemen akan dialokasikan sebesar Rp13.698.300.000,00; (2) Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik akan dialokasikan sebesar Rp40.006.208.000,00. Seluruh alokasi tersebut akan disalurkan untuk belanja nonoperasional. Kementerian PPN/Bappenas memberikan arahan kepada Ombudmsan RI agar kenaikan anggaran sebesar Rp14.280.000.000,00 bisa dialokasikan untuk mendanai kekurangan anggaran pada Program Dukungan Manajemen (nonoperasional) sebesar Rp9.280.036.000,00. Adapun sisa kenaikan anggaran tersebut diarahkan agar di *exercise* Ombudsman RI dengan beberapa penekanan diantaranya untuk:

a. Rincian *Output* (RO) Akses Pengaduan Pelayanan Publik sebesar Rp.1.500.000.000,00 untuk dialokasikan pada beberapa daerah seperti Kalimantan Utara, Kalimantan Timur, Maluku Utara, Nusa Tenggara Timur, Papua Barat, Gorontalo, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Jawa Tengah, Banten, Jawa Barat, Nusa Tenggara Barat, dan D.I. Yogyakarta. Maksud dari penambahan ini adalah untuk memperkuat pemahaman masyarakat, instansi pemerintah, serta *stakeholders* terkait tentang kelembagaan Ombudsman, tugas, fungsi, dan kewenangannya sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik di Indonesia. Diharapkan peran Ombudsman ke depan, baik di pusat maupun di perwakilan akan lebih nyata terlihat dan dirasakan dengan lebih merata;

b. Rincian *Output* (RO) Layanan Hubungan Masyarakat, khususnya ditambahkan untuk pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF) di tahun 2023-2024 dengan kebutuhan Rp500.000.000,00. Hal ini penting sebagai bagian dari kewibawaan negara di kancah internasional;

c. Rincian *Output* (RO) Layanan Perencanaan dan Penganggaran ditambahkan sebesar Rp200.000.000,00, RO Layanan Pemantauan dan Evaluasi ditambahkan sebesar Rp150.000.000,00, serta RO Layanan Manajemen Keuangan ditambahkan sebesar Rp150.000.000,00. Penambahan total Rp500.000.000,00 pada KRO Layanan Manajemen Kinerja Internal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas koordinasi proses penyusunan RKP, Renja, RKA-K/L, dan revisinya yang melibatkan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal;

d. Sisa kenaikan anggaran sebesar Rp2.499.964.000,00 dipersilahkan di *exercise* oleh Ombudsman RI untuk mendanai RO-RO yang dianggap penting dan mendesak di Program Dukungan Manajemen maupun di Program Pengawasan

Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil *exercise* ini harap di-*upload* di aplikasi SAKTI untuk dapat ditelaah/dicermati Bappenas dan Kemenkeu (DJA), termasuk juga untuk dilengkapi terkait *Term Of Reference* (TOR) serta Rancangan Anggaran Biaya (RAB).

Dalam proses penelaahan RKA Ombudsman 2023, perwakilan pihak Ombudsman RI juga menyampaikan hasil rapat pleno pimpinan Ombudsman RI. Hasil rapat pleno pimpinan Ombudsman RI pada tanggal 1 Agustus 2022 dengan mengacu pada hasil kesepakatan tiga pihak dan kesimpulan Rapat Dengar Pendapat (RDP) tanggal 14 Juni 2022, Ombudsman RI mengusulkan tambahan anggaran tahun 2023 saat RDP sebesar Rp71.760.425.000,00. Usulan tambahan anggaran tersebut tertuang dalam surat Ombudsman RI Nomor B/1722/PR.02.03/VI/2022 tanggal 17 Juni 2022 mengenai Usulan Tambahan Anggaran TA 2023. Usulan diatas tentunya berbeda dengan usulan tambahan yang tercantum dalam Berita Acara Kesepakatan *Trilateral Meeting.* Tambahan yang tercantum dalam Berita Acara Kesepakatan *Trilateral Meeting* tanggal 2 Juni 2022 adalah hanya sebesar Rp9.280.036.000,00. Dengan terbitnya Surat Bersama Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Bappenas tentang Pagu Anggaran Belanja K/L TA 2023, diketahui bahwa Ombudsman mendapatkan tambahan anggaran. Tambahan anggaran yang tertuang pada surat bersama tersebut lebih besar dari pada usulan tambahan yang tercantum Berita Acara Kesepakatan *Trilateral Meeting.* Total tambahan anggaran untuk Ombudsman RI yang disetujui Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas adalah sebesar Rp14.280.000.00,00. Tentunya dengan adanya penambahan anggaran ini dapat dimanfatkan oleh Ombudsman dengan sebaik mungkin. Penambahan anggaran yang disepakati ini berarti lebih besar Rp4.999.964.000,00 dari usulan tambahan yang tercantum dalam Berita Acara Kesepakatan *Trilateral Meeting.* Dengan demikian maka alokasi tambahan anggaran yang telah disusun Ombudsman RI sebagai berikut:

Tabel 4.29 Pengalokasian Penambahan Anggaran pada Pagu Anggaran Ombudsman 2023

Program/Kegiatan/RO	Alokasi
Program Pengawasan Pelayanan Publik	**Rp7.885.964.000,00**
Kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	*Rp7.885.964.000,00*
RO Akses Pengaduan Pelayanan Publik	Rp7.885.964.000,00
Program Dukungan Manajemen	**Rp6.394.036.000,00**
Kegiatan Perencanaan dan Keuangan	*Rp703.862.000,00*
RO Layanan Perencanaan dan Penganggaran	Rp198.543.000,00
RO Layanan Pemantauan dan Evaluasi	Rp222.320.000,00
RO Layanan Manajemen Keuangan	Rp282.999.000,00
Kegiatan Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	*Rp212.477.000,00*
RO Layanan Umum	Rp71.565.000,00
RO Layanan Data dan Informasi	Rp70.923.000,00
RO Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	Rp69.989.000,00
Kegiatan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	*Rp1.886.065.000,00*
RO Layanan Hubungan Masyarakat	Rp569.219.000,00
RO Layanan Umum	Rp95.412.000,00

Program/Kegiatan/RO	Alokasi
RO Layanan Data dan Informasi	Rp1.221.434.000,00
Kegiatan Pengawasan Internal	*Rp218.322.000,00*
RO Layanan Audit Internal	Rp174.633.000,00
RO Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	Rp43.689.000,00
Kegiatan Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	*Rp676.013.000,00*
RO Layanan Hukum	Rp188.642.000,00
RO Layanan Hubungan Masyarakat	Rp318.413.000,00
RO Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	Rp168.958.000,00
Kegiatan Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	*Rp2.697.297.000,00*
RO Layanan BMN	Rp64.502.000,00
RO Layanan Protokoler	Rp80.657.000,00
RO Layanan Umum	Rp94.375.000,00
RO Layanan Sarana Internal	Rp1.327.348.000,00
RO Layanan Prasarana Internal	Rp200.000.000,00
RO Layanan Manajemen SDM	Rp802.879.000,00
RO Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	Rp127.536.000,00

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Dari rincian alokasi tambahan anggaran di atas menunjukkan bahwa hasil kesepakatan tiga pihak tidak banyak mengalami perubahan dari semula diusulkan sebesar Rp9.280.036.000,00 menjadi Rp6.394.036.000,00. Usulan tambahan hasil pembahasan Rapat Dengar Pendapat atau RDP belum bisa dialokasikan secara optimal yaitu dari usulan Rp62.480.000.000,00 hanya diakomodir Rp7.885.964.000,00.

Penelaahan dokumen Rencana Kerja dan Anggaran K/L dimaksudkan salah satunya untuk memastikan kesesuaian pencapaian sasaran RKA-K/L dengan Renja K/L dan RKP terkait dengan informasi kinerja. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor PER-4/AG/2022 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran disebutkan bahwa penelaahan RKA-K/L Pagu Anggaran dan/atau RKA-K/L Alokasi Anggaran difokuskan pada kebijakan/usulan/inisiatif baru. Salah satu usulan RO baru Ombudsman RI yaitu Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait *External Complaint Handling*. Rincian *Output* baru ini akan dilaksanakan oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi.

Secara kelembagaan, pengelolaan pengaduan pelayanan publik terdiri dari struktur nasional, Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Pada struktur organisasi tingkat nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merupakan koordinator pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional. Selain itu, pada struktur tingkat nasional, kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diberi mandat sebagai koordinator pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang bertanggungjawab untuk mempersiapkan kerangka kebijakan, melakukan sosialisasi, penguatan kapaistas pengelola pengaduan, pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Publik di tiap K/L/D, meningkatkan integrasi

SP4N-LAPOR! serta melakukan evaluasi berkala terhadap pengembangan sistem pengaduan. Kantor Staf Presiden diberi mandat sebagai penyedia akses dan dukungan teknis sistem SP4N-LAPOR!. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, Ombudsman RI berfungsi sebagai pengawas pelaksanaan SP4N-LAPOR!. Ombudsman RI bertanggung jawab untuk: 1) Mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! terutama dalam hal terjadi penundaan dalam penyelesaian penanganan pengaduan; 2) Mengelola laporan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsman RI dari sistem SP4N-LAPOR!; dan 3) Melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan sistemik berbasiskan data pengaduan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan negara. Hal ini tertuang dalam Perjanjian Kerja Sama yang telah ditandatangani oleh 5 (lima) Kementerian/Lembaga yang terdiri dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia.

Tahun 2023 ditargetkan ada 4 (empat) Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI. Lembaga yang didampingi dalam optimalisasi SP4N-LAPOR! terkait *External Complaint Handling* tahun 2023 dilaksanakan pada lokus Pemprov Lampung, Pemprov Kalimantan Tengah, Pemprov Maluku, dan Pemprov Sulawesi Tengah. Pemilihan lokus ini berdasarkan justifikasi bahwa tingkat respons terhadap pengaduan pada daerah tesebut masih rendah atau dari sisi pengelolaan pengaduannya masih perlu penguatan. Di sisi lain, peran Pemerintah Provinsi sebagai penghubung bagi Pemerintah Kabupaten/Kota perlu melakukan penekanan guna mendorong penguatan optimalisasi SP4N-LAPOR!. Selanjutnya dalam proses penelaahan RKA Ombudsman 2023 juga dibahas mengenai RO dari dokumen Renja dan RKA Ombudsman 2023, salah satunya adalah Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik.

Dalam RO Non Prioritas Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI, dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan. Ombudsman RI melakukan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan melakukan penilaian pada 4 Dimensi, antara lain berupa kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, pemenuhan standar pelayanan publik, serta pengelola pengaduan. Nantinya hasil penilaian ini akan menjadi Opini Pengawasan Pelayanan Publik. Penilaian dilakukan pada 7 (tujuh) Pemerintah Daerah yang dilakukan Survei Kepatuhan dan Inperma pada tahun 2023, yaitu: 1) Provinsi Aceh; 2) Provinsi Sumatera Barat; 3) Provinsi Bengkulu; 4) Provinsi Lampung; 5) Provinsi Jawa Timur, 6) Provinsi Maluku, dan 7) Provinsi Maluku Utara.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI memberikan kewenangan kepada Ombudsman RI untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di negeri ini (Ombudsman, 2021). Objek pengawasan Ombudsman RI antara lain meliputi Pemerintah, BUMN, BUMD, BHMN maupun badan swasta atau perorangan yang seluruh atau sebagian dananya berasal dari APBN/APBD. Dalam melakukan pengawasan tersebut, tentunya Ombudsman RI akan melaksanakan berbagai tugas dan fungsinya, termasuk juga untuk pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Salah satu kegiatan Ombudsman RI adalah melakukan survei kepatuhan standar pelayanan publik.

Pada dokumen RKA Ombudsman RI 2023 tercantum bahwa program RO mengenai survei kepatuhan K/L terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI pusat dan Ombudsman RI Perwakilan. Survei kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Pusat akan dilakukan pada 39 Kementerian/Lembaga dengan alokasi anggaran sebesar RP2.735.600.000,00. Sementara itu, untuk survei kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan akan dilakukan pada 548 Pemerintah Daerah dengan alokasi anggaran sebesar Rp11.256.875.000,00. Anggaran tersebut akan dibagi ke 34 Perwakilan/Provinsi. Besaran anggaran tiap Perwakilan/Provinsi berbeda-beda tergantung jumlah lokus survei yang mengacu dari jumlah pemerintah daerah yang disurvei, jarak dan kondisi geografis lokasi survei dari kantor perwakilan, dan besaran Standar Biaya Masukan atau SBM pada lokasi survei.

Pada tahun 2023, survei kepatuhan K/L terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Pusat dan Ombudsman RI Perwakilan direncanakan dilaksanakan pada semester I. Dengan demikian, data hasil survei terkait Kementerian/Lembaga/Daerah yang memiliki tingkat kepatuhan rendah sudah dapat diperoleh pada semester II. Untuk itu kegiatan pendampingan pada Kementerian/Lembaga/Daerah dengan tingkat kepatuhan rendah dapat dilaksanakan pada bulan Oktober 2023. Rencananya hasil survei kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tahun 2023 direncanakan diumumkan pada bulan Desember 2023.

Dalam proses penelaahan RKA Ombudsman RI tahun 2023, juga dilakukan pembahasan tentang penjaminan mutu pencegahan maladministrasi. Pada proses penelaahan ini, perhatian diutamakan untuk menilai perbandingan jumlah dokumen Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi. Hasil telaah menemukan bahwa ternyata jumlah dokumen Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi lebih kecil dibandingkan jumlah dokumen Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat. Jumlah dokumen Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi hanya tersedia 3 (tiga) dokumen saja, sedangkan jumlah dokumen Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat berjumlah 17 (tujuh belas) dokumen. Hal ini perlu digaribawahi bahwa ternyata terdapat perbedaan jumlah dokumen walaupun dokumen tersebut memiliki peran yang sama dalam mendukung Prioritas Nasional. Oleh karenanya, ini perlu menjadi pemikiran ke depan bagi

Ombudsman terkait formulasi dan justifikasi yang lebih konkrit. Penjaminan Mutu sendiri merupakan upaya memberi keyakinan kepada seluruh pemangku kepentingan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi di lingkungan Ombudsman RI menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu atau peraturan yang berlaku.

Pada proses penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun 2023, pihak Ombudsman RI juga merespons mengenai penjaminan mutu pencegahan maladministrasi. Pada usulan anggaran 2023, Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi lebih kecil dibandingkan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat. Hal ini disebabkan oleh penyesuaian volume dengan alokasi anggaran yang diberikan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI. Selanjutnya, perbedaan jumlah ini juga disebabkan karena Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi baru dimulai pada tahun 2022, sedangkan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat sudah dilakukan sejak tahun 2018. Selain itu, 3 (tiga) Dokumen Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi merupakan dokumen hasil penjaminan mutu atas kajian pencegahan maladministrasi berdasarkan sampel *output* Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik pada tahun 2023 yang berjumlah 41 rekomendasi kebijakan. Disamping itu, 17 (tujuh belas) dokumen Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat merupakan dokumen hasil evaluasi mutu pada 17 (tujuh belas) unit kerja dari sampel *output* Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan yang diselesaikan pada tahun 2023 sebanyak 9.672 orang/laporan.

Proses penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun 2023 dilanjutkan dengan membahas tentang kegiatan Tinjauan Sistemik dan Kajian Cepat. Kegiatan Tinjauan Sistemik dan Kajian Cepat merupakan salah satu bentuk dari kajian yang dilakukan oleh Ombudsman RI terhadap potensi maladministrasi atau maladministrasi yang berulang. Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja (KAK) pada Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, Tinjauan Sistemik dan Kajian Cepat dilaksanakan melalui 3 (tiga) tahapan yaitu deteksi, analisis potensi maladministrasi, dan perlakuan pelaksanaan saran. Pembagian peran antara kantor Ombudsman pusat dan perwakilan dilakukan berdasarkan ruang lingkup kajian yang dilaksanakan. Pembagian peran dapat dilakukan oleh Ombudsman Pusat saja atau dilakukan oleh Ombudmsn Perwakilan saja, maupun dengan kolaborasi antara Ombudman Pusat dan Perwakilan. *Output* yang dihasilkan dari kajian ini adalah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang berisikan rekomendasi kebijakan yang akan dipublikasikan dan dapat diakses oleh publik. Sementara itu, dari sisi *outcome* kegiatan kajian ini yaitu meningkatnya kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil dari penelaahan RKA Ombudsman RI TA 2023 pada aplikasi SAKTI ini kemudian dituangkan dalam Catatan Penelaahan Rencana Kerja Anggaran Kementerian Negara/Lembaga Tahun Anggaran 2023. Hasil penelaahan RKA Ombudsman RI

ditandatangani oleh tiga pihak yang terlibat dalam proses penelaahan. Tiga pihak tersebut terdiri dari Ombudsman RI, Kementerian PPN/Bappenas, dan Kementerian Keuangan. Catatan Penelaahan RKA Ombudsman 2023 akan digunakan sebagai bahan penetapan Dokumen Hasil Penelaahan (DHP) RKA-K/L. Apabila hasil penelaahan terdapat RKA-K/L yang belum sesuai dengan kaidah dan belum disepakati, maka K/L harus melakukan penyesuaian terlebih dokumen RKA-K/L tersebut dapat digunakan sebaga bahan penyusunan DHP RKA-K/L (Kementerian Keuangan, 2022b).

Gambar 4.48 Tampilan Catatan Penelaahan Rencana Kerja Anggaran Ombudsman Tahun Anggaran 2023 tanggal 25 Juli 2022

Sumber: Kementerian Keuangan, 2022b

4.10.2 Penelaahan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI Tahun 2023 sebagai Mitra K/L Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional memperkuat peran Kementerian PPN/Bappenas untuk mensinergikan perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional yang lebih konsisten, berkualitas, efektif, dan efisien (GoI, 2017a). Dalam Peraturan Pemerintah tersebut, Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Kepala Bappenas bersama-sama mengalokasikan ketersediaan anggaran ke dalam program dalam rangka penyusunan rancangan pagu indikatif Kementerian/Lembaga. Pimpinan Kementerian/Lembaga menyusun rancangan Renja K/L dengan mengacu pada Rencana Strategis Kementerian/Lembaga (Renstra K/L), rancangan awal RKP dan pagu indikatif Kementerian/Lembaga. Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional menetapkan Rancangan RKP (dengan Peraturan Menteri) berdasarkan hasil koordinasi (musrenbangnas, rakorbangpus) dan pertemuan tiga pihak.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam rangka optimalisasi kualitas perencanaan dan penganggaran baik dari capaian Prioritas Pembangunan maupun efisiensi dan efektivitas

belanja negara, Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan menetapkan kebijakan bidang perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional (GoI, 2021a). Salah satu implikasi atas penerapan tersebut adalah kebutuhan untuk melakukan penyesuaian struktur data pada Renja K/L serta penyempurnaan ketentuan mengenai penyusunan, penelaahan, dan perubahan Renja K/L.

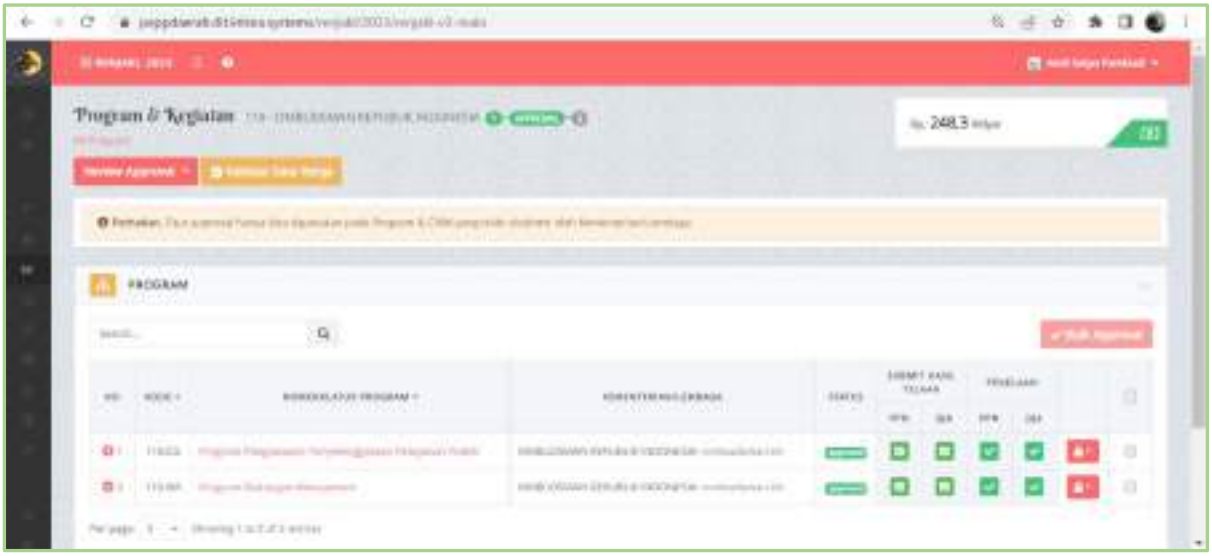
Kementerian/lembaga melakukan penyesuaian terhadap rancangan awal Renja K/L sesuai dengan berita acara pertemuan dua pihak dengan Kementerian PPN/Bappenas serta tema, sasaran, arah kebijakan, dan Prioritas Pembangunan (GoI, 2021b). Kementerian/lembaga menuangkan/memasukkan (*input*)/mengunggah (*upload*) penyesuaian atas rancangan awal Renja K/L sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam Sistem Informasi KRISNA-RenjaKL. Rancangan Renja K/L disampaikan kepada Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas dan Kementerian Keuangan melalui Sistem Informasi KRISNA-RENJAKL. Menteri/Pimpinan Lembaga atau Sekretaris Jenderal atas nama Menteri/Pimpinan Lembaga menyampaikan surat pemberitahuan telah menyampaikan Rancangan Renja K/L melalui Sistem Informasi KRISNA kepada Menteri PPN/Kepala Bappenas dan Menteri Keuangan paling lambat Minggu kedua bulan April tahun perencanaan.

Sistem Informasi KRISNA adalah Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran dengan mengintegrasikan sistem dari tiga kementerian, yakni Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan, dan Kementerian PANRB untuk mendukung proses perencanaan, penganggaran, serta pelaporan informasi kinerja. Sistem Informasi KRISNA bersifat daring (*online*) dan *fully web-based application* yang memungkinkan kementerian/lembaga dapat mengakses *website* tersebut kapanpun dan dimanapun melalui perangkat yang terhubung melalui internet. Proses penelaahan Renja Ombudsman RI dilakukan melalui Sistem Informasi KRISNA Renja K/L Tahun 2023 pada forum *Trilateral Meeting*. Pertemuan tiga pihak (*trilateral meeting*) dalam rangka penelaahan Rancangan Renja K/L Tahun 2023 dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyusunan, Penelaahan dan Perubahan Renja K/L.

Trilateral Meeting adalah forum untuk mensinergikan dan mengkonsolidasikan rencana prioritas pembangunan yang akan dituangkan dalam RPJMN dengan Renstra K/L dan RKP dengan rencana program dan kegiatan K/L yang akan dituangkan dalam Renja K/L yang selanjutnya menjadi pedoman dalam penyusunan RKA K/L dan APBN. Pertemuan ini adalah forum pengambilan keputusan yang ditandatangani oleh Pejabat Eselon II dari Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan dan K/L bersangkutan yang dituangkan dalam berita acara atau catatan kesepakatan. Pertemuan Tiga Pihak dilakukan dengan berpedoman pada dokumen rancangan awal RKP dan Peraturan Menteri Perencanaan tentang rancangan RKP, Surat Bersama Menteri PPN/Bappenas dan Menteri Keuangan tentang Pagu Indikatif; dan berita acara kesepakatan musyawarah perencanaan pembangunan nasional.

Pertemuan Tiga Pihak dilakukan dengan mempertimbangkan Peraturan Menteri/Pimpinan Lembaga tentang Renstra K/L, kebijakan Presiden sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden, Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, dan/atau risalah rapat Presiden dengan para Menteri/Pimpinan Lembaga, dokumen kelayakan dan kesiapan kegiatan, dan/atau dokumen pendukung lainnya. Pertemuan Tiga Pihak paling sedikit dilakukan untuk membahas Program, Kegiatan, KRO, RO, Lokasi, Komponen, serta alokasi anggaran dan sumber pendanaannya. Hasil penelaahan dalam Pertemuan Tiga Pihak dituangkan dalam catatan hasil Pertemuan Tiga Pihak. Kementerian PPN/Bappenas mengoordinasikan perumusan catatan hasil Pertemuan Tiga Pihak, serta bersama dengan Kementerian Keuangan, dan kementerian/lembaga menuangkan/memasukkan *(input)* catatan hasil Pertemuan Tiga Pihak dalam Sistem Informasi KRISNA Renja K/L. Kementerian/lembaga melakukan perbaikan rancangan Renja K/L berdasarkan catatan hasil Pertemuan Tiga Pihak. Kemudian, Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan memberikan persetujuan *(approval)* atas rancangan Renja K/L yang telah diperbaiki melalui Sistem Informasi KRISNA-RENJAKL.

Proses penyusunan Renja K/L Tahun 2023 dilakukan secara paralel dengan proses penyusunan RKP Tahun 2023. Renja K/L memiliki nilai strategis karena merupakan media untuk merinci rencana kerja pembangunan hingga tingkat proyek, merinci kebutuhan berlanjut 2022 dan usulan baru, serta penajaman proyek akan dilakukan pada: detail rincian, kesiapan dan kapasitas pelaksanaan, lokasi prioritas, serta sumber pendanaan. Proses penelaahan Renja Ombudsman RI dilakukan melalui Sistem Informasi KRISNA Renja K/L Tahun 2023. Untuk memberikan gambaran yang jelas, tampilan Sistem Informasi KRISNA Renja K/L Tahun 2023 dapat dilihat pada gambar berikut ini.

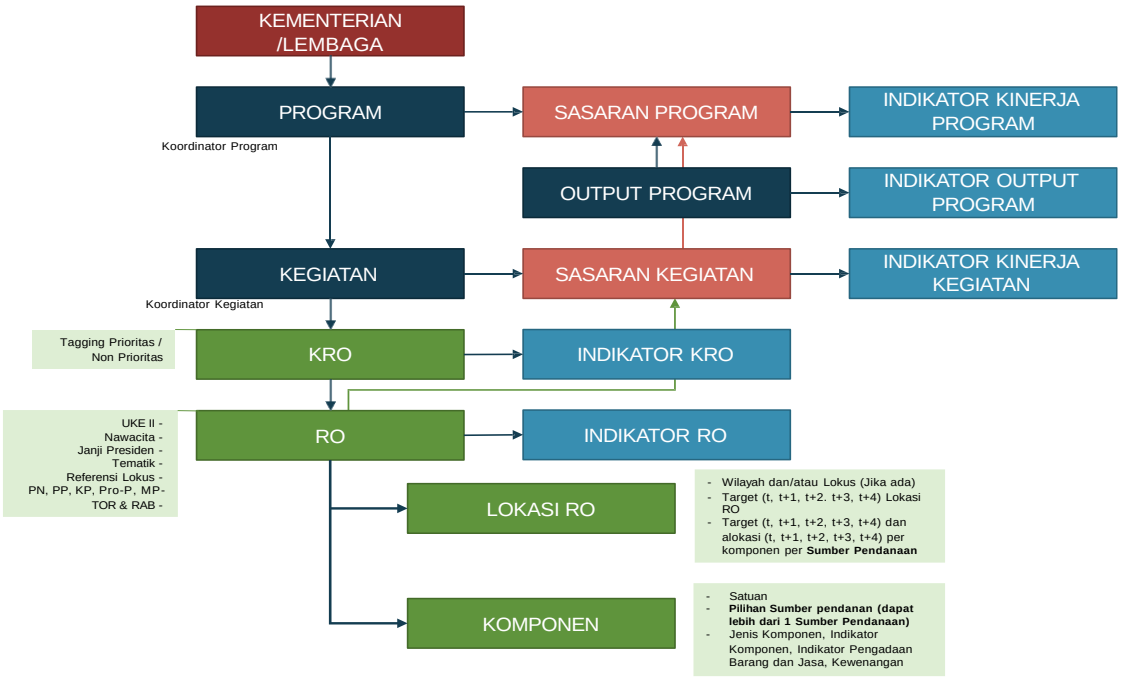


Gambar 4.49 Tampilan Sistem Informasi KRISNA RENJAKL TA 2023

Sumber: Aplikasi KRISNA, 2022

Pada tampilan awal Sistem Informasi KRISNA tersebut, terlihat bahwa Ombudsman RI pada Tahun 2023 memiliki 2 program besar, yaitu Program Pengawasan

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen. Proses penelaahan dilakukan mulai dari level program, kegiatan, Klasifikasi Rincian *Output* (KRO), Rincian *Output* (RO), lokasi RO, hingga sampai ke level komponen. Adapun struktur data Renja K/L tahun 2023 pada Sistem Informasi KRISNA Renja K/L lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 4.50 Struktur Data Renja K/L Tahun 2023 pada Sistem Informasi KRISNA Renja 2023

Sumber: Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan, 2021

4.10.3 Hasil *Bilateral Meeting* dan Penelaahan Renja K/L Tahun 2023 Lingkup Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah

Berdasarkan pasal 20 Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penyusunan, Penelaahan, dan Perubahan Rencana Kerja Kementerian/Lembaga dinyatakan Ombudsman RI (selaku K/L) berperan memberikan usulan, penjelasan, data, dan informasi yang dibutuhkan dalam rangka penelaahan rancangan Renja K/L. Untuk diketahui, Ombudsman RI pada Tahun 2023 memiliki 2 program besar, yaitu Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen. Program Kementerian/Lembaga yang selanjutnya disebut Program adalah penjabaran kebijakan kementerian/ lembaga di bidang tertentu yang dilaksanakan dalam bentuk upaya yang berisi satu atau beberapa kegiatan dengan menggunakan sumber daya yang disediakan untuk mencapai hasil yang terukur sesuai dengan misinya yang dilaksanakan instansi atau masyarakat dalam koordinasi kementerian/lembaga yang bersangkutan (GoI, 2021a).

Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diturunkan menjadi kegiatan, KRO dan RO sampai komponen. Untuk RO sendiri, ada yang bersifat prioritas dan

non prioritas. Proses penelaahan dilakukan mulai dari level program, kegiatan, Klasifikasi Rincian *Output* (KRO), Rincian *Output* (RO), lokasi RO, hingga sampai ke level komponen.

Dalam prosesnya arahan dan diskusi terkait Renja Ombudsman RI dilakukan melalui forum *bilateral meeting* dan *trilateral meeting*, baik saat penyusunan rancangan Renja berdasarkan rancangan pagu indikatif, pagu alokasi, maupun berdasarkan pagu anggaran. Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 90 Tahun 2010 tentang Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga (RKAKL), terdapat tiga penetapan pagu dana untuk kementerian/lembaga, yaitu pagu indikatif, pagu anggaran, dan pagu alokasi anggaran.

Pelaksanaan *Bilateral Meeting* penyusunan Renja ORI TA 2023 diadakan pada 30 Mei 2022 melalui *zoom meeting*. Pertemuan ini bertujuan untuk mendetailkan opsi *exercise* Pagu Indikatif yang diusulkan Ombudsman kepada Bappenas dalam forum *Bilateral Meeting* sebelumnya tanggal 23 Mei 2022, khususnya Alternatif Usulan Tambahan II. Pada *Bilateral Meeting* ini diusulkan 2 (dua) alternatif kebutuhan dan usulan tambahan anggaran TA 2023 dengan adanya beberapa penyesuaian anggaran lagi dari usulan yang sudah disampaikan pada *Bilateral Meeting* sebelumnya. Usulan penambahan ini dirasa penting karena mayoritas usulan penambahan Non operasional dalam lingkup Program Dukungan Manajemen. Terdapat dua opsi yang disampaikan dalam *Bilateral Meeting* yaitu:

1) Alternatif penyesuaian pertama untuk kebutuhan dan usulan tambahan anggaran TA 2023, Kebutuhan anggaran yang belum terakomodir pada Pagu Indikatif 2023 (Alternatif I) sebesar Rp86.780.036.000,00 Nilai ini cukup besar karena pada usulan ini ditambahkan biaya sewa gedung dan proses pemindahannya. Untuk alternatif ini dapat dirincikan penyesuaiannya sebagai berikut:

   - Anggaran 2023 (Pagu Indikatif) disusun berdasarkan:

     a. Belanja Operasional sesuai dengan Lampiran III.a Pagu Indikatif 2023;

     b. Belanja Non Operasional PN sesuai dengan target Lampiran III.b Pagu Indikatif 2023 dengan perhitungan mengacu pada harga rata-rata PL pada Tahun 2021 dengan 4000 LM merupakan Laporan *Backlog*;

     c. Belanja Non Operasional Non PN pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara umum sesuai target dan anggaran tahun 2022, ditambah usulan RO Baru, dan penambahan target serta anggaran pada kegiatan prioritas Lembaga;

     d. Belanja Non Operasional - Non Sarpras pada Program Dukungan Manajemen dihitung berdasarkan anggaran pada tahun 2022 dikurangi 44,64 persen (kecuali layanan diklat, fasilitasi SEAOF, dan staf pimpinan - tidak dikurangi) kemudian ditambah kebutuhan anggaran untuk pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat *South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)* di tahun 2023-2024;

e. Belanja Non Operasional - Non Sarpras pada Program Dukungan Manajemen belum mengakomodir kebutuhan pengembangan aplikasi SIMPeL 4.0;

f. Belanja Non Operasional - Sarpras pada Program Dukungan Manajemen tidak teralokasi;

- Anggaran 2023 (Kebutuhan) disusun berdasarkan:

a. Belanja Operasional sesuai dengan Lampiran III.a Pagu Indikatif 2023 dan ditambah kebutuhan sewa gedung kantor pusat, sewa gudang arsip dan BMN, serta biaya pindah;

b. Belanja Non Operasional PN sesuai dengan target Lampiran III.b Pagu Indikatif 2023 dengan perhitungan mengacu pada harga rata-rata PL pada Tahun 2021 dengan 4000 LM merupakan Laporan *Backlog*;

c. Belanja Non Operasional Non PN pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara umum sesuai target dan anggaran tahun 2022, ditambah usulan RO Baru, dan penambahan target serta anggaran pada kegiatan prioritas Lembaga;

d. Belanja Non Operasional (Sarpras dan Non Sarpras) pada Program Dukungan Manajemen berdasarkan target dan anggaran pada tahun 2022 ditambah kebutuhan pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat *South East Asian* Ombudsman Forum (SEAOF) di tahun 2023-2024, pengembangan aplikasi SIMPeL 4.0, dan pemenuhan kekurangan honorarium staf pimpinan (2022 baru teralokasi 10 bulan).

2) Alternatif penyesuaian kedua untuk kebutuhan dan usulan tambahan anggaran TA 2023, Kebutuhan anggaran yang belum terakomodir pada Pagu Indikatif 2023 (Alternatif II) sebesar Rp9.280.036.000,00. dengan perincian penyesuaian sebagai berikut:

- Anggaran 2023 (Pagu Indikatif) disusun berdasarkan:

a. Belanja Operasional sesuai dengan Lampiran III.a Pagu Indikatif 2023;

b. Belanja Non Operasional PN sesuai dengan target Lampiran III.b Pagu Indikatif 2023 dengan perhitungan mengacu pada harga rata-rata PL pada Tahun 2021 dengan 4000 LM merupakan Laporan *Backlog*;

c. Belanja Non Operasional Non PN pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara umum sesuai target dan anggaran tahun 2022, ditambah usulan RO Baru, dan penambahan target serta anggaran pada kegiatan prioritas Lembaga;

d. Belanja Non Operasional - Non Sarpras pada Program Dukungan Manajemen dihitung berdasarkan anggaran pada tahun 2022 dikurangi

44,64 persen (kecuali layanan diklat, fasilitasi SEAOF, dan staf pimpinan - tidak dikurangi) kemudian ditambah kebutuhan anggaran untuk pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat *South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)* di tahun 2023-2024;

e. Belanja Non Operasional - Non Sarpras pada Program Dukungan Manajemen belum mengakomodir kebutuhan pengembangan aplikasi SIMPeL 4.0;

f. Belanja Non Operasional - Sarpras pada Program Dukungan Manajemen tidak teralokasi.

- Anggaran 2023 (Kebutuhan) disusun berdasarkan:

a. Belanja Operasional sesuai dengan Lampiran III.a Pagu Indikatif 2023;

b. Belanja Non Operasional PN sesuai dengan target Lampiran III.b Pagu Indikatif 2023 dengan perhitungan mengacu pada harga rata-rata PL pada Tahun 2021 dengan 4000 LM merupakan Laporan *Backlog*;

c. Belanja Non Operasional Non PN pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara umum sesuai target dan anggaran tahun 2022, ditambah usulan RO Baru, dan penambahan target serta anggaran pada kegiatan prioritas Lembaga;

d. Belanja Non Operasional (Sarpras dan Non Sarpras) pada Program Dukungan Manajemen berdasarkan target dan anggaran pada tahun 2022 ditambah kebutuhan pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat *South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF)* di tahun 2023-2024, pengembangan aplikasi SIMPeL 4.0, dan pemenuhan kekurangan honorarium staf pimpinan (2022 baru teralokasi 10 bulan).

Dari beberpa opsi yang diberikan, Kementerian PPN/Bappenas lebih sepakat ke Alternatif II sebab alternatif ini sudah sangat mendukung pencapaian PN, dan ada keselarasan Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman. Meskipun demikian, Kementerian PPN/Bappenas tetap mempersilahkan Ombudsman RI untuk mengusulkan terkait sewa gedung. Dalam catatannya proses penganggaran masih panjang. Komposisi ini masih bisa berubah namun tidak terlalu jauh. Sebagai tindak lanjutnya, Kementerian PPN/Bappenas akan mengundang Ombudsman RI dan Kementerian Keuangan pada *Trilateral Meeting.*

4.10.4 Hasil *Trilateral Meeting* dan Penelaahan Renja K/L Tahun 2023 Lingkup Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah

Dalam forum *Trilateral Meeting*, Kementerian PPN/Bappenas yang diwakili Direktorat Mitra K/L yang dalam hal ini Direktorat PEPPD melakukan penelaahan dengan

fokus utama pada: 1) Ketepatan penuangan Prioritas Pembangunan dan rinciannya pada rancangan Renja K/L; 2) Ketepatan sasaran dan indikator Program dan Kegiatan; dan 3) Kesesuaian RO prioritas beserta target, lokasi dan alokasi di rancangan Renja K/L terhadap Prioritas Pembangunan pada rancangan awal RKP, Peraturan Menteri Perencanaan tentang rancangan RKP dan/atau Peraturan Presiden tentang rancangan RKP. Dalam penelahaan Renja K/L 2023 di forum *Trilateral Meeting* ada beberapa hal yang perlu ditekankan seperti: 1) Ketepatan sasaran Rancangan Renja K/L dengan RKP, RPJMN dan Rancangan Renstra K/L; 2) Keterkaitan Program, Kegiatan, Proyek, dan Keluaran Proyek; 3) Kesesuaian dengan Tusi/kewenangan K/L; 4) Sinergitas antar pemangku kepentingan; 5) Kesesuaian dengan Prioritas Nasional; 6) Desain kegiatan, metode dan teknis pelaksanaan; 7) Organisasi pelaksana dan kapasitas instansi pelaksanaan; 8) Kesiapan lahan dan rencana pengadaan barang/jasa; dan 9) Lokasi kegiatan sesuai dengan kewenangan, layak secara teknis, dan terintegrasi dengan sektor lain.

Gambar 4.51 Tampilan Berita Acara Trilateral Meeting di Aplikasi KRISNA RENJAKL TA 2023

Sumber: KRISNA, 2022

Pada saat *Trilateral Meeting,* Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas memberikan beberapa arahan umum terkait patokan utama dalam pagu indikatif 2023 adalah lampiran B yang terkait dengan Prioritas Nasional. Fokus Kementerian PPN/Bappenas adalah tercapainya target Prioritas Nasional sebagaimana yang tercantum dalam lampiran B Pagu Indikatif 2023. Realokasi anggaran antar program/kegiatan/KRO/RO masih diperkenankan asalkan masih sesama anggaran jenis non-ops atau sesama jenis anggaran ops (tidak bisa direalokasi lintas jenis). Anggaran Total non-ops Tahun 2023 adalah Rp39.424.508.000,00. Prioritas Nasional adalah anggaran non-ops yang dalam SBPI Lampiran B sebesar Rp35.641.241.000,00. Selisih anggaran non-ops total dan Non-ops untuk PN dapat digunakan untuk membiayai non-ops

non prioritas. Ombudsman RI perlu melakukan *exercise* untuk pemenuhan kebutuhan anggaran non-ops, baik itu di Program Dukungan Manajemen maupun Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Usulan kenaikan anggaran dipersilahkan untuk non-ops dari kedua program tadi (non-ops selain PN). Usulan kenaikan ops juga dipersilahkan dengan besaran usulan yang logis apabila benar-benar mendesak. Terdapat beberapa catatan pada berita acara *Trilateral Meeting* yaitu:

1) Pada tahun 2020 dan 2021 Ombudsman RI memperoleh penghargaan dari Kementerian Keuangan berupa Peringkat Pertama selama 2 (dua) tahun berturut-turut atas Kinerja Anggaran Kementerian Negara/Lembaga dengan Kategori Pagu Kecil. Kebutuhan anggaran Ombudsman RI pada jenis anggaran non operasional terkhusus dalam Program Dukungan Manajemen mengalami kekurangan sebagai dampak dukungan penuh Ombudsman RI terhadap Prioritas Nasional tahun 2023. Dengan prestasi yang telah di emban oleh Ombudsman, seharusnya ada korelasi dengan terpenuhinya anggaran non operasional pada Program Dukungan Manajemen di Ombudsman Tahun 2023. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan kenaikan anggaran yang diusulkan Ombudsman RI di tahun 2023 pada non operasional tersebut menjadi hal mendesak untuk dipenuhi. Anggaran yang diusulkan ini hanya penyesuaian saja dengan anggaran Program Dukungan Manajemen pada tahun 2022. Total besaran kenaikan usulan anggaran Ombudsman pada jenis anggaran non operasional sebesar Rp9.280.036.000,00. Usulan kenaikan ini adalah dalam rangka melaksanakan tugas minimal kesekjenan, sehingga jika tidak dipenuhi akan mengganggu kinerja Ombudsman secara lembaga.

2) Proses pencatatan hasil pertemuan Tiga Pihak atau *Trilateral Meeting* ini akan dilaksanakan secara *online* dengan bantuan sistem informasi KRISNA-RENJA K/L. Pencatatan hasil tersebut akan di *input* pada menu *Trilateral Meeting* KRINSA RENJA K/L. Apabila usulan telah disepakati oleh 3 (tiga) pihak terkat, maka Berita Acara *Trilateral Meeting* akan ditandatangani secara *e-sign* oleh Ombudsman RI, Kementerian PPN/Bappenas, dan Kementerian Keuangan.

3) Catatan terakhir pada berita acara *Trilateral Meeting* Penyusunan Renja Ombudsman TA 2023 ini adalah bahwa Pagu indikatif tahun 2023 digunakan sebagai batas atas dalam alokasi Rancangan Renja K/L TA 2023. Untuk itu, usulan kenaikan anggaran sebagaimana yang telah dibahas dalam *Trilateral Meeting* dapat dicatatkan di dalam Berita Acara *Trilateral Meeting* (BA TM) serta dimasukkan dalam daftar usulan tambahan di dalam Sistem Informasi KRISNA.

Setelah *Trilateral Meeting* dilakukan dan disepakati, Ombudsman RI harus menyesuaikan rancangan Renja-nya sebagaimana hasil kesepakatan tersebut, termasuk juga dilengkapi TOR dan RAB yang sudah di*update*. Direktorat PEPPD selaku penelaahan melakukan pendampingan untuk memastikan yang disesuaikan oleh Ombudsman tersebut sesuai dengan kaidah-kaidah penyusunan Renja. Beberapa kesalahan umum yang

ditemukan oleh Direktorat PEPPD terhadap Renja Ombudsman tahun 2023 yang diupload di aplikasi KRISNA RENJAKL antara lain:

1) Pada setiap Kerangka Acuan Kerja (KAK) Ombudsman RI dituliskan Unit Eselon I/II: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, sebaiknya cukup dituliskan Unit Eselon I: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
2) Ketidaksesuaian antara waktu pelaksanaan pada narasi KAK dengan tabel waktu pelaksanaan (Contoh: dalam narasi tertulis waktu pelaksanaan dari bulan Januari hingga Desember, sementara pada tabel pelaksanaan ada beberapa bulan yang tidak ada kegiatan)
3) Masih ditemukan NIP/NIO penanggung jawab kegiatan yang tidak dicantumkan.
4) Ketidaksesuaian antara nomenklatur RO yang tertulis pada KAK dengan nomenklatur RO yang tertulis pada KRISNA (Contoh: Pada KAK tertulis nomenklatur RO Indeks ketepatan waktu persiapan pelayanan keprotokoleran pimpinan", sementara pada KRISNA nomenklatur RO tertulis "Tata Usaha Pimpinan dan Fasilitasi Keprotokolan")
5) Ketidaksesuaian satuan RO yang tertulis pada KAK dengan satuan RO yang tertulis pada RAB (Contoh: Satuan RO Layanan Perpustakaan pada KRISNA dan KAK tertulis "layanan", tetapi pada RAB tertulis "kegiatan")
6) Ketidaksesuaian nomenklatur Program antara yang tercantum dalam KRISNA dengan yang tertulis pada KAK.
7) Ketidaksesuaian alokasi dana pada RO yang tertulis di KAK dan RAB dengan yang tercantum pada KRISNA (Contoh: Alokasi dana RO "Laporan Pengelolaan SPIP dan Pengawasan Administrasi Umum" pada KAK dan RAB sebesar 900 juta rupiah, sementara alokasi dana pada KRISNA sebesar 450 juta rupiah).
8) Lokus kegiatan tidak disebutkan secara spesifik (Contoh: Salah satu usulan baru Ombudsman RI TA 2023 yaitu Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait *External Complaint Handling*, ditargetkan ada 4 (empat) lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI, namun tidak disebutkan secara spesifik lembaga mana saja)
9) Masih ditemukan ketidaklogisan alur pelaksanaan kegiatan antar RO yang tertulis pada KAK (Contoh: Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik tahun 2023 direncanakan diumumkan pada bulan Desember 2023. Sementara kalau dicermati secara kelogisan alur pemanfaatan hasil penilaian kepatuhan tidak sejalan searah. Publikasi hasil Survei Kepatuhan diumumkan bulan Desember, sementara kegiatan pendampingan terhadap K/L/D oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik lebih dahulu dilakukan pada bulan Oktober)

Berdasarkan penjelasan di atas terkait penyusunan dan penelaahan Renja Ombudsman RI 2023 maka dapat disimpulkan antara lain:

1) Forum *Bilateral Meeting* dan *Trilateral Meeting* merupakan kegiatan dalam proses penyusunan Renja K/L, baik penyusunan rancangan Renja berdasarkan rancangan pagu indikatif, pagu alokasi, maupun berdasarkan pagu anggaran.

2) Berdasarkan SEB Menteri PPN/Bappenas dan Menteri Keuangan RI Nomor S-353/MK.02/2022 dan B.301/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2022 tentang Pagu Indikatif 2023, pagu indikatif Ombudsman RI Tahun 2023 sebesar Rp234.047.920.000,00 dengan rincian anggaran operasional sebesar Rp194.623.412.000,00 dan anggaran non operasional sebesar Rp39.424.508.000,00. Pagu indikatif Ombudsman RI TA 2023 mengalami kenaikan sebesar 8 persen dibandingkan alokasi TA 2022 atau naik sebesar Rp17.851.412.000,00. Kenaikan anggaran sebesar Rp17.851.412.000,00 tersebut adalah pada anggaran operasional (belanja pegawai operasional dan belanja barang operasional).

3) RO Ombudsman RI berjumlah 41 yang terdiri dari:

   - CG - Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan jumlah RO sebanyak 18
   - WA - Program Dukungan Manajemen dengan jumlah RO sebanyak 23

4) Temuan kesalahan umum dalam penelaahan RENJAKL lebih banyak ada pada ketidaksesuaian nomenklatur penulisan, satuan RO, dan alokasi di dalam KAK dan KRISNA, serta ketidaksesuaian antara waktu pelaksanaan pada narasi KAK dengan tabel waktu pelaksanaan.

Halaman ini sengaja dikosongkan

Kementerian PPN/
Bappenas

Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan
Pengendalian Pembangunan Daerah
Kementerian PPN/Bappenas

Koordinasi Penganggaran Ombdusman RI

BAB 5

BAB 5

KOORDINASI PENGANGGARAN OMBUDSMAN RI

5.1 Telaah Bidang Pelayanan Publik Lintas Sektor

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima. Dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, diperlukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Penyelenggaraan pelayanan publik perlu didukung oleh mekanisme evaluasi dan pengawasan dalam rangka meningkatkan kualitasnya sehingga berdampak optimal bagi penyelenggara layanan maupun masyarakat yang dilayaninya.

Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan untuk melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil Evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik digunakan sebagai acuan bagi Pembina/Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki, dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dilakukan evaluasi ini adalah untuk: 1) Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik; 2) Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi; 3) Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan,pelaksanaan, pelaporan. Secara definisi dalam regulasi, Evaluasi Pelayanan Publik adalah proses pengukuran dan penilaian secara komprehensif penyelenggaraan pelayanan publik (GoI, 2009). Berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Pelayanan Publik atau IPP didefinisikan sebagai indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan Aspek Kebijakan Pelayanan, Aspek Profesionalisme SDM, Aspek Sarana Prasarana, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Aspek Konsultasi dan Pengaduan serta Aspek Inovasi.

Penyusunan indikator IPP dihasilkan melalui persilangan antara 6 (enam) prinsip

tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik (keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdaya guna, dan aksesibilitas) dengan 6 (enam) aspek penilaian kinerja instansi terhadap pelayanan publik yang diberi bobot persentase sehingga mencapai 100 persen, dengan rincian yaitu aspek kebijakan pelayanan (30 persen), sarana prasarana (15 persen), konsultasi dan pengaduan (15 persen), profesionalisme SDM (18 persen), sistem informasi pelayanan publik (15 persen), dan inovasi pelayanan (7 persen). Landasan yang mendasari tentang substansi yang menjadi penekanan dalam IPP yaitu metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk menentukan bobot pada setiap indikator aspek penilaian dalam Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik. Pedoman pelaksanaan evaluasi dan pemantauan evaluasi mengalami penyempurnaan dari tahun ke tahun, terutama dalam penggunaan aplikasi sistem informasi berbasis internet melalui domain Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Kementerian PANRB. Sejak tahun 2020, pelaksanaan evaluasi dilakukan tidak hanya secara langsung namun juga dilakukan secara daring atau yang disebut *desk evaluation* pada unit tertentu dengan mempertimbangkan zonasi (Rudolfus, 2022).

Tabel 5.1 Kategori Penilaian Indeks Pelayanan Publik (IPP)

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
0 – 1,00	F	Gagal	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
1,01- 1,50	E	Sangat Buruk	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
1,51-2,00	D	Buruk	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
2,01-2,50	C-	Cukup (dengan catatan)	Unit pelayanan hanya sebagian mengimplementasik an kebijakan pelayanan publik, kapasitas SDM kurang memadai, ketersediaan sarana prasarana tidak lengkap dan kurang memadai, sistem informasi sebagian besar masih manual dan belum terdapat inovasi.
2,51-3,00	C	Cukup	Unit pelayanan belum mengimplementasik an kebijakan pelayanan publik secara optimal, kapasitas SDM masih perlu pengembangan, sarana prasarana belum memadai, inovasi belum diterapkan sebagai kebutuhan.
3,01-3,50	B-	Baik (dengan catatan)	Unit pelayanan sudah menerapkan **sebagian** kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan- undangan, memiliki sarana prasarana yang baik dengan beberapa catatan, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
3,51-4,00	B	Baik	Unit pelayanan sudah menerapkan kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan- undangan, memiliki sarana prasarana yang baik, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
4,01-4,50	A-	Sangat Baik	Unit pelayanan sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan- undangan tetapi masih ada kekurangan di beberapa indikator.
4,51-5,00	A	Pelayanan Prima	Unit pelayanan yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan-undangan.

Keterangan: Kategori D, E, dan F selanjutnya akan menjadi ***Prioritas***

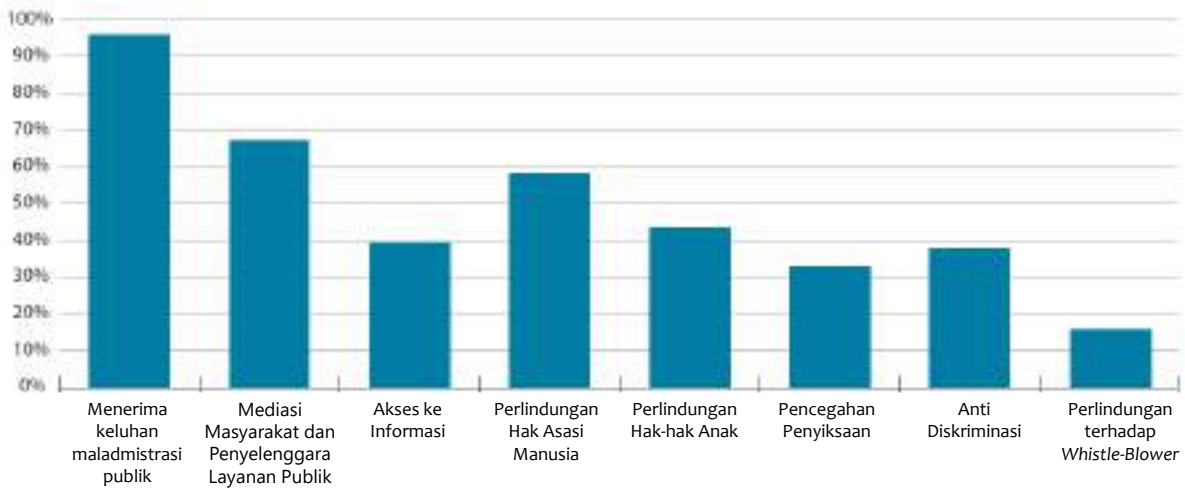
Sumber: Menteri PANRB, 2022

Nilai indeks tidak hanya bertujuan untuk memberikan hasil akhir hanya berupa angka, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dimana Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dapat melihat aspek mana yang sudah baik dan aspek mana yang masih membutuhkan perbaikan. Berdasarkan hasil akhir IPP, terdapat bentuk pembinaan/pendampingan bagi instansi dengan nilai kategori D, E, dan F. Menyikapi hasil tersebut, terdapat berbagai strategi pembinaan daerah prioritas yang dilakukan dengan tatap muka/luring pada beberapa wilayah berikut: 1) Provinsi Papua, dilakukan pendampingan pada lima wilayah adat; 2) Provinsi Papua Barat, dilaksanakan rakor di Sorong; serta 3) Tanah Toraja. Pada 28 Pemda lainnya pendampingan dilakukan secara daring. Selain itu, juga terdapat pemberian *award* untuk pembina pelayanan publik dengan kategori pelayanan prima (kategori A).

Evaluasi pelayanan publik diperlukan dalam rangka memastikan unit kerja penyedia publik sudah mematuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh lembaga pelayanan publik sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan dari evaluasi tersebut kita dapat melihat dimana kekurangan dan penyedia layanan publik yang harus diperbaiki. Biasanya, aspek penilaian tersebut antara lain, Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat, Kompetensi, Responsivitas, Kredibilitas/Integritas, Kelayakan Ruang Parkir, Taman dan Penghijauan, Kelayakan Ruang Tunggu Pelayanan, Kelayakan Fasilitas Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus, Sarana Penunjang Lainnya, Sarana *Front Office*, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Media Konsultasi, Media Pengaduan, Inovasi. Beberapa aspek tersebut menjadi fokus utama pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Dengan adanya penilaian tersebut, diharapkan bisa memperoleh hasil yang maksimal dan semakin lebih baik lagi sebagai evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Pada intinya setiap tahun perlu ada evaluasi untuk melihat atau mencari masukan apa yang perlu diperbaiki kedepannya.

Selain evaluasi, pelayanan publik perlu diawasi adanya potensi *abuse of power* dalam penggunaan norma administratif dan etika pelayanan. Penyelenggara pelayanan perlu memiliki *morality control* atas pekerjaannya. Penyelenggara pelayanan perlu diberi *social control* atas pelayanan yang mereka berikan. Penyelenggara pelayanan juga perlu didorong untuk lebih percaya diri atas otoritas yang dimilikinya agar apa yang seharusnya terjadi bisa sejalan dengan apa yang sebenarnya terjadi. Pengawasan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawas internal yaitu pengawasan oleh atasan langsung dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Salah satu yang dapat dilakukan oleh pengawas internal, khususnya oleh atasan langsung yaitu dengan melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu, pengawas eksternal terdiri dari masyarakat, Ombudsman, DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota. Keberadaan lembaga pengawas menjadi salah satu opsi masyarakat untuk melakukan *check and balances* terkait pelayanan publik. Dalam tulisan ini akan dibahas lebih detail tentang *output* pengawasan dari salah satu lembaga pengawas eksternal yaitu Ombudsman, yang di Indonesia keberadaannya didukung oleh 2 (dua) regulasi utama, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.



Gambar 5.1 Bidang Kegiatan yang umum dilakukan oleh Lembaga Ombudsman

Sumber: OECD, 2018

Reformasi Birokrasi menjadi salah satu dari lima prioritas kerja Presiden tahun 2020 – 2024 dengan sasaran RPJMN yaitu Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik. Artinya, Negara wajib hadir dalam melayani dan melindungi segenap bangsa, serta menegakkan kedaulatan negara. Salah satu permasalahan isu strategis selama lima tahun kedepan pada aspek pelayanan publik yaitu pengaduan masyarakat meningkat signifikan, terkait pelayanan terpadu (belum ada

pelimpahan wewenang), belum adanya integrasi proses bisinis dan pemanfaatan data terpadu dalam penyediaan layanan, penerapan inovasi pelayanan publik secara elektronik (*e-service*) masih belum terintegrasi antar jenis layanan dengan tingkat kematangan (maturitas) yang beragam. Dalam menyikapi permasalahan tersebut, salah satunya dapat dilakukan melalui pembinaan dan penilaian dengan IPP. Kualitas pelayanan publik menjadi *outcome* dari perubahan-perubahan yang didorong melalui reformasi birokrasi, baik di pilar manajemen ASN, kelembagaan dan proses bisnis pemerintah maupun akuntabilitas kinerja dan pengawasan. Berdasarkan Permen-PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tujuan pedoman penilaian unit penyelenggara pelayanan publik adalah untuk menjamin penilaian agar dapat dilaksanakan dengan objektif, transparan, dan akuntabel. Sasaran pedoman tersebut adalah untuk menghasilkan pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sejak tahun 2017, penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik menunjukkan peningkatan nilai IPP secara nasional, namun pada tahun 2021 terdapat sedikit penurunan nilai IPP karena terdapat penambahan lokus. Hal ini disebabkan daerah yang baru pertama kali dievaluasi cenderung memberikan hasil yang kurang memuaskan. Terkait capaian IPP, pada tahun 2021 jenis substansi Pemda berfokus pada layanan PTSP dan Samsat (tingkat provinsi), serta PTSP dan Dukcapil (tingkat Kabupaten/Kota). Pada tingkat Kementerian/Lembaga, Polres dan UPP K/L selain Polri menjadi fokus layanan dan substansi. Dilihat dari sebaran data nilai capaian IPP, kategori nilai A masih didominasi oleh wilayah di daerah Jawa. Pada wilayah timur memerlukan perlakuan yang berbeda dikarenakan kondisi yang tidak dapat dievaluasi dan masih pada kategori nilai C, sehingga prioritas pembinaan masih menjadi hal yang dominan. Dalam hal ini strategi yang dilakukan dalam kegiatan pembinaan di daerah prioritas dilakukan melalui tiga tahapan yaitu: 1) Koordinasi dengan pemda prioritas pembinaan; 2) Melakukan pendampingan; dan 3) Melakukan pemantauan dan evaluasi atas hasil pendampingan.

Dalam pelayanan evaluasi pelayanan publik, beberapa hal masih menjadi catatan baik dari segi instrumen maupun evaluasi. Poin penting yang menjadi catatan dari segi instrumen yaitu: 1) Perlu mengukur efektifitas pelayanan publik dan dampaknya yang dirasakan masyarakat; 2) Pembinaan pelayanan publik yang lebih kontekstual; 3) Pemutakhiran aturan mengenai perkembangan pelayanan publik; dan 4) Kondisi pelayanan publik yang tidak merata (masing-masing daerah memiliki kapasitas yang berbeda. Perlu kebijakan khusus untuk mengevaluasi daerah yang disparitasnya jauh dari daerah lain seperti di Indonesia Timur). Dari segi evaluasi, beberapa catatan penting dalam pelaksanaan evaluasi pelayanan publik yaitu: 1) Adanya kesulitan dalam melakukan koordinasi dengan Biro/Bagian Organisasi dan UPP (Unit Pelayanan Publik); 2) Ketidaksiapan dari masing-masing lokus untuk dievaluasi; 3) Beberapa UPP masih menggunakan penilaian manual, belum mengisi penilaian *online* melalui *website*

SIPP; dan 4) Tidak melengkapi dengan data dukung (Dokumen SP, SKM, Berita Acara Pelibatan Masyarakat). Pada tahun 2022 ini sedang dilakukan Perbaikan Instrumen Penilaian Evaluasi Pelayanan Publik (Rudolfus, 2022). Berbagai pengembangan pada IPP yang dilakukan pada tahun 2022 diantaranya sebagai berikut: 1) Melakukan penyempurnaan instrumen evaluasi transisi (Permenpan dan Pedoman); 2) Menyusun formulasi penghitungan nilai (aspek dan bobot); 3) Menyempurnakan *website* SIPP (media evaluasi) sesuai dengan instrumen transisi dan rumus penghitungan; serta 4) Melakukan pembinaan/pendampingan bagi Pemda Prioritas Pembinaan (nilai D, E, F berdasarkan hasil evaluasi Tahun 2021) sebelum pelaksanaan evaluasi tahun 2022 dilaksanakan.

Sementara itu, rendahnya kepatuhan/implementasi standar pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi di instansi pelayanan publik yang secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik. Selain itu, hal ini mengakibatkan kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun, sehingga berpotensi mengarah pada apatisme publik. Dalam rangka mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, penilaian kepatuhan pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pengawas eketernal pelayanan publik (Ombudsman) bertujuan untuk perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik. Penilaian kepatuhan merupakan hasil nilai rata-rata dari seluruh jumlah nilai per-produk layanan yang ada di setiap K/L/D.

Tabel 5.2 Kategori Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik (Survei Kepatuhan)

Kategori Penilaian Kepatuhan	Nilai
Zona Merah	0 – 50,99 (kepatuhan rendah)
Zona Kuning	51,00 – 80,99 (kepatuhan sedang)
Zona Hjau	81,00 – 100 (kepatuhan tinggi)

Secara umum variabel penilaian produk adiminstrasi banyak diambil dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terkait hasil penilaian kepatuhan tahun 2021, sebanyak 17 Kementerian berada pada zona hijau, sementara 7 Kementerian pada zona kuning. Dari hasil penilaian tersebut terdapat perkembangan yang signifikan dengan tidak adanya Kementerian yang berada pada kategori zona merah. Sementara pada level provinsi, masih ada wilayah yang berada di zona merah yaitu Provinsi Papua dan Maluku Utara. Hasil kepatuhan pada level pemerintah kota, kabupaten/kota dominan berada pada kategori zona kuning. Pada zona merah, daerah yang berada di kawasan tengah dan timur Indonesia menjadi wilayah yang paling dominan di zona tersebut.

Esensi dari penilaian kepatuhan adalah hasilnya dapat memberi masukan bagi

Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Selain mengumumkan zonasi hasil penilaian kepatuhan, Ombudsman juga mengirimkan hasil kepatuhan ke seluruh K/L dan Pemda dengan disertai catatan perbaikan yang menjadi urgensi pembenahan terutama pada indikator yang berwarna merah dan kuning (sekitar 3 halaman) untuk perbaikan kualitas pelayanan publik sekaligus meningkatkan indeks kepatuhan instansi tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat *feedback* dari Pemda dengan adanya hasil penilaian kepatuhan yang dikirimkan diantaranya: 1) Adanya ajakan untuk menyepakati *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan kepala daerah; 2) Menyusun rencana kerja dengan Sekretaris Daerah dan jajarannya; 3) Penyusunan standar pelayanan yang dikoordinasi oleh Bagian Organisasi (Kab/Kota) dan dinas terkait serta Inspektorat Daerah (Jaweng, 2022).

Pelaksanaan evaluasi Indeks Pelayanan Publik (IPP) oleh KementerianPAN-RB dan penilaian kepatuhan oleh Ombudsman RI memiliki irisan tujuan sama, yaitu untuk peningkatan pelayanan publik dengan tidak bergantung pada banyaknya sampel yang disurvei, namun lebih fokus kepada kualitas dan *progress* pelayanan publik yang lebih mudah dirasakan oleh masyarakat. Hasil temuan penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman RI dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah (Kementerian/Lembaga/Pemda lain) dengan pemetaan yang *apple to apple* pada lokus evaluasi yang sama, sehingga menjadi suatu bahan masukan baru untuk saling melengkapi temuan KemenPAN-RB terhadap evaluasi IPP. Meskipun demikian, dalam mengintegrasikan upaya kolaborasi dan sinergitas keduanya perlu dilakukan pengkajian lanjutan untuk melakukan komparasi variabel penilaian sehingga menghasilkan instrumen yang tidak kontradiktif. Upaya akselerasi kedepan dalam penyempurnaan instrumen akan dikoordinasikan pada level pimpinan untuk berbagi peran yang semakin jelas antara KemenPAN-RB dan Ombudsman RI. Pengawasan internal dan eksternal kedepan diharapkan bisa menghasilkan suatu produk keluaran yang komprehensif sehingga memudahkan untuk mengukur pembangunan nasional.

5.2 Prakiraan Maju *(Forward Estimate)* Anggaran Ombudsman RI 2022-2024

Prakiraan maju akan menjadi *baseline* dalam perhitungan alokasi anggaran di tahun-tahun berikutnya. Total anggaran yang ditetapkan setiap tahunnya dapat berbeda dengan rancangan yang ditetapkan dalam *baseline* dengan menyesuaikan terhadap kemampuan keuangan negara. Oleh karena itu setiap K/L dituntut untuk membuat klasifikasi terhadap berbagai kegiatan yang ada di lingkungannya seperti operasional rutin, prioritas nasional, prioritas kementerian lainnya dan pendukung. Dengan adanya klasifikasi ini maka pada saat terjadi perubahan total anggaran K/L, akan memudahkan kementerian untuk bisa melakukan penyesuaian pemanfaatan anggaran.

Tujuan dilakukannya penyempurnaan perhitungan dan tata cara penyusunan Prakiraan Maju tersebut adalah untuk: 1. Memperkuat pelaksanaan penganggaran melalui

penerapan kerangka berpikir logis *(Logical Framework)* termasuk penyusunan Keluaran *(Output)* Kegiatan generik yang distandarkan; 2. Mempermudah penyusunan Prakiraan Maju dan penetapan Angka Dasar menjadi lebih tepat waktu sehingga mempermudah dalam keperluan pengambilan keputusan (misalnya dalam penyusunan *resource envelope*); 3. Meningkatkan transparansi dalam realokasi anggaran (misalnya dalam revisi RKA-K/ L); 4. Meningkatkan efisiensi dalam proses penyusunan anggaran melalui penggunaan aplikasi teknologi informasi sehingga memberikan lebih banyak waktu dalam melakukan analisis anggaran; 5. Memberikan perkiraan yang lebih cermat dan andal sehingga mendukung pelayanan yang berkesinambungan; dan 6. Mewujudkan proses penganggaran yang lebih sederhana, tepat waktu dan efektif, dengan dibangun berdasarkan proses dan aplikasi yang sudah ada.

Tabel 5.3 Prakiraan Maju Ombudsman RI pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 – 2024 (ribu rupiah)

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik					**59,658,282**	**63,999,522**	**67,519,396**
Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik							
Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	Nilai	2.9	3.1	3.2			
Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Instansi	150	157	164			
Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat yang Efektif							
Efisiensi Waktu Penyelesaian Laporan	%	5	5	5			
Kepercayaan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang Membaik							
Kenaikan Nilai Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	Nilai	0,2	0,2	0,2			
Kualitas Pelayanan Ombudsman RI yang Meningkat							
Efisiensi Waktu Penyelesaian Aduan	%	2.8	2.8	2.8			
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat					22,068,956	23,565,163	25,149,926
Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan							

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Masyarakat yang Efektif							
Rata-Rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	Hari	120	105	90			
Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	%	75	80	85			
Pelayanan Publik Lainnya	layanan	134	141	148	3,885,000	4,079,250	4,283,212
Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	Layanan	134	141	148			
Akses Pengaduan Pelayanan Publik	Layanan	134	141	148	3,885,000	4,079,250	4,283,212
Pusat							
Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	Layanan	134	141	148			
Penyusunan Pedoman Strategi Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik					50,000	50,000	50,000
Pembukaan Gerai Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Publik di Wilayah yang Masih Rendah Akses Pengaduan Pelayanan Publik					3,835,000	4,029,250	4,233,212
Pelayanan Publik kepada masyarakat	Orang	6600	6800	7000	18,183,956	19,485,913	20,866,714
Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan	Orang	6600	6800	7000			
Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Orang	660	680	700	6,182,545	6,625,210	7,094,683
Pusat							
Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan	Orang	660	680	700			
Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Ombudsman RI Pusat					860,000	950,000	1,000,000
Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman RI Pusat					3,402,545	3,640,210	3,844,683
Resolusi dan Monitoring Laporan/Pengaduan					800,000	850,000	950,000
Penguatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik					650,000	700,000	800,000
Bimbingan Teknis Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat					470,000	485,000	500,000

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	orang	5,940	6,120	6,300	12,001,411	12,860,703	13,772,031
Pusat							
Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	orang	5,940	6,120	6,300	11,457,411	12,860,703	13,772,031
Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan					2,522,630	3,740,000	4,086,800
Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan					8,934,781	9,120,703	9,685,231
Pencegahan Maladministrasi					35,899,836	38,686,872	40,561,061
Terlaksananya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik							
Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik yang Memperoleh Opini Tertinggi	Instansi	6	8	10			
Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	%	70	70	70			
Indeks Persepsi Maladministrasi	Indeks	5.0	4.5	4.0			
Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	2,168,052	2,243,934	2,322,472
Jumlah rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7			
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	2,168,052	2,243,934	2,322,472
Pusat							
Jumlah rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	2,168,052	2,243,934	2,322,472
Deteksi Potensi Maladministrasi					118,500	122,649	126,941
Analisis Potensi Maladministrasi					1,411,688	1,461,096	1,512,235
Perlakuan dan Pelaksanaan Saran					637,864	660,189	683,296
Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	Lembaga	187	195	204	8,930,620	9,370,723	9,832,607
Jumlah lembaga yang didampingi dalam pemenuhan standar pelayanan publik	Lembaga	168	176	185			

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik	Focal Point	19	19	19			
Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Lembaga	22	23	24	1,105,276	1,160,540	1,218,567
Pusat							
Jumlah lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam pemenuhan standar pelayanan publik	Lembaga	22	23	24			
Inventarisasi Kepatuhan Kementerian/Lembaga					50,000	50,000	75,000
Penyusunan Petunjuk Teknis					164,000	189,000	189,000
Penyusunan Bahan Pendampingan Kepatuhan Kementerian/Lembaga					164,000	164,000	164,000
Pendampingan Kepatuhan Kementerian/Lembaga					727,726	757,540	790,567
Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Lembaga	146	153	161	7,396,854	7,766,696	8,155,031
Pusat							
Jumlah lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam pemenuhan standar pelayanan publik	Lembaga	146	153	161	7,396,854	7,766,696	8,155,031
Inventarisasi Kepatuhan Pemerintah Daerah					850,000	850,000	850,000
Penyusunan Bahan Pendampingan Kepatuhan Pemerintah Daerah					2,114,800	2,237,200	2,237,200
Pendampingan Kepatuhan Pemerintah Daerah					4,432,054	4,679,496	5,067,831
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat	Lembaga	7	7	7	145,000	150,000	155,000
Pusat							
Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh pusat	Focal Point	7	7	7			
Pengembangan Jaringan Pengawasan					145,000	150,000	155,000

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Pelayanan Publik oleh Pusat							
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Lembaga	12	12	12	283,490	293,487	304,009
Pusat							
Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	Focal Point	12	12	12			
Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan					283,490	293,487	304,009
Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	10	10	10	1,071,225	1,108,718	1,147,523
Jumlah penyelenggara pelayanan publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang dilakukan pendampingan	Lembaga	10	10	10			
Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan	Lembaga	10	10	10	1,071,225	1,108,718	1,147,523
Pusat							
Jumlah penyelenggara pelayanan publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang dilakukan pendampingan	Lembaga	10	10	10			
Penyusunan Pedoman					100,000	100,000	100,000
Pelaksanaan Pengawasan					871,225	908,718	947,523
Penyampaian Hasil Pengawasan					100,000	100,000	100,000
Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	34	34	34	3,882,000	4,072,995	4,273,432
Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas persepsi maladministrasi	Pemerintah Daerah	34	34	34			
Jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai atas opini pengawasan pelayanan publik	Pemerintah Daerah	7	7	7			
Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	Pemerintah Daerah	34	34	34	3,675,000	3,858,750	4,051,688
Pusat							
Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei	Pemerintah Daerah	34	34	34			

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
atas persepsi maladministrasi							
Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Maladministrasi					3,675,000	3,858,750	4,051,688
Opini Pengawasan Pelayanan Publik					207,000	214,245	221,744
Pusat	Pemerintah Daerah	7	7	7			
Jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai atas opini pengawasan pelayanan publik	Pemerintah Daerah	7	7	7			
Penyusunan dan Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik					207,000	214,245	221,744
Data dan Informasi Publik	layanan	2	4	6	1,105,439	2,210,878	2,321,421
Jumlah jenis data pelayanan publik terkait pelayanan dasar	Jenis Data	2	4	6			
Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)	layanan	2	4	6	1,105,439	2,210,878	2,321,421
Pusat							
Jumlah jenis data pelayanan publik terkait pelayanan dasar	Jenis Data	2	4	6			
Perumusan Grand Design Penyusunan Satu Data Pelayanan Publik					108,000	118,000	118,000
Pemetaan Data Awal					175,000	205,000	205,000
Pengumpulan Data Pelayanan Publik					651,480	1,456,120	1,457,620
Penyusunan Laporan dan Penyampaian Satu Data Pelayanan Publik					170,959	431,758	540,801
Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	39	39	39	4,685,625	4,919,906	5,165,901
Jumlah Lembaga yang disurvei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Lembaga	39	39	39			
Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Lembaga	39	39	39	4,685,625	4,919,906	5,165,901
Pusat							
Jumlah Lembaga yang disurvei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Lembaga	39	39	39			

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Persiapan Survei					2,006,960	2,121,310	2,313,960
Pengambilan Data Kementerian/Lembaga					97,680	97,680	97,680
Pengolahan Data					764,510	764,510	779,510
Penyusunan Laporan					212,060	367,500	395,345
Penyampaian Hasil Survei					1,604,415	1,568,906	1,579,406
Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	548	548	548	14,056,875	14,759,718	15,497,705
Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Pemerintah Daerah	548	548	548			
Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Pemerintah Daerah	548	548	548	14,056,875	14,759,718	15,497,705
Pusat							
Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Pemerintah Daerah	548	548	548			
Persiapan Survei					3,980,240	4,179,252	4,388,214
Pengambilan Data Pemerintah Daerah					10,076,635	10,580,466	11,109,491
Penjaminan Mutu					1,689,490	1,747,487	1,808,409
Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku							
Persentase aduan terhadap jumlah laporan	%	2.6	2.4	2.0			
Rata-rata lama penyelesaian aduan	Hari	70	69	67			
Pelayanan Publik Lainnya	layanan	3	3	3	1,689,490	1,747,487	1,808,409
Jumlah aduan terkait pengawasan Ombudsman yang diselesaikan	Aduan	75	80	85			
Jumlah laporan penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan	Laporan	17	17	17			
Jumlah laporan penjaminan mutu pencegahan	Laporan	1	1	1			

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
maladministrasi yang dilaksanakan							
Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI	layanan	1	1	1	428,490	443,487	459,009
Pusat							
Jumlah aduan terkait pengawasan Ombudsman yang diselesaikan	Aduan	75	80	85			
Penyelesaian/Tindak Lanjut Pengaduan					428,490	443,487	459,009
Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	layanan	1	1	1	725,000	750,000	776,000
Pusat							
Jumlah laporan penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan	Laporan	17	17	17			
Evaluasi Mutu Penyelesaian Laporan					725,000	750,000	776,000
Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	layanan	1	1	1	536,000	554,000	573,400
Pusat							
Jumlah laporan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang dilaksanakan	Laporan	1	1	1			
Pelaksanaan Survei Pelayanan Ombudsman					536,000	554,000	573,400

Tabel 5.4 Prakiraan Maju Ombudsman RI pada Program Dukungan Manajemen 2022 – 2024 (ribu rupiah)

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Program Dukungan Manajemen					**238,623,000**	**255,339,000**	**274,318,000**
Terselenggaranya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat							
Nilai SAKIP	Nilai	72	75	78			
Nilai Reformasi Birokrasi	Nilai	80	82.5	85			
Tingkat Kematangan Maturitas SPIP	Level	3	3	3			
Opini BPK atas Pemeriksaan Laporan Keuangan	Opini	WTP	WTP	WTP			
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Informasi	Indeks	3.5	3.7	3.8			

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Persentase Realisasi Anggaran	%	95	95	95			
Persentase Pemenuhan Infrastruktur sesuai Kebutuhan Pegawai	%	30	35	40			
Persentase Pemenuhan Pengembangan Kompetensi Pegawai	%	53	60	65			
Layanan Dukungan Manajemen yang Prima							
Indeks Kinerja Dukungan Manajemen	Indeks (skala 4)	2.99	3.05	3.06			
Perencanaan dan Keuangan					5,835,000	6,125,000	6,465,000
Terlaksananya layanan perencanaan, manajemen keuangan, serta pemantauan dan evaluasi yang berkualitas							
Indeks kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan	Indeks	3.05	3.07	3.1			
Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	Layanan	2	2	2	630,000	660,000	695,000
Jumlah dokumen perencanaan yang disusun	Dokumen	13	15	14			
Layanan Perencanaan dan Penganggaran	Layanan	2	2	2	630,000	660,000	695,000
Pusat							
Jumlah dokumen perencanaan yang disusun	Dokumen	13	15	14			
Penyusunan Perencanaan					320,393	335,650	353,449
Penyusunan Penganggaran					309,607	324,350	341,551
Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	Laporan	10	10	10	2,520,000	2,645,000	2,780,000
Jumlah laporan Triwulan, Tahunan, Laporan Kinerja, dan Laporan Lainnya	Laporan	10	10	10			
Nilai atas evaluasi pelaksanaan RKA-K/L	Nilai	80	85	87			
Laporan Monitoring dan Evaluasi Internal	Laporan	10	10	10	2,520,000	2,645,000	2,780,000
Pusat							
Jumlah laporan Triwulan, Tahunan, Laporan Kinerja, dan Laporan Lainnya	Laporan	10	10	10			
Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi					2,520,000	2,645,000	2,780,000
Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	**Dokumen**	**122**	**122**	**122**	**2,210,000**	**2,320,000**	**2,440,000**
Jumlah dokumen perbendaharaan	Dokumen	12	12	12			

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Jumlah dokumen pengelolaan keuangan Perwakilan	Dokumen	102	102	102			
Jumlah dokumen pengelolaan akuntansi dan pelaporan	Dokumen	8	8	8			
Keuangan Pusat	Dokumen	12	12	12	630,000	660,000	695,000
Pusat							
Jumlah Dokumen Perbendaharaan	Dokumen	12	12	12			
Pelaksanaan Anggaran					124,085	129,994	136,887
Pelaksanaan Verifikasi					124,085	129,994	136,887
Pelaksanaan Perbendaharaan					381,830	400,012	421,226
Keuangan Perwakilan	Dokumen	102	102	102	950,000	1,000,000	1,050,000
Pusat							
Jumlah Dokumen Kegiatan Pengelolaan Keuangan Perwakilan	Dokumen	102	102	102			
Fasilitasi Perencanaan Perwakilan					285,207	300,217	315,228
Fasilitasi Keuangan Perwakilan					456,207	480,217	504,228
Uji Petik Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan dan Anggaran Perwakilan					208,586	219,566	230,544
Akuntansi dan Pelaporan	Dokumen	8	8	8	630,000	660,000	695,000
Pusat							
Jumlah Dokumen Pengelolaan Akuntansi dan Pelaporan	Dokumen	8	8	8			
Pengelolaan Akuntansi					462,585	484,613	510,312
Pelaporan dan Dokumentasi					167,415	175,387	184,688
Layanan Umum	**Layanan**	**1**	**1**	**1**	**475,000**	**500,000**	**550,000**
Jumlah laporan pengelolaan tata usaha biro	Laporan	4	4	4			
Layanan Tata Usaha Biro	Layanan	1	1	1	475,000	500,000	550,000
Pusat							
Jumlah laporan pengelolaan tata usaha biro	Laporan	4	4	4			
Pengelolaan tata usaha biro					475,000	500,000	550,000
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik					2,375,000	2,500,000	2,750,000
Terlaksananya layanan fasilitasi pelayanan teknis terhadap Ombudsman RI yang berkualitas							

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Indeks kinerja Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis	Indeks	3	3	3			
Layanan Umum	Layanan	3	3	3	2,375,000	2,500,000	2,750,000
Persentase layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100			
Persentase layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100			
Jumlah arsip laporan masyarakat yang dikelola	Berkas	1000	1000	1000			
Jumlah jenis arsip pencegahan maladministrasi yang dikelola	Jenis Arsip	4	4	4			
Jumlah laporan pengelolaan tata usaha biro	Laporan	4	4	4			
Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Layanan	1	1	1	475,000	500,000	550,000
Pusat							
Persentase layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100			
Analisis Data Klasifikasi Laporan Masyarakat					475,000	500,000	550,000
Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Layanan	1	1	1	475,000	500,000	550,000
Pusat							
Persentase layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100			
Pengelolaan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik					475,000	500,000	550,000
Layanan Kearsipan Laporan Masyarakat	Layanan	1	1	1	475,000	500,000	550,000
Pusat							
Jumlah arsip laporan masyarakat yang dikelola	Berkas	1000	1000	1000			
Pengelolaan Arsip Laporan Masyarakat					475,000	500,000	550,000
Layanan Kearsipan Pencegahan Maladministrasi	Layanan	1	1	1	475,000	500,000	550,000
Pusat							
Jumlah jenis arsip pencegahan	Jenis Arsip	4	4	4			

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
maladministrasi yang dikelola							
Pengelolaan Arsip Pencegahan Maladministrasi					200,000	300,000	400,000
Layanan Tata Usaha Biro	Layanan	1	1	1	475,000	500,000	550,000
Pusat							
Jumlah laporan pengelolaan tata usaha biro	Laporan	4	4	4			
Pengelolaan tata usaha biro					475,000	500,000	550,000
Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi					9,122,000	10,075,000	11,255,000
Terlaksananya layanan kehumasan, data, dan teknologi informasi yang berkualitas							
Indeks kinerja Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	Indeks	2.9	2.93	2.95			
Layanan Umum	Layanan	1	1	1	640,000	910,000	1,400,000
Indeks kepuasan pengguna layanan perpustakaan	Indeks (Skala 100)	71	72	73			
Layanan Perpustakaan	Layanan	1	1	1	640,000	910,000	1,400,000
Pusat							
Jumlah koleksi digital	Koleksi	7	10	15			
Pengelolaan layanan perpustakaan					640,000	910,000	1,400,000
Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	3	3	3	5,832,000	6,130,000	6,430,000
Indeks ketepatan waktu penyediaan informasi publik	Indeks (Skala 4)	3.6	3.7	3.8			
Layanan Hubungan Antar Lembaga	Layanan	1	1	1	432,000	530,000	630,000
Pusat							
Jumlah kegiatan fasilitasi kunjungan dan koordinasi kehumasan serta media relation	Kegiatan	18	18	18			
Hubungan masyarakat					432,000	530,000	630,000
Layanan Kemitraan Strategis dan Pengembangan Jejaring Masyarakat	Layanan	1	1	1	2,800,000	2,900,000	3,000,000
Pusat							
Jumlah kegiatan kemitraan strategis, pengembangan jejaring, dan keikutsertaan kegiatan pameran	Kegiatan	74	75	76			
Sosialisasi oleh Perwakilan					1,700,000	1,700,000	1,700,000

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Pameran Pelayanan Publik					900,000	1,000,000	1,100,000
Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi					200,000	200,000	200,000
Layanan Pemberitaan, Publikasi, dan Dokumentasi	Layanan	1	1	1	2,600,000	2,700,000	2,800,000
Pusat							
Jumlah kegiatan publikasi, peliputan, dan dokumentasi	Konten	120	120	120			
Penyediaan informasi publik					2,600,000	2,700,000	2,800,000
Layanan Data dan Informasi	Layanan	2	2	2	2,650,000	3,035,000	3,425,000
Indeks kepuasan pengguna layanan data dan informasi	Indeks (Skala 4)	2.9	3.1	3.3			
Persentase pengelolaan layanan data dan informasi	%	73.75	82.5	90			
Layanan Pengelolaan Data Informasi	Layanan	1	1	1	350,000	385,000	425,000
Pusat							
Persentase data informasi publik yang tersentralisasi dalam Sisdatin Ombudsman Pusat dan Perwakilan	%	72	74	76			
Pengolahan data dan informasi					350,000	385,000	425,000
Layanan Pengelolaan Teknologi Informasi	Layanan	1	1	1	2,300,000	2,650,000	3,000,000
Pusat							
Persentase pengelolaan teknologi informasi	%	68	76	86			
Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi					800,000	850,000	900,000
Pengembangan Aplikasi					750,000	800,000	850,000
Pengelolaan Layanan Keamanan Teknologi Informasi					750,000	1,000,000	1,250,000
Pengawasan Internal					1,417,000	1,536,000	1,654,000
Terlaksananya layanan pengawasan internal yang berkualitas							
Indeks kinerja Inspektorat	Indeks	3	3.1	3.1			
Layanan Pengawasan Internal	Laporan	25	27	29	1,417,000	1,536,000	1,654,000
Persentase pelaksanaan kegiatan pengawasan Inspektorat sesuai dengan PKPT berbasis resiko	%	100	100	100			
Tingkat Kematangan Maturitas SPIP	Level	3	3	3			
Nilai internal Audit Capability Model (IA-CM)	Level	3	3	3			

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Laporan Pengelolaan SPIP dan Pengawasan Administrasi Umum	Laporan	21	23	25	900,000	1,000,000	1,100,000
Pusat							
Jumlah laporan kegiatan PKPT	Laporan	21	23	25			
Pelaksanaan audit internal					900,000	1,000,000	1,100,000
Laporan Pengelolaan Tata Usaha Inspektorat	Laporan	4	4	4	517,000	536,000	554,000
Pusat							
Jumlah laporan kegiatan Inspektorat	Laporan	4	4	4			
Penyusunan laporan Pengelolaan Tata Usaha Inspektorat					517,000	536,000	554,000
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi					4,235,000	4,900,000	6,150,000
Terlaksananya fasilitasi layanan hukum, kerja sama, dan manajemen organisasi yang berkualitas							
Indeks kinerja Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi	Indeks	3	3.1	3.1			
Layanan Hukum	Layanan	1	1	1	880,000	950,000	1,050,000
Indeks ketepatan waktu penyelesaian rancangan peraturan dan telaahan hukum	Indeks (Skala 100)	85	90	90			
Fasilitasi Hukum dan Perundang-undangan	Layanan	1	1	1	880,000	950,000	1,050,000
Pusat							
Jumlah peraturan perundang-undangan yang difasilitasi	Peraturan	6	6	6			
Koordinasi penyusunan produk hukum					880,000	950,000	1,050,000
Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	Layanan	2	2	2	1,355,000	1,450,000	1,600,000
Indeks tata kelola internal	Indeks (Skala 4)	2.9	3	3.1			
Layanan Organisasi dan Fasilitasi Reformasi Birokrasi	Layanan	1	1	1	880,000	950,000	1,050,000
Pusat							
Jumlah laporan evaluasi kelembagaan	Laporan	2	2	2			
Pengelolaan kelembagaan					880,000	950,000	1,050,000
Layanan Penataan dan Evaluasi Tata Laksana	Layanan	1	1	1	475,000	500,000	550,000
Pusat							
Jumlah instrumen Tata Laksana	Instrumen	3	3	3			
Penataan dan Evaluasi Tata Laksana					475,000	500,000	550,000

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	2	2	2	2,000,000	2,500,000	3,500,000
Jumlah laporan kegiatan kerja sama yang difasilitasi	Laporan	36	44	58			
Layanan Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri	Layanan	1	1	1	733,333	916,667	1,283,333
Pusat							
Jumlah laporan kegiatan kerja sama dalam negeri yang difasilitasi	Laporan	18	22	28			
Pelaksanaan Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri					733,333	916,667	1,283,333
Layanan Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri	Layanan	1	1	1	1,266,667	1,583,333	2,216,667
Pusat							
Jumlah laporan kegiatan forum internasional dan kerja sama luar negeri yang difasilitasi	Laporan	18	22	30			
Pelaksanaan Fasilitasi Forum Internasional					866,667	1,183,333	1,766,667
Pelaksanaan Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri					400,000	400,000	450,000
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan					215,639,000	230,203,000	246,044,000
Terlaksananya pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang berkualitas							
Indeks kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	Indeks	3	3.1	3.1			
Layanan Perkantoran	Layanan	2	2	2	176,772,000	182,948,000	189,362,000
Persentase realisasi pembayaran gaji dan tunjangan	%	100	100	100			
Persentase realiasasi penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	%	85	90	90			
Belanja Pegawai Operasional	Layanan	1	1	1	102,252,000	105,820,000	109,535,000
Pusat							
Gaji dan Tunjangan					102,252,000	105,820,000	109,535,000
Persentase realisasi pembayaran gaji dan tunjangan	%	100	100	100			
Belanja Barang Operasional	Layanan	1	1	1	74,520,000	77,128,000	79,827,000
Pusat							
Operasional dan Pemeliharaan Kantor					74,520,000	77,128,000	79,827,000

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Persentase realiasasi penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	%	85	90	90			
Layanan Umum	Layanan	4	4	4	2,338,000	2,426,000	2,545,000
Jumlah pedoman (NSPK) bidang ketatausahaan dan kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga	Pedoman	4	4	4			
Indeks kepuasan pengguna layanan umum	Indeks (Skala 4)	3,00	3,00	3,00			
Indeks ketepatan waktu penyusunan RKBMN	Indeks (Skala 100)	100	100	100			
Layanan Pengelolaan Rumah Tangga	Layanan	1	1	1	621,000	642,000	665,000
Pusat							
Indeks kepuasan pengguna layanan rumah tangga	Indeks (Skala 4)	3.05	3.1	3.15			
Pengelolaan Rumah Tangga					621,000	642,000	665,000
Layanan Pengadaan Barang/Jasa	Layanan	1	1	1	621,000	642,000	665,000
Pusat							
Persentase pelaksanaan pengadaan barang/jasa	%	100	100	100			
Pengadaan barang/jasa					621,000	642,000	665,000
Layanan Persuratan dan Tata Kearsipan	Layanan	1	1	1	621,000	642,000	665,000
Pusat							
Persentase layanan surat masuk dan surat keluar yang tepat waktu	%	100	100	100			
Pengelolaan Persuratan dan Tata Kearsipan					621,000	642,000	665,000
Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara	Layanan	1	1	1	475,000	500,000	550,000
Pusat							
Persentase aset BMN yang terinventarisasi dan ter*update* datanya	%	100	100	100			
Pengelolaan Barang Milik Negara					475,000	500,000	550,000
Layanan Sarana Internal	unit	1080	1055	1055	28,000,000	36,000,000	45,000,000
Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	Unit	1080	1055	1055			
Sarana Perkantoran	unit	1080	1055	1055	28,000,000	36,000,000	45,000,000
Pusat							
Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	Unit	1080	1055	1055			

Nama	Satuan	Target			Anggaran		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Pengadaan peralatan fasilitas perkantoran					28,000,000	36,000,000	45,000,000
Layanan SDM	orang	910	991	1066	1,552,000	1,607,000	1,663,000
Jumlah kebijakan perencanaan SDM	Kebijakan	1	1	1			
Indeks kepuasan pengguna layanan SDM	Indeks (Skala 4)	3.2	3.3	3.4			
Administrasi dan Kesejahteraan Pegawai	orang	910	991	1066	1,552,000	1,607,000	1,663,000
Pusat							
Jumlah pengguna layanan administrasi dan kesejahteraan pegawai	orang	910	991	1066			
Rekrutmen dan pengangkatan pegawai					883,166	914,463	946,330
Pengadministrasian kepegawaian					668,834	692,537	716,670
Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	1	1	1	1,138,000	1,178,000	1,219,000
Indeks ketepatan waktu persiapan pelayanan keprotokoleran pimpinan	Indeks (Skala 4)	3,75	3,75	3,75			
Tata Usaha Pimpinan dan Fasilitasi Keprotokolan	Layanan	1	1	1	1,138,000	1,178,000	1,219,000
Pusat							
Persentase pelayanan fasilitasi keprotokolan dan tata usaha pimpinan	%	100	100	100			
Pelaksanaan Keprotokolan					544,419	563,555	583,170
Pelaksanaan Tata Usaha Pimpinan					593,581	614,445	635,830
Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal	Orang	270	350	420	5,839,000	6,044,000	6,255,000
Jumlah PNS dan Asisten yang mengikuti pengembangan kompetensi	Orang	270	350	420			
Kompetensi Pegawai	Orang	270	350	420	5,839,000	6,044,000	6,255,000
Pusat							
Jumlah PNS dan Asisten yang mengikuti pengembangan kompetensi	Orang	270	350	420			
Pengembangan kompetensi					5,839,000	6,044,000	6,255,000

5.3 Koordinasi Penganggaran Ombudsman RI 2023

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, yang dimaksud dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan negara yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat sebagai wujud pengelolaan keuangan negara sebagai konsekuensi penyelenggaraan pemerintahan yang menimbulkan hak dan kewajiban Negara yang dapat dinilai dengan uang.

Hal tersebut sesuai dengan pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 yang mengamanatkan, "APBN ditetapkan setiap tahun dengan undang-undang dan dilaksanakan secara terbuka dan bertanggung jawab untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Dengan demikian, APBN adalah Undang-undang. Selanjutnya, berdasarkan pasal 23 ayat (2) UUD 1945, sebagai undang-undang, Rancangan Undang-undang APBN diajukan oleh Presiden untuk dibahas bersama Dewan Perwakilan Rakyat dengan memperhatikan pertimbangan Dewan Perwakilan Daerah. Namun, berdasarkan ayat (3) pasal yang sama, apabila Dewan Perwakilan Rakyat tidak menyetujui rancangan APBN yang diusulkan oleh Presiden, Pemerintah menjalankan APBN tahun yang lalu. Selain DPR, organ legislatif yang berperan terhadap penyusunan dan pelaksanaan APBN adalah Dewan Perwakilan Daerah (DPD), yang berdasarkan pasal 22D ayat 2 UUD 1945, memberikan pertimbangan kepada DPR atas Rancangan UU APBN dan berdasarkan ayat (3) pasal yang sama, dapat melakukan pengawasan atas pelaksanaan APBN. Fungsi APBN sebagai alat pengelolaan keuangan Negara diatur dalam Pasal 3 ayat (4) UU Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara yang menyatakan, "APBN memiliki fungsi otorisasi, perencanaan, pengawasan, alokasi, distribusi dan stabilisasi".

Setiap menteri/pimpinan lembaga (termasuk Ombudsman RI) pada hakikatnya adalah *Chief of Operational Officer (COO)* untuk suatu bidang tertentu pemerintahan, yang mempunyai tugas sebagai berikut menyusun rancangan anggaran kementerian negara/lembaga yang dipimpinnya, serta menyusun dokumen pelaksanaan anggaran. Dalam prosesnya, sebuah Kementerian/Lembaga akan berkoordinasi dengan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas dan Kementerian Keuangan.

Kementerian/lembaga mendapatkan amanat untuk melakukan proses perencanaan dan penganggaran sebagai bagian untuk mengelola keuangan negara. Dalam melakukan perencanaan dan penganggaran terdapat 3 (tiga) pendekatan yaitu: 1) Penerapan pendekatan pengganggaran dengan perspektif jangka menengah, memberikan kerangka yang menyeluruh dan meningkatkan keterkaitan antara proses perencanaan dan penganggaran; 2) Penerapan penganggaran secara terpadu, memuat semua kegiatan dalam APBN yang disusun secara terpadu dengan mengintegrasikan anggaran belanja rutin dan pembangunan, termasuk perhatian utama pada prioritas nasional; 3) Penerapan anggaran berbasis money *follow program* yang dilakukan selaras dengan efisiensi dan efektivitas dalam memanfaatkan sumber daya dan memperkuat proses pengambilan

keputusan yang berbasis Kerangka Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) dan Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah (KPJM).

5.3.1 Koordinasi *Bilateral Meeting*

Koordinasi *Bilateral Meeting* dilakukan oleh dua pihak, yang dalam hal ini adalah antara Kementerian PPN/Bappenas dengan mitra K/L yaitu Ombudsman RI. Koordinasi *Bilateral Meeting* pada tahun 2022 dilakukan sebagai upaya awal untuk penyusunan narasi dan penganggaran yang akan dicantumkan dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP), Rencana Kerja (Renja) dan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Tahun 2023.

***Bilateral Meeting* I Penyusunan Rencana Kerja Ombudsman RI TA 2023**

Pada Hari Jumat 20 Mei 2022 dilaksanakan Pembahasan Pertemuan Dua Pihak (*Bilateral Meeting)* yang diselenggarakan secara *online* melaui Aplikasi *Zoom* dengan *Meeting* ID 867 1318 0207. Pembahasan pertemuan dua pihak (*Bilateral Meeting)* meliputi: a) *Exercise* awal usulan Ombudsman RI terkait alokasi program, kegiatan dan proyek berbasis Pagu Indikatif 2023; b) Ketepatan sasaran rancangan Renja K/L dengan RKP Prioritas Nasional dalam RKP 2023, RPJMN 2020 -2024 dan Renstra Ombudsman RI 2020 - 2024; c) Kesesuaian dengan kebijakan efisiensi dan efektivitas belanja negara; d) Kesiapan pelaksanaan Proyek Prioritas Tahun 2023 yaitu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) dan Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Output* pertemuan dua pihak (*Bilateral Meeting*) meliputi: a) Pemutakhiran lampiran SB Pagu Indikatif 2023 sebagai bahan Pra-*Trilateral Meeting* atau *Trilateral Meeting*; dan b) Isu-isu penting lainnya, misalnya perubahan struktur organisasi (jika ada).

Arahan Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas yang menjadi penajaman target dan anggaran Ombudsman RI pada *Bilateral Meeting* Pembahasan Renja Ombudsman RI 2023 berbasis SBPI (Surat Bersama Pagu Indikatif) meliputi: a) Kementerian PPN/Bappenas menerapkan *money follow program*; b) Fokus Kementerian PPN/Bappenas adalah tercapainya target Prioritas Nasional (PN) sebagaimana yang tercantum dalam lampiran B Pagu Indikatif 2023; c) Anggaran Total Non Operasional Tahun 2023 adalah Rp39.424.508.000,00. Prioritas Nasional adalah anggaran non operasional yang dalam SBPI Lampiran B sebesar Rp35.641.241.000,00. Selisih anggaran non operasional total dan non operasional untuk PN dapat digunakan untuk membiayai non operasional non prioritas; d) Anggaran non operasional diutamakan untuk memenuhi Prioritas Nasional, selanjutnya sisa anggaran dapat digunakan untuk urusan yang bersifat nonprioritas; e) Pengalokasian proporsi anggaran PN untuk pusat dan perwakilan dipersilahkan diatur Ombudsman dengan justifikasi yang jelas. Ombudsman disarankan melakukan *exercise* untuk pemenuhan kebutuhan anggaran non operasional, baik itu di Program Dukungan Manajemen maupun Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Usulan kenaikan anggaran dipersilahkan untuk non operasional dari

kedua program tersebut (non operasional selain PN); serta f) Ombudsman dipersilahkan mengusulkan dalam *Trilateral Meeting* terkait usulan anggaran untuk keperluan Sewa Gedung Kantor Pusat, Sewa Gudang Arsip dan BMN, serta Biaya Pindah sebesar Rp77.500.000.000,00. Kesepakatan dalam forum *Bilateral Meeting* ini adalah landasan/bahan dalam *Trilateral Meeting* Pagu Indikatif untuk Renja 2023.

Target Ombudsman RI di tahun 2023 pada RPJMN yaitu sebanyak 6.800 laporan/pengaduan masyarakat dan 587 untuk survei kepatuhan, target ini akan ada penyesuaian dengan keluarnya pagu indikatif TA 2023. Sesuai dengan pagu indikatif di tahun 2023 jumlah anggaran meningkat menjadi Rp234.000.000.000,00 dikarenakan adanya peningkatan pada operasional khususnya di belanja pegawai. Postur anggaran untuk rancangan Pagu Indikatif tahun 2023 isinya sama dengan Pagu Anggaran di tahun 2022. Perubahan signifikan terjadi pada belanja operasional (meliputi belanja pegawai operasional dan belanja barang operasional) karena dari tahun ke tahun terdapat peningkatan pada anggaran belanja pegawai. Dalam pertemuan dua pihak (*Bilateral Meeting)* pertama ini, terdapat 4 (empat) opsi sebagai bahan diskusi dengan 2 opsi usulan kenaikan anggaran dan 2 opsi usulan tanpa tambahan anggaran.

Opsi 1 (pertama) diusulkan dengan adanya penambahan anggaran dengan total kebutuhan anggaran yag belum terakomodir pada Pagu Indikatif 2023 sebesar Rp91.051.652.000,00 yang dapat dianalisis meliputi: a) Melihat adanya selisih anggaran antara Lampiran A dan Lampiran B dapat dirincikan terdapat kekurangan anggaran sebesar 12,4 Miliar; b) Terdapat kebutuhan usulan RO Baru pada Program Pengawasan dalam rangka optimalisasi SP4N-LAPOR! terkait *External Complaint Handling* sebesar Rp.80.725.000,00; Peningkatan Volume *Output* RO Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik (7 menjadi 41) dengan tambahan anggaran Rp190.000.000,00; dan Peningkatan Volume *Output* Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik (1 menjadi 7) dengan tambahan anggaran Rp300.000.000,00; c) Pada Program Dukungan Manajemen terdapat kebutuhan pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretaris *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF) di tahun 2023-2024 dengan kebutuhan Rp500.000.000,00; dan d) Adanya penambahan anggaran yang digunakan untuk keperluan sewa gedung kantor pusat, sewa gudang arsip dan BMN, serta biaya pindah sebesar Rp77.500.000.000,00.

Opsi 2 (kedua) diusulkan dengan adanya penambahan anggaran dengan total kebutuhan anggaran yang belum terakomodir pada Pagu Indikatif 2023 pada opsi kedua ini sebesar Rp8.967.429.000,00 yang dapat dianalisis meliputi: a) Target PN Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat sesuai dengan Lampiran B Pagu Indikatif dengan total target Penyelesaian Laporan 9.672 Orang dengan rincian 5.672 Laporan baru dan 4.000 Laporan *backlog* dengan harga rata-rata per satu laporan sebesar Rp700.000,00; b) Target dan anggaran PN Survei Kepatuhan sesuai dengan Lampiran B Pagu Indikatif; c) Anggaran non operasional non PN pada Program Pengawasan sama dengan anggaran tahun 2022

ditambah dengan kebutuhan usulan RO Baru pada Program Pengawasan dalam rangka optimalisasi SP4N-LAPOR! terkait *External Complaint Handling* sebesar Rp80.725.000,00; d) Pada Program Dukungan Manajemen terdapat kebutuhan dalam rangka Pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF) di tahun 2023-2024 dengan kebutuhan Rp500.000.000,00 dan Pengembangan Aplikasi SIMPeL 4.0 sebagai upaya dalam percepatan dan peningkatan kualitas Penyelesaian Laporan sebesar Rp2.000.000.000,00.

Opsi 3 (ketiga) ini diusulkan dengan *exercise* pertama tanpa adanya penambahan anggaran yang dapat dianalisis meliputi: a) Target PN Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat sesuai dengan Lampiran B Pagu Indikatif dengan total target Penyelesaian Laporan 9.672 Orang dengan rincian 5.672 Laporan baru dan 4.000 Laporan *backlog* dengan harga rata-rata per satu laporan sebesar Rp700.000,00; b) Target dan anggaran PN Survei Kepatuhan sesuai dengan Lampiran B Pagu Indikatif; c) Anggaran non operasional non PN pada Program Pengawasan sama dengan anggaran tahun 2022 ditambah dengan kebutuhan usulan RO Baru pada Program Pengawasan dalam rangka optimalisasi SP4N-LAPOR! terkait *External Complaint Handling* sebesar Rp80.725.000,00; d) Pada Program Dukungan Manajemen terdapat kebutuhan dalam rangka Pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF) di tahun 2023-2024 dengan kebutuhan Rp500.000.000,00 dan Pengembangan Aplikasi SIMPeL 4.0 sebagai upaya dalam percepatan dan peningkatan kualitas Penyelesaian Laporan sebesar Rp2.000.000.000,00; dan e) Total realokasi anggaran diperoleh dari seluruh anggaran prasarana internal, dan layanan biro dan inspektorat sebesar 52,78 persen.

Opsi 4 (keempat) ini diusulkan dengan menggunakan *exercise* kedua tanpa adanya penambahan anggaran yang dapat dianalisis meliputi: a) Target PN (Penyelesaian Laporan/Aduan Masyarakat) tidak dapat dipenuhi sesuai Lampiran III.b karena anggaran Pagu Indikatif tidak memadai. Jika dipaksakan maka anggaran rata-rata Penyelesaian Laporan akan sangat kecil; b) Anggaran non operasional direalokasi sebesar Rp1.570.725.000,00 dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga komposisinya berbeda dengan Lampiran III.a Pagu Indikatif 2023; c) Realokasi pada huruf b dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan anggaran RO Baru, penambahan pada RO saran perbaikan kebijakan pelayanan publik, RO Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan, dan untuk meningkatkan anggaran PL Perwakilan agar lebih memadai sehingga rata-rata anggaran PL Perwakilan meningkat dari Rp1,3 juta/Laporan Masyarakat menjadi Rp1,5 juta/Laporan Masyarakat; d) Realokasi anggaran juga dilakukan didalam Program Dukungan Manajemen untuk pemenuhan kebutuhan pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF) di tahun 2023-2024 dan kekurangan honorarium staf pimpinan di biro AP4; dan e) Realokasi anggaran diperoleh dari alokasi

anggaran prasarana internal, layanan pendidikan dan pelatihan, dan pengurangan anggaran non operasional perjalanan dinas dan paket *meeting* sebesar 14,47 persen.

Dalam pertemuan tersebut, ada beberapa cacatan diantaranya:

a) Arahan Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas pada *Bilateral Meeting* Pembahasan Renja Ombudsman RI 2023 berbasis SBPI (Surat Bersama Pagu Indikatif):

   - Dari tahun 2021, proses RSPP anggaran Dukungan Manajemen diharuskan untuk proses birokrasi saja berupa anggaran operasional. Jika memang dalam Dukungan Manajemen masih membutuhkan non operasional, hal ini dikarenakan permintaan dari Ombudsman. Konsepnya RSPP anggaran non-operasional tidak ada di program dukungan manajemen, kecuali untuk proses birokrasi saja. Jika ada, maka hanya untuk proporsi kebutuhan mendesak, misal pelatihan asisten, PNS, narasumber bisa dianggarkan dari anggaran non-operasional.
   - Lampiran yang paling utama ketika ada prioritas dan menjadi acuan adalah lampiran B karena terkait Prioritas Nasional. Semua K/L mengikuti visi misi Presiden, sehingga harus pada yang didanai terlebih dahulu dan menjadi prioritas.
   - Bappenas lebih condong dan mendekati pada Alternatif Opsi Usulan Tambahan II, karena sudah mempertimbangkan *backlog* laporan, RO baru, aplikasi SIMPeL, dst. Jika masih ada ruang fiskal, bisa digunakan untuk opini pengawasan pelayanan publik.

b) Disarankan untuk dipertimbangkan untuk Ombudsman RI agar tidak diprioritaskan untuk menyelesaikan Program Dukungan Manajemen terlebih dahulu, melainkan diprioritaskan terlebih dahulu untuk anggaran penyelesaian laporan/aduan masyarakat sebagai bagian dari Prioritas Nasional.

c) Tindak lanjut untuk Ombudsman RI adalah melakukan *exercise* kembali yang lebih detail dengan dua opsi usulan yang sangat *urgent*. Strategi *exercise* yang harus dilakukan Ombudsman RI meliputi: 1) Anggaran operasional bisa digunakan untuk penyelenggaraan kegiatan pengawasan publik, misalnya kegiatan rapat dan perjalanan dinas sehingga dalam hal ini perlu diatur fleksibilitasnya kembali dan efisiensi internal Ombudsman RI; 2) Ombudsman bisa memaksimalkan anggaran untuk COVID-19 dimana tidak lagi banyak digunakan pada tahun ini; dan 3) Diharapkan Ombudsman mengusulkan *exercise* kenaikan anggaran walaupun ada kemungkinan bisa naik atau tetap.

d) Setelah pertemuan ini, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas akan mengundang Ombudsman untuk melakukan pertemuan dua pihak (*Bilateral Meeting)* lanjutan pada tanggal 27 atau 30 Mei 2022 selanjutnya untuk membahas rincian alternatif II, serta untuk membahas kemungkinan jika usulan tidak terdanai serta yang akan menjadi usulan didalam *Trilateral Meeting* bersama Kemenkeu di bulan Juni 2022 yang akan datang.

***Bilateral Meeting* II Penyusunan Rencana Kerja Ombudsman RI TA 2023**

Pada hari Senin 30 Mei 2022, dilaksanakan pertemuan dua pihak *(Bilateral Meeting)* lanjutan dimana pada BM ini membahas tindak lanjut dari pertemuan sebelumnya yang berfokus pada pembahasan lebih lanjut serta rincian tentang opsi *exercise* Pagu Indikatif Renja Ombudsman Tahun Anggaran 2023.

Pertemuan dua pihak (*Bilateral Meeting)* kedua ini Ombudsman mengusulkan 2 (dua) opsi alternatif kebutuhan tambahan anggaran TA 2023. Usulan tersebut merupakan hasil *exercise* yang dilakukan setelah pertemuan sebelumnya. Kedua usulan ini mengalami penyesuaian anggaran kembali dari usulan yang sudah disampaikan pada pertemuan dua pihak (*Bilateral Meeting)* sebelumnya. Usulan penambahan ini dirasa penting karena mayoritas usulan penambahan anggaran berupa penambahan dalam anggaran non operasional dalam lingkup Program Dukungan Manajemen.

Opsi pertama yang diusulkan oleh Ombudsman RI merupakan alternatif penyesuaian untuk kebutuhan dan usulan tambahan anggaran TA 2023, kebutuhan anggaran yang belum terakomodir pada Pagu Indikatif 2023 (Alternatif I) sebesar Rp86.780.036.000,00. Nilai ini cukup besar karena pada usulan ini ditambahkan biaya sewa gedung dan proses pemindahannya. Sebelumnya pada *Bilateral Meeting* I opsi pertama ini kebutuhan anggaran yang belum terakomodir pada Pagu Indikatif 2023 sebesar Rp91.051.652.000,00.

Berbeda dengan opsi usulan pertama, pada opsi usulan kedua penambahan anggaran yang dibahas dalam *Bilateral Meeting* I diusulkan sebesar Rp8.967.429.000,00. Pada *Bilateral Meeting* II ini usulan tersebut mengalami penyesuaian kembali dengan total kebutuhan anggaran yang belum terakomodir pada Pagu Indikatif sebesar Rp9.280.036.000,00. Untuk menjelaskan secara rinci usulan penyesesuaian anggaran pada opsi pertama dan kedua ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 5.5 *Exercise* Anggaran Ombudsman RI Per Program pada *Bilateral Meeting* II

Kode	Program/Kegiatan	2023 (Pagu Indikatif)	Usulan Kenaikan Anggaran (1)	Usulan Kenaikan Anggaran (2)
110	**Ombudsman Republik Indonesia**	**234.047.920.000**	**320.827.956.000**	**243.327.956.000**
110.01.CG	**Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**	**32.120.244.000**	**32.120.244.000**	**32.120.244.000**
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.229.928.000	15.229.928.000	15.229.928.000
5619	Pencegahan Maladministrasi	16.490.316.000	16.490.316.000	16.490.316.000
5731	Penjaminan Mutu	400.000.000	400.000.000	400.000.000
110.01.WA	**Program Dukungan Manajemen**	**201.927.676.000**	**288.707.712.000**	**211.207.712.000**
4051	Perencanaan dan Keuangan	873.045.000	1.576.907.000	1.576.907.000

Kode	Program/Kegiatan	2023 (Pagu Indikatif)	Usulan Kenaikan Anggaran (1)	Usulan Kenaikan Anggaran (2)
4191	Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.149.147.000	1.361.624.000	1.361.624.000
4192	Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	1.099.042.000	3.985.107.000	3.985.107.000
4193	Pengawasan Internal	270.797.000	489.119.000	489.119.000
5093	Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.338.500.000	2.014.513.000	2.014.513.000
5094	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	197.197.145.000	279.280.442.000	201.780.442.000

Sumber: Ombudsman RI, 2022 (Paparan *Bilateral Meeting* II ORI)

Tabel 5.6 *Exercise* Anggaran Ombudsman RI terhadap Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada *Bilateral Meeting* II

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	2022		2023 (Pagu Indikatif)		Usulan Kenaikan Anggaran (1)		Usulan Kenaikan Anggaran (2)	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
110	**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**			**25.487.808.000**		**234.047.920.000**		**32.120.244.000**		**32.120.244.000**
110.01.CG	**Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**			**25.487.808.000**		**32.120.244.000**		**32.120.244.000**		**32.120.244.000**
5618	**Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat**			**9.287.425.000**		**15.229.928.000**		**15.229.928.000**		**15.229.928.000**
5618.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	layanan	5	119.611.000	5	119.611.000	5	119.611.000	5	119.611.000
5618.BAH.001	*Akses Pengaduan Pelayanan Publik*	layanan	5	*119.611.000*	5	*119.611.000*	5	*119.611.000*	5	*119.611.000*
5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat	Orang	5.830	9.167.814.000	9.672	15.110.317.000	9.672	15.110.317.000	9.672	15.110.317.000
5618.QAA.001	*Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan*	Orang	*530*	*2.217.057.000*	*737*	*4.029.364.000*	*737*	*4.029.364.000*	*737*	*4.029.364.000*
5618.QAA.002	*Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan*	Orang	*5300*	*6.950.757.000*	*8935*	*11.080.953.000*	*8935*	*11.080.953.000*	*8935*	*11.080.953.000*
5619	**Pencegahan Maladministrasi**			**15.919.591.000**		**16.490.316.000**		**16.490.316.000**		**16.490.316.000**
5619.ABM	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	1.050.000.000	41	1.240.000.000	41	1.240.000.000	41	1.240.000.000
5619.ABM.001	*Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik*	Rekomendasi Kebijakan	*7*	*1.050.000.000*	*41*	*1.240.000.000*	*41*	*1.240.000.000*	*41*	*1.240.000.000*

5619.BDB	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	Lembaga	21	319.106.000	31	699.831.000	31	699.831.000	31	699.831.000
5619.BDB.001	*Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik*	Lembaga	*1*	*50.000.000*	*1*	*50.000.000*	*1*	*50.000.000*	*1*	*50.000.000*
5619.BDB.002	*Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik*	Lembaga	*1*	*50.000.000*	*7*	*350.000.000*	*7*	*350.000.000*	*7*	*350.000.000*
5619.BDB.003	*Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat*	Lembaga	*7*	*83.290.000*	*7*	*83.290.000*	*7*	*83.290.000*	*7*	*83.290.000*
5619.BDB.004	*Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan*	Lembaga	*12*	*135.816.000*	*12*	*135.816.000*	*12*	*135.816.000*	*12*	*135.816.000*
5619.BDB.005	*Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait External Complaint Handling*	Lembaga			*4*	*80.725.000*	*4*	*80.725.000*	*4*	*80.725.000*
5619.BIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	1	140.348.000	1	140.348.000	1	140.348.000	1	140.348.000
5619.BIC.001	*Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan*	Lembaga	*1*	*140.348.000*	*1*	*140.348.000*	*1*	*140.348.000*	*1*	*140.348.000*
5619.BIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	14	342.637.000	14	342.637.000	14	342.637.000	14	342.637.000
5619.BIE.001	*Survei Indeks Persepsi Maladministrasi*	Pemerintah Daerah	*7*	*267.637.000*	*7*	*267.637.000*	*7*	*267.637.000*	*7*	*267.637.000*
5619.BIE.002	*Opini Pengawasan Pelayanan Publik*	Pemerintah Daerah	*7*	*75.000.000*	*7*	*75.000.000*	*7*	*75.000.000*	*7*	*75.000.000*

5619.BMA	Data dan Informasi Publik	layanan	1	75.000.000	1	75.000.000	1	75.000.000	1	75.000.000
5619.BMA.001	*Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)*	layanan	*1*	*75.000.000*	*1*	*75.000.000*	*1*	*75.000.000*	*1*	*75.000.000*
5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	39	2.735.625.000	39	2.735.625.000	39	2.735.625.000	39	2.735.625.000
5619.QIC.001	*Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat*	Lembaga	*39*	*2.735.625.000*	*39*	*2.735.625.000*	*39*	*2.735.625.000*	*39*	*2.735.625.000*
5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	548	11.256.875.000	548	11.256.875.000	548	11.256.875.000	548	11.256.875.000
5619.QIE.001	*Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan*	Pemerintah Daerah	*548*	*11.256.875.000*	*548*	*11.256.875.000*	*548*	*11.256.875.000*	*548*	*11.256.875.000*
5731	**Penjaminan Mutu**			**280.792.000**		**400.000.000**		**400.000.000**		**400.000.000**
5731.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	layanan	51	280.792.000	55	400.000.000	55	400.000.000	55	400.000.000
5731.BAH.001	*Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI*	*Orang*	*35*	*80.000.000*	*35*	*100.000.000*	*35*	*100.000.000*	*35*	*100.000.000*
5731.BAH.002	*Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat*	*Dokumen*	*13*	*120.792.000*	*17*	*200.000.000*	*17*	*200.000.000*	*17*	*200.000.000*
5731.BAH.003	*Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi*	*Dokumen*	*3*	*80.000.000*	*3*	*100.000.000*	*3*	*100.000.000*	*3*	*100.000.000*

Sumber: Ombudsman RI, 2022 (Paparan *Bilateral Meeting* II ORI)

Tabel 5.7 *Exercise* Anggaran Ombudsman RI terhadap Program Dukungan Manajemen pada *Bilateral Meeting* II

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	2022		2023 (Pagu Indikatif)		Usulan Kenaikan Anggaran (1)		Usulan Kenaikan Anggaran (2)	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
110.01.WA	**Program Dukungan Manajemen**			**190.708.700.000**		**201.927.676.000**		**288.707.712.000**		**211.207.712.000**
4051	**Perencanaan dan Keuangan**	-	-	**1.576.907.000**	-	**873.045.000**	-	**1.576.907.000**	-	**1.576.907.000**
4051.EBD	Layanan Manajemen Kinerja Internal	Dokumen	42	1.576.907.000	42	873.045.000	42	1.576.907.000	42	1.576.907.000
4051.EBD.952	*Layanan Perencanaan dan Penganggaran*	*Dokumen*	*5*	*444.809.000*	*5*	*246.266.000*	*5*	*444.809.000*	*5*	*444.809.000*
4051.EBD.953	*Layanan Pemantauan dan Evaluasi*	*Dokumen*	*5*	*498.077.000*	*5*	*275.757.000*	*5*	*498.077.000*	*5*	*498.077.000*
4051.EBD.955	*Layanan Manajemen Keuangan*	*Dokumen*	*32*	*634.021.000*	*32*	*351.022.000*	*32*	*634.021.000*	*32*	*634.021.000*
4191	**Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik**	-	-	**1.214.024.000**	-	**1.149.147.000**	-	**1.361.624.000**	-	**1.361.624.000**
4191.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	Layanan	2	1.057.224.000	2	1.062.336.000	2	1.204.824.000	2	1.204.824.000
4191.EBA.962	*Layanan Umum*	*Layanan*	*1*	*488.331.000*	*1*	*482.366.000*	*1*	*553.931.000*	*1*	*553.931.000*
4191.EBA.963	*Layanan Data dan Informasi*	*Layanan*	*1*	*568.893.000*	*1*	*579.970.000*	*1*	*650.893.000*	*1*	*650.893.000*
4191.EBD	Layanan Manajemen Kinerja Internal	Dokumen	1000	156.800.000	1000	86.811.000	1000	156.800.000	1000	156.800.000
4191.EBD.974	*Layanan Penyelenggaraan Kearsipan*	*Dokumen*	*###*	*156.800.000*	*1000*	*86.811.000*	*1000*	*156.800.000*	*1000*	*156.800.000*

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	2022		2023 (Pagu Indikatif)		Usulan Kenaikan Anggaran (1)		Usulan Kenaikan Anggaran (2)	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
4192	**Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi**	-	-	**1.985.107.000**	-	**1.099.042.000**	-	**3.985.107.000**	-	**3.985.107.000**
4192.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	Layanan	214	1.985.107.000	214	1.099.042.000	214	3.985.107.000	214	3.985.107.000
4192.EBA.958	*Layanan Hubungan Masyarakat*	*Laporan*	*212*	*1.275.257.000*	*212*	*706.038.000*	*212*	*1.275.257.000*	*212*	*1.275.257.000*
4192.EBA.962	*Layanan Umum*	*Layanan*	*1*	*213.757.000*	*1*	*118.345.000*	*1*	*213.757.000*	*1*	*213.757.000*
4192.EBA.963	*Layanan Data dan Informasi*	*Layanan*	*1*	*496.093.000*	*1*	*274.659.000*	*1*	*2.496.093.000*	*1*	*2.496.093.000*
4193	**Pengawasan Internal**	-	-	**489.119.000**	-	**270.797.000**	-	**489.119.000**	-	**489.119.000**
4193.EBD	Layanan Manajemen Kinerja Internal	Dokumen	25	489.119.000	25	270.797.000	25	489.119.000	25	489.119.000
4193.EBD.965	*Layanan Audit Internal*	*Dokumen*	*21*	*391.240.000*	*21*	*216.607.000*	*21*	*391.240.000*	*21*	*391.240.000*
4193.EBD.974	*Layanan Penyelenggaraan Kearsipan*	*Dokumen*	*4*	*97.879.000*	*4*	*54.190.000*	*4*	*97.879.000*	*4*	*97.879.000*
5093	**Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi**	-	-	**1.514.513.000**	-	**1.338.500.000**	-	**2.014.513.000**	-	**2.014.513.000**
5093.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	Layanan	30	1.514.513.000	30	1.338.500.000	30	2.014.513.000	30	2.014.513.000
5093.EBA.957	*Layanan Hukum*	*Dokumen*	*6*	*422.627.000*	*6*	*233.985.000*	*6*	*422.627.000*	*6*	*422.627.000*
5093.EBA.958	*Layanan Hubungan Masyarakat*	*Laporan*	*19*	*713.360.000*	*19*	*894.947.000*	*19*	*1.213.360.000*	*19*	*1.213.360.000*

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	2022		2023 (Pagu Indikatif)		Usulan Kenaikan Anggaran (1)		Usulan Kenaikan Anggaran (2)	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
5093.EBA.960	*Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal*	*Laporan*	5	378.526.000	5	209.568.000	5	378.526.000	5	378.526.000
5094	**Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan**	-	-	**183.929.030.000**	-	**197.197.145.000**	-	**279.280.442.000**	-	**201.780.442.000**
5094.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	Layanan	4	177.308.644.000	4	194.920.522.000	4	272.660.056.000	4	195.160.056.000
5094.EBA.956	*Layanan BMN*	*Layanan*	1	144.508.000	1	80.006.000	1	144.508.000	1	144.508.000
5094.EBA.959	*Layanan Protokoler*	*Layanan*	1	180.701.000	1	100.044.000	1	180.701.000	1	180.701.000
5094.EBA.962	*Layanan Umum*	*Layanan*	1	211.435.000	1	117.060.000	1	211.435.000	1	211.435.000
5094.EBA.994	*Layanan Perkantoran*	*Layanan*	1	176.772.000.000	1	194.623.412.000	1	272.123.412.000	1	194.623.412.000
1	Gaji dan Tunjangan			102.252.000.000		117.867.812.000		117.867.812.000		117.867.812.000
2	Operasional dan Pemeliharaan Kantor			74.520.000.000		76.755.600.000		154.255.600.000		76.755.600.000
5094.EBB	Layanan Sarana dan Prasarana Internal	Unit	190	3.413.348.000	0	-	190	3.413.348.000	190	3.413.348.000
5094.EBB.951	*Layanan Sarana Internal*	*Unit*	188	2.413.348.000	0	-	188	2.413.348.000	188	2.413.348.000
5094.EBB.971	*Layanan Prasarana Internal*	*Unit*	2	1.000.000.000	0	-	2	1.000.000.000	2	1.000.000.000

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	2022		2023 (Pagu Indikatif)		Usulan Kenaikan Anggaran (1)		Usulan Kenaikan Anggaran (2)	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
5094.EBC	Layanan Manajemen SDM Internal	Orang	1417	2.921.312.000	1417	2.118.433.000	1417	2.921.312.000	1417	2.921.312.000
5094.EBC.954	*Layanan Manajemen SDM*	*Orang*	*###*	*1.798.738.000*	*1057*	*995.859.000*	*1057*	*1.798.738.000*	*1057*	*1.798.738.000*
5094.EBC.996	*Layanan Pendidikan dan Pelatihan*	*Orang*	*360*	*1.122.574.000*	*360*	*1.122.574.000*	*360*	*1.122.574.000*	*360*	*1.122.574.000*
5094.EBD	Layanan Manajemen Kinerja Internal	Dokumen	10	285.726.000	10	158.190.000	10	285.726.000	10	285.726.000
5094.EBD.974	*Layanan Penyelenggaraan Kearsipan*	*Dokumen*	*10*	*285.726.000*	*10*	*158.190.000*	*10*	*285.726.000*	*10*	*285.726.000*

Sumber: Ombudsman RI, 2022 (Paparan *Bilateral Meeting* II ORI)

Pada pertemuan tersebut ada beberapa hal yang menjadi catatan yaitu:

a) *Bilateral Meeting* (BM) II mendetailkan dari opsi *exercise* Pagu Indikatif yang diusulkan Ombudsman kepada Bappenas dalam forum BM tanggal 23 Mei 2022. Pada *Bilateral Meeting* kedua ini diusulkan 2 (dua) alternatif kebutuhan dan usulan tambahan anggaran TA 2023 dengan adanya beberapa penyesuaian anggaran lagi dari usulan yang sudah disampaikan pada *Bilateral Meeting* sebelumnya. Usulan penambahan ini dirasa penting karena mayoritas usulan penambahan Non Operasional dalam lingkup Program Dukungan Manajemen.

b) Sebelum mengusulkan kenaikan anggaran sebagai opsi mengatasi situasi Pagu Indikatif yang ada, *exercise* dan optimalisasi anggaran yang ada memperhatikan beberapa efisiensi internal yang dapat dilakukan seperti sisa pergeseran dari PN setelah diatur strateginya (PL Laporan baru dan *backlog*, selisih anggaran survei kepatuhan 2023-2022 dan lain-lain).

c) Usulan kenaikan anggaran dipersilahkan, namun perlu didetailkan secara intensif sehingga mudah dipahami untuk dapat diputuskan dalam forum *Trilateral Meeting Online* tanggal 2 Juni 2022, khususnya pada 1) Sewa Gedung Kantor Pusat, Sewa Gudang Arsip dan BMN, serta Biaya Pindah sebesar Rp.77.500.000.000,00(Jika memang ini masih dianggap mendesak oleh Ombudsman/tidak ada opsi lain); 2) Anggaran Non Operasional yang belum terakomodir sebagaimana disampaikan pada *Bilateral Meeting* tanggal 23 Mei 2022 sebesar Rp.8.967.429.000,00; dan 3) Anggaran lain yang dinilai sangat mendesak, baik operasional maupun non operasional dengan besaran usulan anggaran yang logis.

d) Rangkaian *Trilateral Meeting* termasuk didalamnya *Bilateral Meeting* dan Perbaikan (*update/input*) Rancangan Renja dan proses *Approval*, sesuai PerMen PPN 1/2021 dilakukan sampai minggu pertama bulan Juni 2022 (5 Juni 2022). Jika terlambat akan berdampak ke anggaran Ombudsman RI secara keseluruhan, karena setelah Pagu Indikatif masih ada proses menuju Pagu Anggaran dan seterusnya.

e) Sewa gedung yang terdapat di Opsi Alternatif I, tetapi tidak ada di Opsi Alternatif II. Secara konsep, Bappenas lebih sepakat ke Opsi Alternatif II sebab alternatif ini sudah sangat mendukung pencapaian PN, dan ada keselarasan antara Bappenas dan Ombudsman RI. Namun, Bappenas tetap mempersilahkan Ombudsman RI untuk mengusulkan terkait sewa gedung.

f) Proses penganggaran masih panjang, komposisi ini masih bisa berubah namun tidak terlalu jauh, Bappenas akan tetap memperjuangkan agar anggaran Ombudsman RI untuk tidak turun.

5.3.2 Koordinasi *Trilateral Meeting*

Trilateral Meeting merupakan pertemuan tiga pihak yang dilakukan Kemeterian PPN/Bappenas bersama dengan Ombudsman RI dan Kementerian Keuangan. *Trilateral Meeting* adalah bentuk koordinasi dalam penyusunan RKP tahun 2023 terkait dengan narasi dan penganggaran Pagu Indikatif, Pagu Anggaran, dan Pagu Alokasi tahun 2023.

***Trilateral Meeting* Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023**

Pertemuan tiga pihak atau *Trilateral Meeting* pembahasan Renja Ombudsman RI ini diadakan pada hari Senin 2 Juni 2022 secara *online* melalui aplikasi *zoom meeting.* Dalam *Trilateral Meeting* ini akan membahas beberapa hal terkait: a) Pelaksanaan Prioritas Pembangunan dan rincian pelaksanannya; b) Usulan perubahan rencana prioritas pembangunan; c) Usulan penambahan dan/atau pengurangan alokasi pendanaan; dan d) Kebijakan Presiden yang belum tercantum dalam Prioritas Pembangunan; serta e) Kesesuaian dengan tugas dan fungsi K/L dalam hal ini Ombudsman RI.

Ada beberapa arahan khusus dari Ibu Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (PEPPD) Kementerian PPN/Bappenas. Pertama, pelaksanaan *Trilateral Meeting* ini dalam rangka penelaahan Rancangan Renja K/L 2023 (termasuk perbaikan/*input* Rancangan Renja K/L di KRISNA dan proses *approval*) dilaksanakan sampai dengan minggu pertama bulan Juni 2022. Kedua, pertemuan tiga pihak ini harus diperkuat dengan membahas detail substansi kegiatan dan dalam penalaahan Renja K/L perlu ditekankan a) Kelayakan Kegiatan; b) Kesiapan Kegiatan; dan c) Lokasi Kegiatan. Terkait isu terkini Ombudsman RI untuk keperluan sewa gedung perlu dipertimbangkan lagi dan dapat melakukan pendekatan ke Sekretariat Negara dan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN). Selanjutnya masih terkait isu terkini mengenai usulan anggaran sangat ideal menggunakan Lampiran B karena mampu mencapai kekurangan target RPJMN serta bila ada usulan kenaikan anggaran non operasional, dapat difokuskan pada non prioritas untuk diupayakan ada kenaikan.

Dalam pertemuan tiga pihak ini Ombudsman kembali mengusulkan opsi penambahan anggaran pada Pagu Indikatif Tahun Anggaran 2023 dengan kebutuhan dan usulan tambahan anggaran yang belum terakomodir dalam Pagu Indikatif TA 2023 sebesar Rp86.780.036.000,00. Usulan tersebut sesuai dengan opsi usulan pertama yang disampaikan pada *Bilateral Meeting* II. Terkait isu sewa gedung Ombudsman RI, Jika peminjaman gedung Kantor Pusat Ombudsman RI dengan LMAN dapat diperpanjang, maka kebutuhan tambahan untuk sewa gedung sebesar Rp77.500.000.000,00 dihapuskan dan hanya tersisa kebutuhan tambahan anggaran pada Pagu Indikatif sebesar Rp9.280.036.000,00.

Tabel 5.8 *Exercise* Anggaran Ombudsman RI TA 2023 Per Program pada *Trilateral Meeting*

Kode	Program/Kegiatan	Pagu Indikatif 2023	Usulan Kenaikan	Selisih
110	**Ombudsman Republik Indonesia**	**234.047.920.000**	**320.827.956.000**	**- 86.780.036.000**
110.01.CG	**Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**	**32.120.244.000**	**32.120.244.000**	**-**
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.229.928.000	15.229.928.000	-
5619	Pencegahan Maladministrasi	16.490.316.000	16.490.316.000	-
5731	Penjaminan Mutu	400.000.000	400.000.000	-
110.01.WA	**Program Dukungan Manajemen**	**201.927.676.000**	**288.707.712.000**	**- 86.780.036.000**
4051	Perencanaan dan Keuangan	873.045.000	1.576.907.000	- 703.862.000
4191	Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.149.147.000	1.361.624.000	- 212.477.000
4192	Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	1.099.042.000	3.985.107.000	- 2.886.065.000
4193	Pengawasan Internal	270.797.000	489.119.000	- 218.322.000
5093	Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.338.500.000	2.014.513.000	- 676.013.000
5094	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	197.197.145.000	279.280.442.000	- 82.083.297.000

Sumber: Ombudsman RI, 2022 (Paparan *Trilateral Meeting* ORI)

Tabel 5.9 *Exercise* Program Pengawasan Pelayanan Publik pada *Trilateral Meeting*

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	2023 (Pagu Indikatif)		2023 (Kebutuhan)		Selisih	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
110	**Ombudsman Republik Indonesia**			**234.047.920.000**		**320.827.956.000**		**- 86.780.036.000**
110.01.CG	**Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**			**32.120.244.000**		**32.120.244.000**		**-**
5618	**Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat**	-	-	**15.229.928.000**	-	**15.229.928.000**	-	**-**
5618.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	layanan	5	119.611.000	5	119.611.000	0	-
5618.BAH.001	*Akses Pengaduan Pelayanan Publik*	layanan	5	*119.611.000*	5	*119.611.000*	*0*	-
5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat	Orang	9.672	15.110.317.000	9.672	15.110.317.000	0	-

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	2023 (Pagu Indikatif)		2023 (Kebutuhan)		Selisih	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
5618.QAA.001	*Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan*	Orang	737	4.029.364.000	737	4.029.364.000	0	-
5618.QAA.002	*Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan*	Orang	8935	11.080.953.000	8935	11.080.953.000	0	-
5619	**Pencegahan Maladministrasi**	-	-	**16.490.316.000**	-	**16.490.316.000**	-	**-**
5619.ABM	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	41	1.240.000.000	41	1.240.000.000	0	-
5619.ABM.001	*Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik*	Rekomendasi Kebijakan	41	1.240.000.000	41	1.240.000.000	0	-
5619.BDB	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	Lembaga	31	699.831.000	31	699.831.000	0	-
5619.BDB.001	*Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik*	Lembaga	1	50.000.000	1	50.000.000	0	-
5619.BDB.002	*Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik*	Lembaga	7	350.000.000	7	350.000.000	0	-
5619.BDB.003	*Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat*	Lembaga	7	83.290.000	7	83.290.000	0	-
5619.BDB.004	*Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan*	Lembaga	12	135.816.000	12	135.816.000	0	-
5619.BDB.005	*Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait External*	Lembaga	4	80.725.000	4	80.725.000	0	-

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	2023 (Pagu Indikatif)		2023 (Kebutuhan)		Selisih	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
	Complaint Handling							
5619.BIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	1	140.348.000	1	140.348.000	0	-
5619.BIC.001	*Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan*	Lembaga	*1*	*140.348.000*	*1*	*140.348.000*	*0*	-
5619.BIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	14	342.637.000	14	342.637.000	0	-
5619.BIE.001	*Survei Indeks Persepsi Maladministrasi*	Pemerintah Daerah	*7*	*267.637.000*	*7*	*267.637.000*	*0*	-
5619.BIE.002	*Opini Pengawasan Pelayanan Publik*	Pemerintah Daerah	*7*	*75.000.000*	*7*	*75.000.000*	*0*	-
5619.BMA	Data dan Informasi Publik	layanan	1	75.000.000	1	75.000.000	0	-
5619.BMA.001	*Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)*	layanan	*1*	*75.000.000*	*1*	*75.000.000*	*0*	-
5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	39	2.735.625.000	39	2.735.625.000	0	-
5619.QIC.001	*Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat*	Lembaga	*39*	*2.735.625.000*	*39*	*2.735.625.000*	*0*	-
5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	548	11.256.875.000	548	11.256.875.000	0	-

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	2023 (Pagu Indikatif)		2023 (Kebutuhan)		Selisih	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
5619.QIE.001	*Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan*	Pemerintah Daerah	*548*	*11.256.875.000*	*548*	*11.256.875.000*	*0*	-
5731	**Penjaminan Mutu**	-	-	**400.000.000**	-	**400.000.000**	-	-
5731.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	layanan	55	400.000.000	55	400.000.000	0	-
5731.BAH.001	*Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI*	*Orang*	*35*	*100.000.000*	*35*	*100.000.000*	*0*	-
5731.BAH.002	*Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat*	*Dokumen*	*17*	*200.000.000*	*17*	*200.000.000*	*0*	-
5731.BAH.003	*Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi*	*Dokumen*	*3*	*100.000.000*	*3*	*100.000.000*	*0*	-

Sumber: Ombudsman RI, 2022 (Paparan *Trilateral Meeting* ORI)

Tabel 5.10 *Exercise* Program Dukungan Manajemen pada *Trilateral Meeting*

Kode	Program/Kegiatan/ KRO/RO	Satuan	2023 (Pagu Indikatif)		2023 (Kebutuhan)		Selisih (Kekurangan)	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
110.01.WA	**Program Dukungan Manajemen**			**201.927.676.000**		**288.707.712.000**		**- 86.780.036.000**
4051	**Perencanaan dan Keuangan**			**873.045.000**		**1.576.907.000**		**- 703.862.000**
4051.EBD	Layanan Manajemen Kinerja Internal	Dokumen	42	873.045.000	42	1.576.907.000	0	- 703.862.000
4051.EBD.952	*Layanan Perencanaan dan Penganggaran*	*Dokumen*	*5*	*246.266.000*	*5*	*444.809.000*	*0*	*- 198.543.000*
4051.EBD.953	*Layanan Pemantauan dan Evaluasi*	*Dokumen*	*5*	*275.757.000*	*5*	*498.077.000*	*0*	*- 222.320.000*
4051.EBD.955	*Layanan Manajemen Keuangan*	*Dokumen*	*32*	*351.022.000*	*32*	*634.021.000*	*0*	*- 282.999.000*
4191	**Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik**			**1.149.147.000**		**1.361.624.000**		**- 212.477.000**
4191.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	Layanan	2	1.062.336.000	2	1.204.824.000	0	- 142.488.000
4191.EBA.962	*Layanan Umum*	*Layanan*	*1*	*482.366.000*	*1*	*553.931.000*	*0*	*- 71.565.000*
4191.EBA.963	*Layanan Data dan Informasi*	*Layanan*	*1*	*579.970.000*	*1*	*650.893.000*	*0*	*- 70.923.000*
4191.EBD	Layanan Manajemen Kinerja Internal	Dokumen	1000	86.811.000	1000	156.800.000	0	- 69.989.000
4191.EBD.974	*Layanan Penyelenggaraan Kearsipan*	*Dokumen*	*1000*	*86.811.000*	*1000*	*156.800.000*	*0*	*- 69.989.000*
4192	**Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi**			**1.099.042.000**		**3.985.107.000**		**- 2.886.065.000**
4192.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	Layanan	214	1.099.042.000	214	3.985.107.000	0	- 2.886.065.000
4192.EBA.958	*Layanan Hubungan Masyarakat*	*Laporan*	*212*	*706.038.000*	*212*	*1.275.257.000*	*0*	*- 569.219.000*
4192.EBA.962	*Layanan Umum*	*Layanan*	*1*	*118.345.000*	*1*	*213.757.000*	*0*	*- 95.412.000*
4192.EBA.963	*Layanan Data dan Informasi*	*Layanan*	*1*	*274.659.000*	*1*	*2.496.093.000*	*0*	*- 2.221.434.000*
4193	**Pengawasan Internal**			**270.797.000**		**489.119.000**		**- 218.322.000**
4193.EBD	Layanan Manajemen Kinerja Internal	Dokumen	25	270.797.000	25	489.119.000	0	- 218.322.000
4193.EBD.965	*Layanan Audit Internal*	*Dokumen*	*21*	*216.607.000*	*21*	*391.240.000*	*0*	*- 174.633.000*
4193.EBD.974	*Layanan Penyelenggaraan Kearsipan*	*Dokumen*	*4*	*54.190.000*	*4*	*97.879.000*	*0*	*- 43.689.000*
5093	**Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi**			**1.338.500.000**		**2.014.513.000**		**- 676.013.000**

Kode	Program/Kegiatan/ KRO/RO	Satuan	2023 (Pagu Indikatif)		2023 (Kebutuhan)		Selisih (Kekurangan)	
			Vol	Jumlah	Vol	Jumlah	Vol	Jumlah
5093.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	Layanan	30	1.338.500.000	30	2.014.513.000	0	- 676.013.000
5093.EBA.957	*Layanan Hukum*	*Dokumen*	6	233.985.000	6	422.627.000	0	- 188.642.000
5093.EBA.958	*Layanan Hubungan Masyarakat*	*Laporan*	19	894.947.000	19	1.213.360.000	0	- 318.413.000
5093.EBA.960	*Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal*	*Laporan*	5	209.568.000	5	378.526.000	0	- 168.958.000
5094	**Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan**			**197.197.145.000**		**279.280.442.000**		**- 82.083.297.000**
5094.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	Layanan	4	194.920.522.000	4	272.660.056.000	0	- 77.739.534.000
5094.EBA.956	*Layanan BMN*	*Layanan*	1	80.006.000	1	144.508.000	0	- 64.502.000
5094.EBA.959	*Layanan Protokoler*	*Layanan*	1	100.044.000	1	180.701.000	0	- 80.657.000
5094.EBA.962	*Layanan Umum*	*Layanan*	1	117.060.000	1	211.435.000	0	- 94.375.000
5094.EBA.994	*Layanan Perkantoran*	*Layanan*	1	194.623.412.000	1	272.123.412.000	0	- 77.500.000.000
1	Gaji dan Tunjangan			117.867.812.000		117.867.812.000	0	-
2	Operasional dan Pemeliharaan Kantor			76.755.600.000		154.255.600.000	0	- 77.500.000.000
5094.EBB	Layanan Sarana dan Prasarana Internal	Unit	0	-	190	3.413.348.000	-190	- 3.413.348.000
5094.EBB.951	*Layanan Sarana Internal*	*Unit*	0	-	188	2.413.348.000	-188	- 2.413.348.000
5094.EBB.971	*Layanan Prasarana Internal*	*Unit*	0	-	2	1.000.000.000	-2	- 1.000.000.000
5094.EBC	Layanan Manajemen SDM Internal	Orang	1417	2.118.433.000	1417	2.921.312.000	0	- 802.879.000
5094.EBC.954	*Layanan Manajemen SDM*	*Orang*	1057	995.859.000	1057	1.798.738.000	0	- 802.879.000
5094.EBC.996	*Layanan Pendidikan dan Pelatihan*	*Orang*	360	1.122.574.000	360	1.122.574.000	0	-
5094.EBD	Layanan Manajemen Kinerja Internal	Dokumen	10	158.190.000	10	285.726.000	0	- 127.536.000
5094.EBD.974	*Layanan Penyelenggaraan Kearsipan*	*Dokumen*	10	158.190.000	10	285.726.000	0	- 127.536.000

Sumber: Ombudsman RI, 2022 (Paparan *Trilateral Meeting* ORI)

Trilateral Meeting yang diselenggarakan pada 2 Juni 2022 ditekankan pada kelayakan kegiatan, kesiapan kegiatan dan lokasi kegiatan. Dalam kelayakan kegiatan ada beberapa aspek yang perlu ditekankan yakni: a) Ketepatan sasaran Rancangan Renja Ombudsman RI dengan RKP, RPJMN dan Rancangan Renstra K/L; b) Keterkaitan program, proyek, keluaran proyek; c) Kesesuaian dengan tugas, fungsi dan wewenang K/L; d) Sinergitas antar pemangku kepentingan; serta e) Kesesuaian dengan Prioritas Nasional. Dalam kesiapan kegiatan ada beberapa aspek yang perlu ditekankan meliputi: a) Desain kegiatan, metode, dan teknis pelaksanaan; b) Organisasi pelaksanan dan kapasitas instansi

pelaksanaan; serta c) Kesiapan lahan dan rencana pengadaan barang/jasa. Sementara itu, pada lokasi kegiatan aspek yang perlu ditekankan adalah lokasi kegiatan sesuai dengan wewenang, layak secara teknis, dan terintegrasi dengan sektor lain.

Gambar 5.2 Tampilan Berita Acara *Trilateral Meeting* Renja Ombudsman RI 2023 pada Sistem Informasi KRISNA

Sumber: KRISNA, 2022

Pada pertemuan tiga pihak atau *Trilateral Meeting* Renja Ombudsman RI 2023 ada beberapa catatan dari para peserta *Trilateral Meeting* baik dari Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan, dan juga dari pihak Ombudsman RI sendiri. Beberapa catatan pada *Trilateral Meeting* meliputi:

<u>Pembahasan Umum</u>

a) Catatan Kementerian/Lembaga

- Berdasarkan Surat Bersama Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor B.301/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2022 dan Menteri Keuangan Nomor S – 353/MK.02/2022 pada 18 April 2022 tentang Pagu Indikatif K/L TA 2023, besaran Pagu Indikatif Ombudsman RI TA 2023 adalah sebesar Rp234.047.920.000,00. Pagu Indikatif tersebut terbagi dalam 2 (dua) program, yaitu program pengawasan pelayanan publik sebesar Rp13.936.700.000,00 dan program dukungan manajemen sebesar Rp208.560.112.000,00. Bila dilihat dari pembagian menurut jenis belanjannya, Pagu Indikatif Ombudsman TA 2023 ini terdiri dari belanja operasional sebesar Rp194.623.412.000,00 dan belanja non operasional sebesar Rp39.424.508.000,00.
- Dalam *exercise* Rancangan Renja TA 2022 sesuai besaran Pagu Indikatif, terdapat realokasi anggaran belanja non operasional dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

sebesar Rp6.632.436.000,00. Realokasi ini dalam rangka memenuhi target RO yang mendukung Prioritas Nasional dan RO Prioritas K/L.

- Terdapat empat (4) RO pada program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang mendukung PN 7, yaitu: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan [target: 737 orang]; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan [target: 8.935 orang]; 3) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat [target: 39 Lembaga]; dan 4) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan [target: 548 Lembaga].
- Ombudsman RI mengusulkan tambahan anggaran sebesar Rp86.780.036.000,00 yang berada pada program dukungan manajemen. Usulan tambahan anggaran pada program dukungan manajemen merupakan anggaran belanja operasional sebesar Rp77.500.000.000,00 dan anggaran non operasional sebesar Rp9.280.036.000,00. Usulan tambahan belanja operasional sebagi antisipasi terkait habisnya masa pinjam pakai gedung kantor Pusat Ombudsman RI/perjanjian dengan LMAN berakhir tanggal 31 Desember 2022 yang terdiri dari biaya sewa gedung untuk Kantor Pusat di Jakarta dan juga sewa gudang BMN dan Arsip serta biaya pindah. Usulan tambahan belanja anggaran belanja non operasional merupakan usulan dalam rangka mendukung pelaksanaan dukungan administratif kepada Ombudsman RI dalam melaksanakan tugas sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

b) Catatan Kementerian PPN/Bappenas

- Tema RKP Tahun 2023 adalah Peningkatan Produktivitas untuk Transformasi Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan, dimana dukungan Ombudsman RI pada PN 7 RPJMN 2020-2024 yaitu memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik dengan program prioritas berupa reformasi birokrasi dan tata kelola. Selain itu Ombudsman RI juga mendukung visi dan misi Presiden dan Wakil Presiden RI tahun 2019-2024 yakni terkait reformasi pelayanan publik yang bertujuan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, pasti, dan dengan biaya terjangkau.
- Tidak berhenti disitu saja, dukungan Ombudsman RI pada arah kebijakan transformasi pelayanan publik dengan strategi penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik.
- Rincian *Output* (RO) Prioritas dalam Prioritas Nasional 7 yang menjadi tugas Ombudsman RI Tahun 2023 yaitu: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke

Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan; 3) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat; dan 4) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan.

- Pagu Indikatif Ombudsman RI TA 2023 sebesar Rp234.047.920.000,00 dengan rincian anggaran operasional sebesar Rp194.623.412.000,00 dan anggaran non operasional sebesar Rp39.424.508.000,00. Bila dibandingkan dengan alokasi anggaran di tahun 2022, Pagu Indikatif Ombudsman RI TA 2023 mengalami kenaikan. Kenaikan tersebut sebesar 8 persen atau naik sebesar Rp17.851.412.000,00 dimana kenaikan anggaran tersebut adalah pada anggaran operasional.
- Perubahan pada pagu indikatif adalah pada penerapan *money follow program* yang memberikan perhatian lebih pada anggaran untuk Prioritas Nasional (khususnya pada RO penyelesaian laporan) dibandingkan non Prioritas Nasional.
- Fokus Kementerian PPN/Bappenas adalah tercapainya target Prioritas Nasional sebagaimana yang tercantum dalam lampiran IIIb Pagu Indikatif tahun 2023. Realokasi anggaran antar program/kegiatan/KRO/RO masih diperkenankan asalkan masih sesama anggaran jenis non operasional atau sesama anggaran jenis non-ops atau sesama jenis anggaran ops (tidak bisa direalokasi lintas jenis).

c) Catatan Kementerian Keuangan

- Berdasarkan Surat Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas tentang Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2023 bahwa Pagu Indikatif digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan Renja K/L TA 2023 dengan memperhatikan Sasaran dan Prioritas Pembangunan Tahun 2023 serta Arah Kebijakan Fiskal dan PokokPokok Kebijakan Belanja K/L TA 2023. Besaran Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2023 untuk masing-masing K/L merupakan batas atas yang tidak dapat dilampaui dan sebagai ancar-ancar pendanaan yang digunakan untuk menyusun Renja K/L TA 2023, dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 tahun 2021 tentang Tata Cara Penyusunan, Penelaahan dan Perubahan Rencana Kerja Kementerian/Lembaga dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 208/PMK.02/2019 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan Renja dan Anggaran K/L dan Pengesahan DIPA.
- Belanja operasional telah mempertimbangkan pokok-pokok kebijakan belanja K/L TA 2023 untuk belanja pegawai yaitu mendorong efektivitas dan pengendalian belanja pegawai dengan tetap menjaga daya beli dan konsumsi

aparatur negara serta melanjutkan reformasi birokrasi dengan cara kerja baru yang lebih efisien dan berbasis teknologi dengan tetap mempertahankan produktivitas dan meningkatnya kualitas pelayanan publik.

- Usulan tambahan ORI tahun 2023 dapat diajukan dengan tetap mempertimbangkan skala prioritas kebijakan belanja K/L saat ini dan tentunya juga akan disesuaikan dengan kemampuan keuangan negara (*fiscal space*) yang tersedia.
- Di tengah keterbatasan keuangan negara saat ini, K/L dituntut untuk mampu melakukan efisiensi dan optimalisasi terhadap anggaran dengan penajaman prioritas, *refocusing* terhadap anggaran yang tersedia.

d) Kesepakatan

Berdasarkan pembahasan umum yang dilakukan, terdapat beberapa kesepakatan, diantaranya: 1) Pemenuhan kebutuhan kenaikan anggaran tahun 2023 pada non operasional menjadi hal mendesak untuk dipenuhi karena yang diusulkan ini hanya agar tidak turun jika ukurannya adalah anggaran Program Dukungan Manajemen pada tahun 2022; 2) Usulan Ombudsman tentang kenaikan non operasional sebesar Rp9.280.036.000,00 adalah dalam rangka melaksanakan tugas minimal kesekjenan, sehingga jika tidak dipenuhi akan mengganggu kinerja Ombudsman secara lembaga.

e) Tindak Lanjut

Ombudsman RI agar menyiapkan finalisasi *exercise* pagu indikatif sebagai hasil kesepakatan *Trilateral Meeting* termasuk dengan dokumen pendukungnya dalam aplikasi KRISNA. Usulan kenaikan anggaran Ombudsman yang telah dibahas dalam *Trilateral Meeting* dapat dimasukkan dalam aplikasi KRISNA. Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan akan melakukan *approval* atau *reject* terhadap Rancangan Renja Ombudsman RI tahun 2023 di aplikasi KRISNA.

<u>Pembahasan Program Dukungan Manajemen</u>

a) Catatan Kementerian/Lembaga

- Terdapat realokasi anggaran belanja non operasional dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Total realokasi anggaran tersebut sebesar Rp6.632.436.000. Realokasi anggaran ini dalam rangka memenuhi kebutuhan target Rincian *Output* (RO) yang mendukung Prioritas Nasional dan RO Prioritas Ombudsman RI.
- Ombudsman RI mengusulkan tambahan anggaran sebesar Rp86.780.036.000,00 yang berada pada program dukungan manajemen. Usulan tersebut akan dipergunakan ke 2 (dua) jenis anggaran belanja. Yang

pertama, usulan tambahan anggaran pada program dukungan manajemen merupakan anggaran belanja operasional sebesar Rp77.500.000.000,00 dimana usulan tambahan belanja operasional sebagi antisipasi terkait habisnya masa pinjam pakai gedung kantor Pusat Ombudsman RI/perjanjian dengan LMAN berakhir tanggal 31 Desember 2022 yang terdiri dari biaya sewa gedung untuk Kantor Pusat di Jakarta dan juga sewa gudang BMN dan Arsip serta biaya pindah. Dalam anggaran non operasional Ombudsman mengusulkan tambahan anggaran sebesar Rp9.280.036.000,00. Usulan tambahan belanja anggaran belanja non operasional merupakan usulan dalam rangka mendukung pelaksanaan dukungan administratif kepada Ombudsman RI dalam melaksanakan tugas sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

- Adapun perincian keterangan usulan tambahan belanja barang operasional dan belanja barang non operasional digunakan dalam kegiatan:

  1) Kegiatan Perencanaan dan Keuangan

     - Optimalisasi kegiatan perencanaan dan penganggaran, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi di Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan;
     - Optimalisasi dan koordinasi pelaksanaan anggaran seluruh unit kerja;
     - Penyusunan laporan lembaga sebagai bahan monitoring dan evaluasi serta sebagai pertanggungjawaban Lembaga;
     - Mempertahankan prestasi Ombudsman RI sebagai peringkat pertama terkait kinerja anggaran tahun anggaran 2021 dan 2022 pada kelompok Kementerian Negara/Lembaga kategori pagu kecil dan predikat sangat baik.

  2) Kegiatan Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

     - Optimalisasi penataan dan monev pengelolaan arsip laporan masyarakat di pusat dan perwakilan serta dukungan pendampingan keasistenan;
     - Optimalisasi penguatan dan pelaksanaan penyediaan data substansi pemeriksaan laporan dan pencegahan di pusat dan perwakilan.

  3) Kegiatan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi

     - Optimalisasi kegiatan peliputan kegiatan Ombudsman RI, konten, pemberitaan dan fasilitasi kegiatan hubungan antarlembaga;

- Pengembangan repositori lembaga, pengembangan layanan perpustakaan, dan penyediaan informasi dan referensi yang mendukung pekerjaan insan Ombudsman RI;
- Penguatan keamanan data-data Ombudsman, fasilitasi penyelenggaraan Satu Data Ombudsman RI, dan fasilitasi pengolahan data dan informasi dalam mendorong dan mendukung tugas Insan Ombudsman RI;
- Pengembangan aplkasi SIMPEL (Sistem Informasi Penyelesaian Laporan) sebagai alat kerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dalam rangka menigkatkan kualtitas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

4) Kegiatan Pengawasan Internal

Pemenuhan praktik APIP profesional dalam audit universe, pelaksanaan SPIP terintegrasi, pengelolaan manajemen risiko, pengembangan Kapabilitas APIP, Penegakkan Kode Etik dan Kode Perilaku, Pengelolaan Gratifikasi secara menyeluruh yang diharapkan dapat meningkatkan nilai Reformasi Birokrasi (RB), Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP), maturitas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP), *Internal Audit Capcity Model* (IACM), serta pelaksanaan piagam *Internal Audit Chapter* (IAC).

5) Kegiatan Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi

- Pemenuhan program legislasi Ombudsman RI;
- Pemenuhan nilai dan pengembangan JDIH, serta nilai kearsipan hokum;
- Penguatan fasilitasi advokasi lembaga
- Fasilitasi pembangunan jaringan kerja dan koordinasi kerja dama dengan lembaga negara, lembaga pemerintahan, lembaga kemasyarakatan maupun perorangan;
- Fasilitasi kehadiran Ombudsman RI di pertemuan Internasional tahunan seperti *International Ombudsman Institute* (IOI), *Asian Ombudsman Association* (AOA), *Organization of Islamic Countries Ombudsman Association* (OICOA) serta mitra Ombudsman Luar Negeri lainnya;
- Penguatan organisasi dan fasilitasi peningkatan Reformasi Birokrasi Ombudsman RI.

6) Kegiatan Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan

- Fasilitasi rekonsiliasi laporan Tahunan BMN dan Persediaan, monitoring dan evaluasi kepada Kantor Perwakilan Ombudsman RI sebagai tindak

lanjut temuan BPK, serta tidak adanya supervisi dan koordinasi terhadap permohonan pengajuan hibah/alih status atau pakai pada kantor perwakilan Ombudsman RI;

- Optimalisasi fasilitasi kegiatan Pendampingan Pimpinan;
- Supervisi terkait pemeliharaan gedung Kantor Pusat dan Perwakilan Ombudsman RI;
- Pemenuhan sarana dan prasarana pegawai yang memadai, khususnya di kantor perwakilan Ombudsman RI;
- Pengendalian terhadap temuan BPK dan pengendalian kedisiplinan kehadiran Insan Ombudsman RI;
- Pelaksanaan seleksi Calon Asisten dan Calon ASN 2023, serta seleksi dan evaluasi Kepala Perwakilan Ombudsman RI;
- Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pembinaan kearsipan;
- Tambahan permintaan anggaran terkait habisnya masa pinjam pakai gedung kantor Pusat Ombudsman RI/perjanjian dengan LMAN berakhir tanggal 31 Desember 2022. Memperhatikan sampai saat ini belum adanya gedung pengganti yang akan diberikan kepada Ombudsman RI, maka kebutuhan anggaran untuk sewa gedung sebagai kantor pusat Ombudsman RI yang representatif untuk 392 Insan Ombudsman RI sangat prioritas untuk dapat dipenuhi. Sebagai upaya Ombudsman RI untuk dapat terus melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pengawas pelayanan publik tanpa terhambat oleh ketiadaan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Selain sewa gedung untuk Kantor Pusat di Jakarta dan juga sewa gudang BMN dan Arsip serta biaya pindah.

b) Catatan Kementerian PPN/Bappenas

- Usulan tambahan Ombudsman RI anggaran pada program dukungan manajemen merupakan anggaran belanja operasional sebesar Rp77.500.000.000,00 yang digunakan untuk sewa gedung dan biaya pindah merupakan solusi jangka pendek yang dirasa memboroskan anggaran. Ombudsman RI sebagai salah satu Lembaga Negara perlu menyiapkan perencanaan dan *grand design* sebagai salah satu solusi jangka panjang. Diharapkan dalam solusi jangka panjang tersebut Ombudsman RI memiliki gedung permanen sendiri. Dalam mencapai tujuan tersebut.
- Ombudsman RI perlu melakukan koordinasi yang intensif kepada Kementerian Sekretariat Negara dan Direktorat Jenderal Kekayaan Negaran Kementerian

Keuangan sebagai solusi jangka pendek untuk memperpanjang pinjam pakai gedung Ombudsman RI saat ini.

- Kementerian PPN/Bappenas memandang penting terkait usulan kenaikan anggaran non operasional Ombudsman RI yang difokuskan untuk menambah alokasi non prioritas sebesar Rp9.280.036.000,00. Berdasarkan analisis Bappenas usulan kenaikan anggaran yang diusulkan Ombudsman RI ini dalam *Trilateral Meeting* sangat realistis dan bersifat mendesak untuk dipenuhi.

c) Catatan Kementerian Keuangan

Sama seperti catatan Kementerian PPN/Bappenas, bahwasanya Ombudsman RI agar berkoordinasi dengan Kementerian Sekretariat Negara dan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kementerian Keuangan untuk memenuhi kebutuhan gedung kantor. Kementerian Keuangan mempersilahkan Ombudsman RI untuk menambah alokasi dana non operasional sebesar Rp9.280.036.000,00. Secara keseluruhan usulan tersebut diusulkan sesuai dengan kebutuhan yang mendesak di Ombudsman RI.

<u>Pembahasan Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik</u>

a) Catatan Kementerian/Lembaga

- Terdapat realokasi anggaran belanja non operasional dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Total realokasi anggaran tersebut sebesar Rp6.632.436.000,00. Realokasi anggaran ini dalam rangka memenuhi kebutuhan target Rincian Output (RO) yang mendukung Prioritas Nasional dan RO Prioritas Ombudsman RI.
- Realokasi anggaran dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik didistribusikan untuk pemenuhan Prioritas Nasional pada RO Laporan/Pengaduan Masyarakat di Pusat dan Perwakilan. Ombudsman RI mengusulkan penambahan RO baru terkait Lembaga yang didampingi dalam Optimalisasi SP4N Lapor! dan kaitannya dengan *External Complaint Handling.* Realokasi anggaran lainnya digunakan pula untuk melakukan penambahan volume pada prioritas K/L yaitu RO Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik dan RO Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik. Dan yang terakhir adalah digunakan untuk penguatan Penjaminan Mutu dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas mutu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.

b) Catatan Kementerian PPN/Bappenas

- Kementerian PPN/Bappenas mengungkapkan bahwa anggaran Prioritas Nasional yang tercantum dalam Lampiran IIIb SBPI sangatlah ideal. Anggaran Priortias Nasional tersebut mampu mencapai kekurangan target *output* Prioritas Ombudsman RI yang telah tertuang dalam RPJMN Tahun 2020-2024.
- Catatan lainnya adalah terkait capaian RO Prioritas Ombudsman RI tahun 2021 telah menunjukkan hasil yang optimal. Hasil ini diharapkan mampu terus meningkat pada tahun 2023 ataupun ditahun selanjutnya. Hal ini dimaksudkan agar akumulasi capaian RO Prioritas Ombudsman periode 2020-2024 dapat mencapai target yang telah ditetapkan dalam RPJMN Tahun 2020-2024.
- Ombudsman RI juga perlu mengamankan alokasi anggaran untuk RO baru dalam rangka optimalisasi SP4N-LAPOR! terkait *External Complaint Handling* sebesar Rp80.725.000,00.
- Catatan selanjutnya dari Kementerian PPN/ Bappenas adalah Ombudsman RI dipersilakan untuk mengatur pengalokasian proporsi anggaran PN untuk pusat dan perwakilan namun disertai dengan justifikasi yang jelas.

c) Catatan Kementerian Keuangan

- Untuk realokasi anggaran belanja non operasional dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan ketersediaan belanja pegawai; dan
- Pengaturan pengalokasian anggaran Prioritas Nasional untuk pusat dan perwakilan agar disertai dengan alasan yang jelas.

Catatan akhir pada berita acara *Trilateral Meeting* yaitu:

1) Pada tahun 2020 dan 2021 Ombudsman RI memperoleh penghargaan dari Kementerian Keuangan berupa Peringkat Pertama selama 2 (dua) tahun berturut-turut atas Kinerja Anggaran Kementerian Negara/Lembaga dengan Kategori Pagu Kecil. Kebutuhan anggaran Ombudsman RI pada jenis anggaran non operasional terkhusus dalam Program Dukungan Manajemen mengalami kekurangan sebagai dampak dukungan penuh Ombudsman RI terhadap Prioritas Nasional tahun 2023. Dengan prestasi yang telah di emban oleh Ombudsman, seharusnya ada korelasi dengan terpenuhinya anggaran non operasional pada Program Dukungan Manajemen di Ombudsman Tahun 2023. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan kenaikan anggaran yang diusulkan Ombudsman RI di tahun 2023 pada non operasional tersebut menjadi hal mendesak untuk dipenuhi. Anggaran yang diusulkan ini hanya penyesuaian saja dengan anggaran Program Dukungan

Manajemen pada tahun 2022. Total besaran kenaikan usulan anggaran Ombudsman RI pada jenis anggaran non operasional sebesar Rp9.280.036.000,00. Usulan kenaikan ini adalah dalam rangka melaksanakan tugas minimal kesekjenan, sehingga jika tidak dipenuhi akan mengganggu kinerja Ombudsman RI secara lembaga.

2) Proses pencatatan hasil pertemuan Tiga Pihak atau *Trilateral Meeting* ini akan dilaksanakan secara *online* dengan bantuan sistem informasi KRISNA-RENJA K/L. Pencatatan hasil tersebut akan di *input* pada menu *Trilateral Meeting* KRINSA RENJA K/L. Apabila usulan telah disepakati oleh 3 (tiga) pihak terkat, maka Berita Acara *Trilateral Meeting* akan ditandatangani secara *e-sign* oleh Ombudsman RI, Kementerian PPN/Bappenas, dan Kementerian Keuangan.

3) Catatan terakhir pada berita acara *Trilateral Meeting* Penyusunan Renja Ombudsman TA 2023 ini adalah bahwa Pagu indikatif tahun 2023 digunakan sebagai batas atas dalam alokasi Rancangan Renja K/L TA 2023. Untuk itu, usulan kenaikan anggaran sebagaimana yang telah dibahas dalam *Triateral Meeting* dapat dicatatkan di dalam Berita Acara *Trilateral Meeting* (BA TM) serta dimasukkan dalam daftar usulan tambahan di dalam Sistem Informasi KRISNA.

5.3.3. Koordinasi Lainnya

5.3.3.1 Koordinasi *Tagging* Anggaran Responsif Gender pada Renja Ombudsman RI TA 2023

Dalam rangka meningkatkan kualitas Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023, khususnya terkait dengan Kegiatan Prioritas Kesetaraan Gender, Pemberdayaan, dan Perlindungan Perempuan (Prioritas Nasional 3; Program Prioritas Peningkatan Kualitas Anak, Perempuan, dan Pemuda), Direktorat PEPPD melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI untuk melakukan identifikasi dan *tagging* pada Rincian *Output* (RO) yang mendukung Kegiatan Prioritas Peningkatan Kesetaraan Gender, Pemberdayaan, dan Perlindungan Perempuan dalam RKP 2023.

Pembangunan kesetaraan gender, pemberdayaan, dan perlindungan perempuan diukur dengan 4 (empat) indikator kinerja yaitu: a) Indeks Pembangunan Gender (IPG) yang merupakan rasio antara IPM perempuan dan IPM laki-laki. IPG menggambarkan ketimpangan gender di bidang pendidikan (rata-rata lama sekolah dan harapan lama sekolah), kesehatan (umur harapan hidup), dan ekonomi (pengeluaran per kapita); b) Indeks Pemberdayaan Gender (IDG) yang enggambarkan peran dan keterlibatan perempuan di politik (keterwakilan di parlemen), ekonomi (sumbangan pendapatan perempuan), dan ketenagakerjaan (perempuan sebagai tenaga profesional); c) Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja Perempuan (TPAKP); dan d) Prevalensi Kekerasan terhadap Perempuan (KTP). Rincian *Output* (RO) yang diharapkan mendukung adalah RO yang mendorong peningkatan kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan terutama di

bidang-bidang tersebut di atas, serta mendorong perlindungan perempuan dari kekerasan dan perdagangan orang.

Kriteria RO yang relevan mendorong kesetaraan gender, pemberdayaan, dan perlindungan perempuan tidak terbatas pada:

a) Peningkatan akses yang meringankan peran ganda perempuan, mencakup RO terkait peningkatan *gender-awareness*, pembangunan keluarga yang mendorong distribusi *unpaid care work*, pelibatan laki-laki/ayah dalam pengasuhan anak, penyediaan fasilitas penitipan anak, penyediaan sarana prasarana dan ruang publik yang mendukung dan ramah perempuan;

b) Peningkatan akses pada layanan pendidikan, kesehatan, serta kepemimpinan, mencakup RO terkait pendidikan melalui jalur formal, khususnya untuk perempuan prasejahtera, pendidikan non-formal yang mencakup pendidikan *life skill* dan *soft skill*, layanan kesehatan ibu, KB dan kesehatan reproduksi, peningkatan partisipasi laki-laki dalam ber-KB, peningkatan gizi, perluasan cakupan jaminan sosial kesehatan dan ketenagakerjaan bagi perempuan; pendidikan politik bagi perempuan dan kebijakan/penguatan lingkungan strategis yang mendukung partisipasi perempuan di politik;

c) Peningkatan akses dan fasilitasi kepada kegiatan ekonomi, mencakup RO terkait berbagai pelatihan keahlian kerja dan keterampilan perempuan, pendataan pelaku usaha (terpilah), layanan keuangan dan akses pemodalan, literasi keuangan, literasi digital dan optimalisasi TIK dalam rantai bisnis usaha perempuan, informasi pasar kerja yang difokuskan pada kebutuhan perempuan (pengaturan jam kerja yang fleksibel), penerapan dan pengawasan prinsip kesetaraan dan nondiskriminasi dalam pekerjaan dan jabatan yang sama, serta upaya menurunkan ketimpangan upah.

d) Pencegahan dan penanganan perempuan dari kekerasan dan perdagangan orang, mencakup RO terkait penyediaan layanan bagi perempuan korban kekerasan (medis, rehabilitasi sosial, bantuan hukum, reintegrasi sosial), kampanye/promosi pencegahan kekerasan, pelatihan/peningkatan kapasitas APH dan SDM layanan, dll.

Koordinasi terkait *tagging* Anggaran Responsif Gender (ARG) dilakukan pada RO di Renja Ombudsman RI tahun 2023. Sesuai dengan Inpres Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional memberikan mandat kepada seluruh K/L untuk melaksanakan Pengarusutamaan Gender (PUG). Pengarusutamaan gender merupakan strategi untuk mengintegrasikan perspektif gender ke dalam pembangunan, mulai dari penyusunan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, serta pemantauan dan evaluasi. Pengarusutamaan gender (PUG) bertujuan untuk mewujudkan kesetaraan gender sehingga mampu menciptakan pembangunan yang lebih adil dan merata bagi seluruh penduduk Indonesia. Kesetaraan gender dapat dicapai dengan mengurangi kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam mengakses dan

mengontrol sumber daya, berpartisipasi di seluruh proses pembangunan dan pengambilan keputusan, serta memperoleh manfaat dari pembangunan.

Kementerian PPN/Bappenas dalam hal ini merupakan salah satu K/L penggerak (*driver*) PUG yang bertanggung jawab untuk memastikan PUG dilaksanakan di semua sektor pembangunan mulai dari proses perencanaan dan penganggaran (Perencanaan dan Penganggaran yang Responsif Gender/PPRG). Penguatan Perencanaan dan Penganggaran yang Responsif Gender dalam hal ini juga menjadi salah satu janji presiden terpilih di dalam Program Aksi Menguatkan Kesetaraan Gender dan Pemberdayaan Perempuan. Salah satu upaya untuk memastikan pelaksanaan PUG dan PPRG tersebut adalah dengan mengembangkan sistem penandaaan/*tagging* tematik anggaran responsif gender (ARG) di dalam Sistem Informasi Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran (KRISNA) yang dimulai sejak tahun 2017.

Pembangunan kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan bersifat multi-dimensi dan terjadi di berbagai tahapan kehidupan, sehingga harus dilakukan dengan kolaborasi multi-disiplin dan multi-sektor, antar lembaga pemerintah, pusat-daerah dan seluruh *stakeholders* terkait lainnya. Kementerian PPN/Bappenas menjadi *leading sector* dalam menyusun kebijakan nasional yang responsif gender dengan menyusun kebijakan dan regulasi nasional untuk memastikan pelaksanaan PUG serta memastikan integrasi gender ke dalam berbagai kebijakan pembangunan (RPJMN, RKP, Renja K/L, Renstra K/L, dan berbagai dokumen strategis lainnya)

Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas berperan dalam mengawal Ombudsman RI agar melakukan *tagging* tematik ARG pada KRISNA Renja-K/L 2023. Ombudsman RI telah melakukan *tagging* ARG pada empat RO di Renja Ombudsman RI tahun 2023. Empat RO tersebut yaitu: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan; 3) Layanan Manajemen SDM; dan 4) Layanan Pendidikan dan Pelatihan. Untuk memberikan gambaran tentang proses *tagging* ARG pad RO di Renja Ombudsman RI tahun 2023 melalui Sistem Informasi KRISNA dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 5.3 *Tagging* ARG pada RO Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan

Sumber: KRISNA, 2022

Tagging tematik Anggaran Responsif Gender pada RO Ombudsman RI yang dilakukan melalui Sistem Informasi KRISNA Renja K/L TA 2023 secara lebih detail dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.11 Data RO Ombudsman RI dengan *Tagging* Tematik "Anggaran Responsif Gender" pada KRISNA Renja K/L TA 2023

Program/Kegiatan/KRO/RO	Target	Satuan	Tematik	Alokasi (Ribu Rupiah)
110-Ombudsman Republik Indonesia				**17.228.750**
110.CG-Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik				**15.110.317**
5618-Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat				15.110.317
QAA-Pelayanan Publik kepada masyarakat				15.110.317
001-Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737	orang	Anggaran Responsif Gender	4.029.364
002-Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8935	orang	Anggaran Responsif Gender	11.080.953
110.WA-Program Dukungan Manajemen				**2.118.433**
5094-Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan				2.118.433
EBC-Layanan Manajemen SDM Internal				2.118.433
954-Layanan Manajemen SDM	1057	orang	Anggaran Responsif Gender	995.859
996-Layanan Pendidikan dan Pelatihan	360	orang	Anggaran Responsif Gender	1.122.574

Sumber: KRISNA, 2022

5.3.3.2 Koordinasi Dukungan Ombudsman RI dan *Dynamic Tagging Sustainable Development Goals (SDGs)* dalam Renja Ombudsman RI TA 2023

Agenda 2030 untuk Pembangunan *Berkelanjutan (the 2030 Agenda for Sustainable Development atau SDGs)* adalah kesepakatan pembangunan baru yang mendorong perubahan-perubahan yang bergeser ke arah pembangunan berkelanjutan yang berdasarkan hak asasi manusia dan kesetaraan untuk mendorong pembangunan sosial, ekonomi dan lingkungan hidup. *Sustainable Development Goals*/Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs/TPB) diberlakukan dengan prinsip-prinsip universal, integrasi dan inklusif untuk meyakinkan bahwa tidak akan ada seorang pun yang terlewatkan atau *"No-one Left Behind"*. SDGs terdiri dari 17 Tujuan dan 169 target dalam rangka melanjutkan upaya dan pencapaian *Millennium Development Goals* (MDGs) yang berakhir pada akhir tahun 2015 lalu.

Sejak tahun 2021, Kementerian PPN/Bappenas telah menerapkan penandaan anggaran *(dynamic tagging)* SDGs sebagai instrumen untuk menelusuri perencanaan dan penganggaran intervensi (rincian *output*/RO) kementerian/lembaga (K/L) yang mendukung pencapaian TPB/SDGs dan memudahkan proses pemantauan dan evaluasi pelaksanaannya. Sejalan dengan proses finalisasi Rencana Aksi Nasional (RAN) Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/*Sustainable Development Goals* (TPB/SDGs) 2021-2024 dan untuk mendukung tercapainya tujuan-tujuan dalam SDGs tersebut, Direktorat PEPPD melakukan *dynamic tagging* terhadap Rincian *Output* (RO) K/L yang relevan dalam mendukung pencapaian TPB/SDGs pada Renja Ombudsman RI TA 2023 melalui Sistem Informasi KRISNA. Penandaan anggaran merupakan instrumen untuk memastikan intervensi pencapaian TPB/SDGs diprioritaskan dalam perencanaan dan penganggaran, serta untuk memudahkan proses pemantauan dan evaluasi tahunan dari pelaksanaan Matriks 2a RAN TPB/SDGs dengan memanfaatkan *platform e-monev*.

Gambar 5.4 *Dynamic Tagging* pada RO Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat

Sumber: KRISNA, 2022

Ombudsman RI mendukung indikator TPB/SDGs 16.6.2.(a) Jumlah Instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik pada Program Pengawasan Penyelenggaran Pelayanan Publik. Dalam melakukan *dynamic tagging* terdapat 4 (empat) Rincian *Output* (RO) Ombudsman RI berdasarkan identifikasi RO K/L yang termuat pada Draf Matriks 2a RAN SDGs di Pilar Hukum dan Tata Kelola. Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas juga telah melakukan *dynamic tagging* terhadap 4 (empat) Rincian *Output* (RO) Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023 berdasarkan Matriks 2a RAN SDGs 2021-2024 pada Indikator 16.6.2.(a) Jumlah Instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik. Keempat RO tersebut secara detail dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.12 *Dynamic Tagging* SDGs dalam Renja Ombudsman RI TA 2023

No	RO	Nomenklatur RO	Status
1	5618.QAA.001	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Sudah *tagging*
2	5618.QAA.002	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	Sudah *tagging*
3	5619.QIC.001	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Sudah *tagging*
4	5619.QIE.001	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Sudah *tagging*

5.3.3.3 Koordinasi Rincian *Output* Baru Ombudsman Tahun 2023

Dalam kerangka perencanaan dan penganggaran, diberikan peluang kepada Kementerian/Lembaga untuk membuat kebijakan baru atau melakukan perubahan kebijakan yang berdampak pada anggaran t+1 maupun prakiraan maju. Rincian *Output* (RO) baru juga dimaksudkan untuk memberikan fleksibilitas dalam perencanaan penganggaran guna menjaga konsistensi pencapaian tujuan pembangunan nasional serta meningkatkan transparansi, akuntabilitas serta melakukan efisiensi. Penambahan Rincian *Output* (RO) baru membawa konsekuensi dibutuhkannya penambahan anggaran atau perubahan *baseline*. Semua RO baru harus sesuai dengan Arah Kebijakan dan Prioritas Pembangunan Nasional yang ditetapkan Presiden (di awal tahun berjalan).

Rincian *Output* (RO) baru diusulkan untuk mengakomodasi arahan Presiden dan hal-hal penting yang belum tertampung dalam dua kali pengusulan sebelumnya dapat dilakukan pada 3 (tiga) kesempatan dalam siklus perencanaan/penganggaran, yaitu:

a. Sebelum Pagu Indikatif (Pengusulan I) – Januari/Februari. Diusulkan setelah dikeluarkannya SEB Menteri PPN/Bappenas dan Menteri Keuangan.

b. Sebelum Pagu Anggaran (Pengusulan II) – Mei/Juni. Diusulkan untuk mengakomodasi arahan Presiden dan usulan yang muncul dalam Musrembangnas.

c. Sebelum Alokasi Anggaran (Pengusulan III) – Agustus/September. Diusulkan untuk mengakomodasi arahan Presiden dan halhal yang belum tertampung dalam dua kali pengusulan sebelumnya.

Rincian *Output* (RO) baru bertujuan untuk mengakomodasi perubahan kebijakan yang berdampak pada penganggaran, dan dimaksudkan menjaga konsistensi pencapaian tujuan pembangunan nasional serta percepatan pencapaian target sasaran yang telah ditetapkan. Ombudsman RI dalam perencanaan Tahun 2023 mengusulkan Rincian *Output* (RO) baru melalui *Bilateral Meeting* dengan Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas pada tanggal 24 Februari 2022. Usulan tersebut dan justifikasinya disampaikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 5.13 Usulan Rincian *Output* Baru Ombudsman RI TA 2023

No	Usulan Rincian *Output* Baru	Struktur Informasi Kinerja	Keterangan	Justifikasi
1	Optimalisasi Penggunaan Kanal SP4N-LAPOR! oleh K/L/D	Program: Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kegiatan: Pencegahan Maladministrasi KRO: Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	Usulan Baru	Ombudsman Republik Indonesia berfungsi sebagai pengawas pelaksanaan SP4N-LAPOR! yang bertanggungjawab untuk mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! terutama dalam hal terjadi penundaan pengaduan, mengelola laporan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsman RI dari sistem SP4N-LAPOR! dan melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan sistemik berbasiskan data pengaduan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan negara. Didasari pemikiran tersebut, maka Ombudsman memandang perlu memberikan prioritas optimalisasi pemanfaatan data pengaduan dengan tujuan: 1) Mendorong peningkatan transparansi data dan informasi pengelolaan pengaduan 2) Mendorong pengembangan keterhubungan data dan informasi pengelolaan pengaduan dengan Satu Data 3) Mendorong pengembangan mekanisme pemanfaatan data dan informasi pengaduan dalam perbaikan kebijakan pelayanan publik dan perencanaan kinerja serta anggaran.
2	Survei Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik		Usulan Baru	Penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggungjawab untuk selalu mengupayakan peningkatan kualitas

No	Usulan Rincian *Output* Baru	Struktur Informasi Kinerja	Keterangan	Justifikasi
				pelayanan publik dan menjamin penyediaan pelayanan sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik. Ombudsman RI mendapatkan mandat untuk mengawasi dan menjaga agar penyelenggara pelayanan publik senantiasa mematuhi ketentuan mengenai pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009. Ombudsman RI merasa perlu menyelenggarakan penilaian yang bukan hanya menggambarkan kepatuhan penyelenggara layanan dalam menyediakan dan menginformasikan standar pelayanan, melainkan juga penilaian yang menggambarkan tindakan penyelenggara layanan dalam merespons serta memahami berbagai amanat dari undang-undang pelayanan publik.
3	Penilaian Ketaatan terhadap SPM dan SOP Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Rekomendasi/Saran/Korektif Ombudsman		Usulan Baru	• Sebagai salah satu unsur pembentuk Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik • Penilaian Ketaatan terhadap SPM dan SOP Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Rekomendasi/Saran/Korektif Ombudsman: a. Taat terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyelenggaraan Pelayanan Publik b. Taat terhadap pelaksanaan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) c. Taat terhadap Rekomendasi/Saran Ombudsman hasil Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4	Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI	Program: Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kegiatan: Penjaminan Mutu KRO: Pelayanan Publik Kepada Masyarakat	Dipindahkan dari KRO Pelayanan Publik Lainnya ke KRO Pelayanan Publik Kepada Masyarakat	• RO Layanan Penyelenggaraan Kearsipan merupakan bagai dari KRO Layanan Manajemen Kinerja Internal pada Program Dukungan Manajemen. • RO Layanan Penyelenggaraan Kearsipan telah terdapat pada 3 Kegiatan eksisting, yaitu: 1) Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik (Biro AP4); 2) Pengawasan Internal (Inspektorat); dan 3) Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan (Biro SDMU). • RO Layanan Penyelenggaraan Kearsipan diusulkan untuk menampung layanan terkait Tata

No	Usulan Rincian *Output* Baru	Struktur Informasi Kinerja	Keterangan	Justifikasi
				Usaha pada Biro (Eselon II) yang ada pada 3 Kegiatan: 1) Perencanaan dan Keuangan (Biro Renkeu); 2) Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi (Biro Humas dan TI); dan 3) Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi (Biro HKO).
5	Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	Program: Dukungan Manajemen Kegiatan: 1. Perencanaan dan Keuangan 2. Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi 3. Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi KRO: Layanan Dukungan Manajemen Internal	Usulan Baru pada 3 Kegiatan di Program Dukman (Sebelumnya sudah ada di 3 Kegiatan Program Dukman lainnya)	• RO Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI merupakan RO yang telah ada pada tahun-tahun seblumnya. • RO tersebut pada tahun 2022 dipindahkan pada KRO yang lebih tepat yaitu dari KRO Pelayanan Publik Lainnya ke KRO Pelayanan Publik Kepada Masyarakat.

Rincian *output* baru tersebut kemudian diusulkan oleh Ombudsman RI melalui Sistem Informasi KRISNA dan dilakukan proses *approval/reject* oleh Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas. Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas kemudian melakukan *approval* pada usulan RO baru "Optimalisasi Penggunaan Kanal SP4N-LAPOR! oleh K/L/D" namun dengan perubahan nomenklatur menjadi "Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait *External Complaint Handling*", sementara usulan RO baru lainnya di-*reject*. Selanjutnya, penelaahan usulan Rincian *Output* (RO) baru dilakukan bersamaan dengan *review baseline* dan penelaahan rancangan pagu indikatif tahun 2023. Hasil penelaahan Rincian *Output* (RO) baru tersebut dapat dilihat secara detail pada tabel berikut ini.

Tabel 5.14 Hasil penelaahan Rincian *Output* (RO) Baru Rencana Kerja Ombudsman RI TA 2023 (dalam ribu rupiah)

Kategori	Program/Kegiatan/KRO/RO	Alokasi Pra Pagu Indikatif	*Exercise* Dit. PEPPD		
			Target	Alokasi	Catatan Dit. PEPPD
Program	**CG - Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**	**32.120.244**		**39.623.257**	
Kegiatan	5619 - Pencegahan Maladministrasi	16.490.316		20.100.725	
KRO	BDB - Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	699.831		2.575.725	
RO	005 - Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait External Complaint Handling	80.725	4	80.725	Setuju dengan usulan Ombudsman RI. Sebagai catatan nomenklatur RO berubah menjadi: Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-

Kategori	Program/Kegiatan/KRO/RO	Alokasi Pra Pagu Indikatif	*Exercise* Dit. PEPPD		
			Target	Alokasi	Catatan Dit. PEPPD
					LAPOR! Terkait *External Complaint Handling.*

5.4 Penyusunan dan Penelaahan Renja dan RKA K/L Ombudsman RI Tahun 2023

5.4.1 Rancangan Pagu Indikatif

Tahun 2022, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas melakukan *review baseline* terhadap Rancangan Awal (Ranwal) Renja Ombudsman RI TA 2023 melalui Sistem Informasi KRISNA. Berdasarkan Ranwal Renja Ombudsman RI TA 2023, Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik hanya dialokasikan sebesar Rp32.120.244.000,00 dan Program Dukungan Manajemen dialokasikan sebesar Rp201.927.676.000,00. Sementara itu hasil *exercise* Direktorat PEPPD dibutuhkan alokasi sebesar Rp39.623.257.000,00 untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan alokasi sebesar Rp265.912.595.000,00 untuk Program Dukungan Manajemen. Hasil *review baseline* Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023 yang dilakukan oleh Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas melalui Sistem Informasi KRISNA dapat dilihat secara lebih detail pada tabel berikut ini.

Tabel 5.15 Hasil *Review Baseline* Rencana Kerja Ombudsman RI TA 2023 (dalam ribu rupiah)

Kategori	Program/Kegiatan/KRO/RO	Alokasi Pra Pagu Indikatif	*Exercise* Dit.PEPPD		
			Target	Alokasi	Catatan Dit. PEPPD
Program	**CG - Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**	**32.120.244**		**39.623.257**	
Kegiatan	5618 - Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	15.229.928		19.347.532	
KRO	BAH - Pelayanan Publik Lainnya	119.611		147.532	
RO	001 - Akses Pengaduan Pelayanan Publik	119.611	10	147.532	Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan akes pengaduan selama pandemi pelayanan publik dan menyasar pihak, instansi, unit pelayanan publik atau sarana/medium tertentu.
KRO	QAA - Pelayanan Publik kepada masyarakat	15.110.317		19.200.000	

Kategori	Program/Kegiatan/KRO/RO	Alokasi Pra Pagu Indikatif	*Exercise* Dit.PEPPD		
			Target	Alokasi	Catatan Dit. PEPPD
RO	001 - Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	4.029.364	737	4.200.000	Berdasarkan hasil evaluasi Direktorat PEPPD, RO prioritas sebagai pendukung prioritas nasional terkait jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik mengalami kekurangan saat tahun 2021 dari target yang tertuang dalam RPJMN. Diusulkan penambahan target sebesar 57 orang agar mencapai kekurangan target PN dalam RPJMN 2020-2024, sehingga total target menjadi 737 orang dengan kelas laporan berat hingga sedang (tidak seperti tahun-tahun sebelumnya), sehingga membutuhkan anggaran sebesar Rp4.200.000.000,00.
RO	002 - Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	11.080.953	8935	15.000.000	Berdasarkan hasil evaluasi Direktorat PEPPD, RO prioritas sebagai pendukung prioritas nasional terkait jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik mengalami kekurangan saat tahun 2020 dan 2021 dari target yang tertuang dalam RPJMN. Diusulkan penambahan target sebesar 2102+713+6120 (target RPJMN tahun 2023), sehingga total target menjadi 8935 orang dengan kelas laporan berat hingga sedang (tidak seperti tahun-tahun sebelumnya), sehingga membutuhkan anggaran sebesar Rp15.000.000.000,00.
Kegiatan	5619 - Pencegahan Maladministrasi	16.490.316		20.100.725	
KRO	ABM - Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	1.240.000		1.100.000	
RO	001 - Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	1.240.000	7	1.100.000	Target tetap, namun ada sedikit kenaikan anggaran akibat pertimbangan inflasi, sehingga anggarannya menjadi Rp1.100.000.000,00.
KRO	BDB - Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	699.831		2.575.725	
RO	001 - Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	50.000	2	110.000	Target meningkat dan dilakukan sebagai *pilot project* untuk pendampingan terhadap 1 kementerian dan 1 lembaga, sehingga membutuhkan anggaran untuk 2 K/L tersebut sebesar Rp110.000.000,00.
RO	002 - Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	350.000	34	1.800.000	Target meningkat dan dilakukan sebagai pilot project untuk pendampingan terhadap 1 lembaga di daerah pada 34 provinsi, sehingga membutuhkan anggaran untuk 34 lembaga di daerah tersebut sebesar Rp1.800.000.000,00 (termasuk mempertimbangkan inflasi).

Kategori	Program/Kegiatan/KRO/RO	Alokasi Pra Pagu Indikatif	*Exercise* Dit.PEPPD		
			Target	Alokasi	Catatan Dit. PEPPD
RO	003 - Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat	83.290	7	85.000	Dalam rangka pengembangan jaringan *focal point*, diperlukan kegiatan yang lebih intensif dengan penambahan peserta kegiatan dari masing-masing perwakilan lembaga, sehingga dibutuhkan anggaran sebesar Rp85.000.000 (termasuk mempertimbangkan inflasi).
RO	004 - Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	135.816	34	500.000	Jaringan *focal point* perlu dibangun di 34 perwakilan. Dalam rangka pengembangan jaringan focal point, diperlukan kegiatan yang lebih intensif dengan penambahan peserta kegiatan dari masing-masing perwakilan pemerintah daerah, sehingga dibutuhkan anggaran sebesar Rp500.000.000,00 (termasuk mempertimbangkan inflasi).
RO	005 - Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait External Complaint Handling	80.725	4	80.725	Setuju dengan usulan Ombudsman RI. Sebagai catatan nomenklatur RO berubah menjadi: Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait *External Complaint Handling*.
KRO	BIC - Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	140.348		145.000	
RO	001 - Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan	140.348	1	145.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
KRO	BIE - Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	342.637		1.300.000	
RO	001 - Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	267.637	587	1.200.000	Survei Indeks Persepsi Maladministrasi mengalami kenaikan target disamakan dengan target survei kepatuhan terhadap 587 pemerintah daerah. Hal ini mengingat survei Inperma adalah salah satu bagian penting dari terwujudnya opini pengawasan pelayanan publik. Opini pengawasan pelayanan publik membutuhkan 3 survei, yaitu: 1) Survei Kepatuhan K/L/D terhadap UU No.25/2009; 2) Survei Indeks Persepsi Maladministrasi; 3) Survei kompetensi penyelenggara pelayanan publik (survei ini mendesak untuk diusulkan sebagai RO baru). Kebutuhan anggaran untuk Survei Indeks Persepsi Maladministrasi pada 587 pemerintah daerah adalah Rp1.200.000.000,00.

Kategori	Program/Kegiatan/KRO/RO	Alokasi Pra Pagu Indikatif	*Exercise* Dit.PEPPD		
			Target	Alokasi	Catatan Dit. PEPPD
RO	002 - Opini Pengawasan Pelayanan Publik	75.000	7	100.000	Dalam rangka menghasilkan penilaian opini pelayanan publik yang lebih akuntabel, perlu melibatkan berbagai pihak seperti para pakar, ahli, serta unsur lain sehingga diperlukan tambahan anggaran untuk melaksanakan FGD penyusunan penilaian opini pelayanan publik.
KRO	BMA - Data dan Informasi Publik	75.000		80.000	
RO	001 - Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)	75.000	1	80.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
KRO	QIC - Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	2.735.625		2.900.000	
RO	001 - Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	2.735.625	39	2.900.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
KRO	QIE - Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	11.256.875		12.000.000	
RO	001 - Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	11.256.875	548	12.000.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
Kegiatan	5731 - Penjaminan Mutu	400.000		175.000	
KRO	BAA - Pelayanan Publik kepada Masyarakat	100.000		-	
RO	001 - Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI	100.000	0	-	Ditolak, RO baru yang mendesak adalah Survei Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik.
KRO	BAH - Pelayanan Publik Lainnya	300.000		175.000	
RO	002 - Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	200.000	0	125.000	Dokumen Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat mengikuti isu-isu dan bidang yang ada di kegiatan lain, sehingga tidak bisa hanya 1 dokumen penjaminan mutu saja. Oleh karena itu diusulkan target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
RO	003 - Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	100.000	1	50.000	Setuju dengan *exercise* Direktorat APP.
Program	**WA - Program Dukungan Manajemen**	**201.927.676**		**265.912.595**	
Kegiatan	4051 - Perencanaan dan Keuangan	873.045		1.770.400	
KRO	EBD - Layanan Manajemen Kinerja Internal	873.045		1.770.400	
RO	952 - Layanan Perencanaan dan Penganggaran	246.266	5	520.400	Penambahan anggaran dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja di kelompok perencanaan dalam menyusun perencanaan dan penganggaran lembaga, kegiatan didalamnya termasuk koordinasi dengan mitra kerja di Bappenas dan DJA, 5 dokumen yang menjadi target setiap tahun berupa dokumen Renja K/L, RKA K/L, PK dan RA PK, Revisi Renja K/L, Revisi RKA K/L

Kategori	Program/Kegiatan/KRO/RO	Alokasi Pra Pagu Indikatif	*Exercise* Dit.PEPPD		
			Target	Alokasi	Catatan Dit. PEPPD
RO	953 - Layanan Pemantauan dan Evaluasi	275.757	5	550.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
RO	955 - Layanan Manajemen Keuangan	351.022	32	700.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
Kegiatan	4191 - Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.149.147		525.000	
KRO	EBA - Layanan Dukungan Manajemen Internal	1.062.336		350.000	
RO	962 - Layanan Umum	482.366	1	175.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
RO	963 - Layanan Data dan Informasi	579.970	1	175.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
KRO	EBD - Layanan Manajemen Kinerja Internal	86.811		175.000	
RO	974 - Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	86.811	1000	175.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
Kegiatan	4192 - Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	1.099.042		2.785.195	
KRO	EBA - Layanan Dukungan Manajemen Internal	1.099.042		2.785.195	
RO	958 - Layanan Hubungan Masyarakat	706.038	212	2.000.000	Penambahan anggaran dimaksudkan untuk menunjang kegiatan publikasi, pemberitaan dan dokumentasi (P2D) Pimpinan, Kantor Pusat dan Perwakilan. Kegiatan yang dilaksanakan berupa pengelolaan konten Media Sosial, Pembuatan Company Profile Pimpinan, dan Tugas Fungsi Ombudsman. Inovasi yang akan dikembangkan adalah pengenalan masyarakat mengenai Ombudsman melalui Sahabat Ombudsman.
RO	962 - Layanan Umum	118.345	1	240.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
RO	963 - Layanan Data dan Informasi	274.659	1	545.195	Setuju dengan usulan Ombudsman.
Kegiatan	4193 - Pengawasan Internal	270.797		555.000	
KRO	EBD - Layanan Manajemen Kinerja Internal	270.797		555.000	
RO	965 - Layanan Audit Internal	216.607	21	440.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
RO	974 - Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	54.190	4	115.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
Kegiatan	5093 - Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	1.338.500		1.670.000	
KRO	EBA - Layanan Dukungan Manajemen Internal	1.338.500		1.670.000	
RO	957 - Layanan Hukum	233.985	6	460.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
RO	958 - Layanan Hubungan Masyarakat	894.947	19	850.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.

Kategori	Program/Kegiatan/KRO/RO	Alokasi Pra Pagu Indikatif	*Exercise* Dit.PEPPD		
			Target	Alokasi	Catatan Dit. PEPPD
RO	960 - Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	209.568	5	360.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
Kegiatan	5094 - Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan	197.197.145		258.607.000	
KRO	EBA - Layanan Dukungan Manajemen Internal	194.920.522		255.077.000	
RO	956 - Layanan BMN	80.006	1	165.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
RO	959 - Layanan Protokoler	100.044	1	400.000	Penambahan anggaran dimaksudkan disesuaikan dengan target RENSTRA 2020-2024 dan juga untuk meningkatkan kinerja di bagian Fasilitasi Pimpinan dan Protokol, kegiatan didalamnya termasuk pendampingan pimpinan, koordinasi dengan mitra kerja terkait kegiatan pimpinan. Lima dokumen yang menjadi target setiap tahun berupa dokumen Laporan Triwulan, Laporan Tahunan juga Laporan Kinerja.
RO	962 - Layanan Umum	117.060	1	240.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
RO	994 - Layanan Perkantoran	194.623.412	1	254.272.000	Tahun depan (2023) Ombudsman RI (Pusat) tidak memiliki gedung utama karena masa pinjam pakai saat ini sudah habis dan tidak dapat diperpanjang kembali. Oleh karena itu kebutuhan sewa gedung menjadi sangat mendesak (PRIORITAS) untuk terdanai di tahun 2023 dengan kebutuhan anggaran total sebesar Rp77,5 miliar dengan rincian: 1) Sewa gedung Rp62 miliar (untuk gedung kantor Ombudsman RI pusat); 2) Sewa gudang Rp10 miliar (untuk BMN kantor pusat yang tidak bisa dipindahkan ke gedung kantor baru karena sudah *full furnished*); dan 3) Biaya pindah Rp5,5 miliar (untuk memindahkan BMN kantor pusat ke gedung kantor baru dan ke gudang).
KRO	EBC - Layanan Manajemen SDM Internal	2.118.433		3.215.000	
RO	954 - Layanan Manajemen SDM	995.859	1057	915.000	Setuju dengan hasil exercise Direktorat APP, namun kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
RO	996 - Layanan Pendidikan dan Pelatihan	1.122.574	360	2.300.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.
KRO	EBD - Layanan Manajemen Kinerja Internal	158.190		315.000	
RO	974 - Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	158.190	10	315.000	Target tetap, kebutuhan anggaran sama dengan tahun lalu ditambah inflasi.

5.4.2 Pagu Indikatif

Pagu Indikatif adalah ancar-ancar pagu anggaran yang diberikan untuk Belanja K/L sebagai pedoman dalam menyusun rencana kerja K/L (renja K/L) dan Belanja non-K/L. Pagu indikatif ini mengindikasikan kebutuhan angka dasar bagi pendanaan sasaran kinerja dan kebijakan yang masih berlanjut dan indikasi jumlah tambahan untuk mendanai inisiatif baru. Pagu Indikatif ditetapkan dengan Surat Bersana (SB) Menteri Keuangan dan Menteri PPN/ Kepala Bappenas pada bulan Maret tahun sebelumnya.

Penyusunan dan penetapan Pagu Indikatif oleh Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas berdasarkan RKP dan hasil *review baseline*. Tindak lanjut dari ini Surat bersama tentang Pagu Indikatif. Sementara itu, Renja K/L adalah dokumen perencanaan tahunan yang merupakan penjabaran dari Rencana Strategis Kementerian/Lembaga (Renstra K/L) serta disusun mengacu pada RKP. Setelah penetapan Pagu Indikatif ditindaklanjuti dengan menyusun Renja K/L, *Bilateral Meeting* Ombudsman RI-Kementerian PPN/Bappenas dan *Trilateral Meeting* antara Ombudsman RI dengan Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas untuk membahas dan menyepakati rancangan program, kegiatan, sasaran dan perkiraan alokasi anggaran per program tahun t+1.

Pagu Indikatif Belanja Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023 terbit sebagai tindak lanjut hasil Rapat Terbatas yang dipimpin oleh Presiden RI pada tanggal 14 April 2022 yang membahas Rencana Kerja Pemerintah (RKP) dan Pagu Indikatif Tahun 2023, serta dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), dan Peraturan Pemerintah Nomor 1 7 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional. Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2023 digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan Renja K/L TA 2023 dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1) Sasaran dan Prioritas Pembangunan Tahun 2023
   a. Prioritas pembangunan jangka menengah sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020 - 2024.
   b. Tema pembangunan RKP Tahun 2023 adalah Peningkatan Produktivitas untuk Transformasi Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan.
   c. Prioritas Nasional, Program Prioritas dan Proyek Prioritas Strategis (*Major Projects*) sebagaimana tertuang dalam Rancangan Awal Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023.
   d. Prioritas pembangunan yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden, Instruksi Presiden, dan direktif Presiden.
2) Arah Kebijakan Fiskal dan Pokok-pokok Kebijakan Belanja K/L TA 2023

a. Tema Kebijakan Fiskal TA 2023 adalah Peningkatan Produktivitas untuk Transformasi Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan.

b. Kebijakan Fiskal dan Kebijakan Belanja K/L TA 2023 difokuskan untuk mencapai sasaran prioritas pembangunan yang tertuang dalam RKP Tahun 2023, melalui belanja K/L yang diarahkan untuk: (i) peningkatan kualitas SDM melalui dukungan terhadap transformasi sistem kesehatan, akselerasi reformasi perlindungan sosial, dan peningkatan kualitas pendidikan; (ii) percepatan pembangunan infrastruktur untuk mendukung peningkatan kapasitas produksi dan daya saing; (iii) reformasi birokrasi untuk mendukung adaptasi pola kerja baru yang efektif dan efisien; (iv) revitalisasi industri yang mendorong produktivitas dan daya saing; dan (v) pengembangan ekonomi hijau yang mengadaptasi teknologi hijau, pengembangan Energi Baru Terbarukan (EBT), dan transisi energi

c. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) dan/atau dalam Rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan menjadi Undang-Undang, defisit harus kembali di bawah 3 (tiga) persen di tahun 2023. Oleh karenanya, diperlukan penajaman kegiatan untuk memastikan kegiatan dilakukan secara efisien dengan memanfaatkan pola kerja baru. Selain itu, dalam rangka meningkatkan kualitas belanja, maka perlu fokus pada belanja modal yang lebih produktif.

3) Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2023

Besaran Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2023 untuk masing-masing K/L merupakan batas atas yang tidak dapat dilampaui dan sebagai ancar-ancar pendanaan yang digunakan untuk menyusun Rencana Kerja Kementerian/Lembaga TA 2023. Pedoman yang digunakan dalam penyusunan Renja K/L mengacu pada Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 Tahun 2021 tenlang Tata Cara Penyusunan, Penelaahan, dan Perubahan Renja K/L.

Pagu Indikatif Belanja K/L T A 2023 terdiri dari 8 (delapan) lampiran sebagai berikut:

a. Lampiran I memuat Sasaran dan Prioritas Pembangunan Tahun 2023;

b. Lampiran II memuat Arah Kebijakan Fiskal dan Pokok-Pokok Kebijakan Belanja K/L TA 2023;

c. Lampiran III.a memuat Rincian Pagu Menurut Program dan Sumber Dana;

d. Lampiran III.b memuat Rinclan Prioritas t(L yang disusun menurut Program, Kegiatan, Rincian *Output*/Proyek, Target, dan Alokasi;

e. Lampiran III.c memuat Rincian Rencana Penarikan Proyek yang dibiayai Pinjaman dan Hibah Luar Negeri serta Pinjaman Dalam Negeri;

f. Lampiran III.d memuat Rincian Rencana Penarikan Proyek yang dibiayai Surat Berharga Syariah Negara (SBSN);

g. Lampiran III.e memuat Rencana Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) K/L;

h. Lampiran III.f memuat Daftar Rincian Proyek K/L yang akan dilaksanakan dengan skema Kerjasama Pemerintah dan Badan Usaha (KPBU).

Realokasi pagu antar program, antar kegiatan, dan antar proyek prioritas beserta rinciannya dapat dimutakhirkan dalam Pertemuan Tiga Pihak *(Trilateral Meeting)* dengan mengacu pada pencapaian sasaran prioritas pembangunan dan kesiapan pelaksanaan. Selanjutnya, Pagu Indikatif Belanja K/L T A 2023 akan dimutakhirkan pada Pagu Anggaran K/L TA 2023.

4) Penguatan Penerapan Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP)

Kementerian/Lembaga agar melakukan penyempurnaan rumusan informasi kinerja sesuai pedoman penerapan RSPP dalam penyusunan Renja K/L TA 2023. (Rincian selengkapnya sebagaimana tercantum dalam Lampiran II).

5) Integrasi Belanja K/L dan Transfer Ke Daerah TA 2023

a. Kementerian/Lembaga agar melaksanakan kegiatan yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Pusat.

b. Dalam hal K/L melakukan kegiatan dan belanja yang ditujukan bagi masyaraka/pemda agar menyebutkan/mencantumkan nama daerah-daerah provinsi/kabupaten/kota dalam KRISNA-Renja K/L TA 2023.

6) Penyusunan Renja K/L Tahun 2023

a. Berdasarkan Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2023 yang telah ditetapkan, setiap K/L menyusun Renja K/L TA 2023 dengan memperhatikan Sasaran dan Prioritas Pembangunan Tahun 2023, serta Arah Kebijakan Fiskal dan Pokok-pokok Kebijakan Belanja KL TA 2023.

b. Untuk menghasilkan Renja K/L yang efisien, efektif, dan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat dan pemulihan ekonomi, dilakukan penelaahan melalui Pertemuan Tiga Pihak *(Trilateral Meeting)* antara K/L, Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan.

c. Penyusunan dan penelaahan Renja K/L TA 2023 sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b dilakukan melalui Sistem Informasi KRISNA-Renja K/L sampai dengan minggu pertama bulan Juni 2022 dengan mengacu pada Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyusunan, Penelaahan dan Perubahan Renja K/L.

d. Kementerian/Lembaga memastikan kesiapan perencanaan dan pelaksanaan Program, Kegiatan, dan KRO/RO yang dituangkan dalam Renja K/L TA 2023, khususnya terkait Prioritas Nasional dan Proyek Prioritas Strategis (*Major Proiect*).

e. Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan akan melakukan pengendalian perencanaan dan penganggaran Prioritas Nasional dan *Major Project*, dalam dokumen Renia K/L, Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) K/L, dan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).

f. Perubahan Prioritas Nasional dan rinciannya dapat dilakukan setelah mendapatkan persetujuan Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan.

Surat Bersama Pagu Indikatif Belanja Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023 ditandatangani oleh Menteri PPN/Kepala Bappenas dengan Nomor: B.301/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2022 dan Menteri Keuangan dengan Nomor: S-353/MK.02/2022 tanggal 18 April 2022. Dalam surat tersebut, ditetapkan bahwa Pagu Indikatif Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023 sebesar Rp234.047.920.000,00 dengan rincian anggaran operasional sebesar Rp194.623.412.000,00 dan anggaran non operasional sebesar Rp39.424.508.000,00. Pagu indikatif Ombudsman RI TA 2023 mengalami kenaikan sebesar 8 (delapan) persen dibandingkan alokasi TA 2022 atau naik sebesar Rp17.851.412.000,00 yang sepenuhnya untuk anggaran operasional.

Tabel 5.16 Pagu Indikatif Ombudsman RI 2023 (Lampiran III.a) (ribu rupiah)

Kode	Program Dan Sumber Dana	Rincian Pagu Indikatif TA 2023		
		Operasional	Non Operasional	Jumlah
110.WA	**Program Dukungan Manajemen**	**194.623.412**	**13.936.700**	**208.560.112**
a.	RM	194.623.412	13.936.700	208.560.112
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0
110.CG	**Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**	0,0	**25.487.808**	**25.487.808**
a.	RM	0,0	25.487.808	25.487.808
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0

Kode	Program Dan Sumber Dana	Rincian Pagu Indikatif TA 2023		
		Operasional	Non Operasional	Jumlah
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0
JUMLAH PAGU INDIKATIF TA 2023		**194.623.412**	**39.424.508**	**234.047.920**
a.	RM	194.623.412	39.424.508	234.047.920
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0

Sumber: Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, 2022a

Tabel 5.17 Rincian Prioritas Nasional Ombudsman RI Tahun 2023 (Lampiran III.b) (ribu rupiah)

Kode	Nama Program/Kegiatan/KRO/RO (Proyek)	Target	Satuan	Alokasi (Rp)	Lokasi	*Major Project*	Proyek Prioritas Nasional	Kegiatan Prioritas	Program Prioritas	Prioritas Nasional
110.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			**35.641.241**						
110.CG.5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			21.204.540						
110.CG.5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat			21.204.540						
110.CG.5618.QAA.001	*Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan*	*737,0*	*Orang*	*2.400.000*	*Pusat*		*02-Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik*	*02-Transformasi Pelayanan Publik*	*04-Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola*	*07-Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik*
110.CG.5618.QAA.002	*Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan*	*8.935,0*	*Orang*	*18.804.540*	*Pusat*		*02-Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik*	*02-Transformasi Pelayanan Publik*	*04-Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola*	*07-Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik*
110.CG.5619	Pencegahan Maladministrasi			14.436.701						

Kode	Nama Program/Kegiatan/KRO/RO (Proyek)	Target	Satuan	Alokasi (Rp)	Lokasi	*Major Project*	Proyek Prioritas Nasional	Kegiatan Prioritas	Program Prioritas	Prioritas Nasional
110.CG.5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga			3.179.826						
110.CG.5619.QIC.001	*Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat*	*39,0*	*Lembaga*	*3.179.826*	*Pusat*		*02-Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik*	*02-Transformasi Pelayanan Publik*	*04-Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola*	*07-Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik*
110.CG.5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah			11.256.875						
110.CG.5619.QIE.001	*Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan*	*548,0*	*Pemerintah Daerah*	*11.256.875*	*Pusat*		*02-Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik*	*02-Transformasi Pelayanan Publik*	*04-Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola*	*07-Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik*
TOTAL				**35.641.241**						

Sumber: Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, 2022a

5.4.3 Pagu Anggaran

Pagu anggaran adalah alokasi anggaran yang ditetapkan untuk mendanai belanja pemerintah pusat dana tau pembiayaan anggaran dalam APBN. Pagu Anggaran adalah batas tertinggi anggaran yang dialokasikan kepada K/L untuk menyusun Rencana Kerja dan Anggaran K/L(RKA-K/L) dan kepada Bendahara Umum Negara (BUN) untuk menyusun Rencana Dana Pengeluaran (RDP) BUN. Pagu Anggaran ditetapkan melalui Surat Bersama Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas kepada seluruh K/L yang biasanya dikeluarkan pada bulan Juni atau Juli tahun sebelumnya.

Penyusunan dan penetapan Pagu Anggaran oleh Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas. Setelah ditetapkannya Pagu Anggaran melalui Surat Bersama Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas, kemudian Kementerian/Lembaga melakukan penyusunan dan penyesuaian RKA-K/L. Setelah itu di tingkat K/L dilakukan *review* dan Penelitian oleh APIP dan kemudian penelaahan oleh Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas.

Pagu Anggaran Ombudsman RI Tahun 2023 ditetapkan melalui Surat Edaran Bersama (SEB) Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor: S-617/MK.02/2022 dan B.577/M.PPN/D.8/PP.04.02/07/2022 perihal Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023. Dalam Pagu Anggaran tersebut disampaikan bahwa Pagu Anggaran Ombudsman RI sebesar Rp248.327.920.000,00 dengan rincian untuk Program Dukungan Manajemen sebesar Rp201.927.676.000,00, Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp32.120.244.000,00, dan tambahan anggaran untuk non operasional sebesar Rp14.280.000.000,00.

Tabel 5.18 Pagu Anggaran Ombudsman RI 2023 (Lampiran I.a) (ribu rupiah)

Kode	Program Dan Sumber Dana	Rincian Pagu Anggaran TA 2023		
		Operasional	Non Operasional	Jumlah
A. Pagu Indikatif TA 2023		**194.623.412**	**39.424.508**	**234.047.920**
a.	RM	194.623.412	39.424.508	234.047.920
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0
110.WA	**Program Dukungan Manajemen**	**194.623.412**	**7.304.264**	**201.927.676**
a.	RM	194.623.412	7.304.264	201.927.676
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0

Kode	Program Dan Sumber Dana	Rincian Pagu Anggaran TA 2023		
		Operasional	Non Operasional	Jumlah
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0
110.CG	**Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**	0,0	**32.120.244**	**32.120.244**
a.	RM	0,0	32.120.244	32.120.244
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0
B. Perubahan/Tambahan Anggaran		**0,0**	**14.280.000**	**14.280.000**
a.	RM	0,0	14.280.000	14.280.000
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0
C. Jumlah Pagu Anggaran TA 2023		**194.623.412**	**53.704.508**	**248.327.920**
a.	RM	194.623.412	53.704.508	248.327.920
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. 2022

Tabel 5.19 Rincian Prioritas Nasional Ombudsman RI Tahun 2023 (Lampiran I.b) (ribu rupiah)

Kode	Nama Program/Kegiatan/KRO/RO (Proyek)	Target	Satuan	Alokasi (Rp)	Lokasi	*Major Project*	Proyek Prioritas Nasional	Kegiatan Prioritas	Program Prioritas	Prioritas Nasional
110.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			**29.102.817**						
110.CG.5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			15.110.317						
110.CG.5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat			15.110.317						
110.CG.5618.QAA.001	*Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan*	*737,0*	*Orang*	*4.029.364*	*Pusat*		*02-Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik*	*02-Transformasi Pelayanan Publik*	*04-Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola*	*07-Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik*
110.CG.5618.QAA.002	*Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan*	*8.935,0*	*Orang*	*11.080.953*	*Pusat*		*02-Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik*	*02-Transformasi Pelayanan Publik*	*04-Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola*	*07-Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik*
110.CG.5619	Pencegahan Maladministrasi			13.992.500						

Kode	Nama Program/Kegiatan/KRO/RO (Proyek)	Target	Satuan	Alokasi (Rp)	Lokasi	*Major Project*	Proyek Prioritas Nasional	Kegiatan Prioritas	Program Prioritas	Prioritas Nasional
110.CG.5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga			2.735.625						
110.CG.5619.QIC.001	*Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat*	*39,0*	*Lembaga*	*2.735.625*	*Pusat*		*02-Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik*	*02-Transformasi Pelayanan Publik*	*04-Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola*	*07-Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik*
110.CG.5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah			11.256.875						
110.CG.5619.QIE.001	*Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan*	*548,0*	*Pemerintah Daerah*	*11.256.875*	*Pusat*		*02-Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik*	*02-Transformasi Pelayanan Publik*	*04-Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola*	*07-Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik*
TOTAL				**29.102.817**						

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. 2022

5.4.4 Alokasi Anggaran

Tantangan utama pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah terbatasnya ruang gerak kapasitas fiskal sebagai akibat dari terbatasnya sumber pendanaan sehingga menambah kompleksitas pemilihan prioritas pembangunan nasional. Untuk menjawab tantangan tersebut, diterapkan kebijakan penganggaran dengan meningkatkan kualitas belanja *(quality of spending)* melalui pemantapan penerapan sistem penganggaran sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.

Alokasi Anggaran Kementerian yang selanjutnya disebut Alokasi Anggaran adalah batas tertinggi anggaran pengeluaran yang dialokasikan kepada Kementerian berdasarkan hasil pembahasan Rancangan APBN yang dituangkan dalam berita acara hasil kesepakatan Pembahasan Rancangan APBN antara Pemerintah dan DPR. Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2022 ditetapkan melalui surat Menteri Keuangan Nomor: S-821/MK.02/2022 tanggal 04 Oktober 2022 perihal Penyampaian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023.

Surat tersebut sebagai tindak lanjut dari hasil Rapat Paripurna DPR RI dalam rangka Pembicaraan Tingkat II/Pembahasan Rancangan Undang-Undang tentang APBN TA 2023 tanggal 29 September 2022. Surat tersebut juga menjelaskan beberapa hal terkait lampiran Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2023 sebagai berikut:

1) Lampiran I.a memuat rincian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2023 yang disusun menurut Program dan Sumber Dana untuk masing-masing Kementerian/Lembaga;
2) Lampiran I.b memuat rincian Rencana Penarikan Proyek yang dibiayai dari Pinjaman dan Hibah Luar Negeri serta Pinjaman Dalam Negeri;
3) Lampiran I.c memuat rincian Rencana Penarikan Proyek yang dibiayai dari Surat Berharga Syariah Negara (SBSN);
4) Lampiran I.d memuat rincian Rencana Proyek melalui Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha (KPBU) - Pembayaran Ketersediaan Layanan (*Availability Payment*/AP); dan
5) Lampiran I.e memuat rincian Rencana Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) TA 2023.

Berdasarkan Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2023 sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Lampiran I.a, Menteri/Pimpinan Lembaga segera melakukan penyesuaian RKA-K/L TA 2023 dengan memedomani kebijakan belanja Kementerian/Lembaga TA 2023, langkah-langkah penyesuaian dan penelaahan RKA-K/L TA 2023, dan penyusunan KPJM 2024-2026 sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.

Tabel 5.20 Alokasi Anggaran Ombudsman RI TA 2023 (Lampiran I.a) (ribu rupiah)

Kode	Program Dan Sumber Dana	Rincian Alokasi Anggaran TA 2023		
		Operasional	Non Operasional	Jumlah
A.	**Alokasi Anggaran TA 2023**	**194.623.412**	**53.704.508**	**248.327.920**
a.	RM	194.623.412	53.704.508	248.327.920
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0
110.WA	**Program Dukungan Manajemen**	**194.623.412**	**13.698.300**	**208.321.712**
a.	RM	194.623.412	13.698.300	208.321.712
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0
110.CG	**Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**	0,0	**40.006.208**	**40.006.208**
a.	RM	0,0	40.006.208	40.006.208
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0
B.	**Perubahan/Tambahan Anggaran**	**0,0**	**0,0**	**0,0**
a.	RM	0,0	0,0	0,0
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0
C.	**Jumlah Alokasi Anggaran TA 2023**	**194.623.412**	**53.704.508**	**248.327.920**
a.	RM	194.623.412	53.704.508	248.327.920
b.	RMP	0,0	0,0	0,0
c.	PNBP	0,0	0,0	0,0

Kode	Program Dan Sumber Dana	Rincian Alokasi Anggaran TA 2023		
		Operasional	Non Operasional	Jumlah
d.	BLU	0,0	0,0	0,0
e.	PLN	0,0	0,0	0,0
f.	HLN	0,0	0,0	0,0
g.	PDN	0,0	0,0	0,0
h.	SBSN	0,0	0,0	0,0

Sumber: Kementerian Keuangan, 2022a

Selanjutnya, dalam rangka penyusunan Peraturan Presiden tentang Rincian APBN TA 2023 dan Pengesahan DIPA TA 2023, RKA-K/L TA 2023 yang telah dilengkapi data dukung, disampaikan oleh Menteri/Pimpinan Lembaga kepada Menteri Keuangan *c.q.* Direktur Jenderal Anggaran dan Menteri PPN/Kepala Bappenas *c.q.* Deputi Pendanaan Pembangunan paling lambat tanggal 14 Oktober 2022 untuk dilakukan penelaahan sesuai ketentuan. Jadwal Penelaahan RKA-K/L TA 2023, Penyelesaian Peraturan Presiden tentang Rincian APBN TA 2023, dan Pengesahan DIPA TA 2023 sebagaimana tercantum dalam Lampiran III dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.21 Jadwal Penelaahan RKA-K/L TA 2023, Perpres Rincian APBN TA 2023, dan Pengesahan DIPA K/L TA 2023

Sumber: Kementerian Keuangan, 2022a

Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga (RKA-K/L) Alokasi Anggaran Ombudsman RI TA 2023 menjadi bahan penyusunan Daftar Hasil Penelaahan (DHP) sebagai dasar penyusunan dokumen anggaran dalam rangka Penyusunan Lampiran Perpres Rincian APBN TA 2023 dan Penyusunan DIPA Ombudsman RI TA 2023. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran atau DIPA adalah dokumen pelaksanaan anggaran yang digunakan sebagai acuan pengguna anggaran dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan sebagai pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja negara. Surat Penetapan RKA-K/L Ombudsman RI TA 2023 serta lampirannya merupakan dokumen perencanaan anggaran sebagai dasar penyusunan dan pengesahan DIPA TA 2023. Selanjutnya pelaksanaan anggaran yang ditetapkan dalam RKA-K/L TA 2023 sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran.

Pasca keluarnya surat Menteri Keuangan perihal Alokasi Anggaran TA 2023, Kementerian/Lembaga melakukan penyesuaian dan penyusunan RKA-K/L. Setelah itu di tingkat K/L dilakukan *review* dan penelitian oleh APIP, kemudian dilanjutkan dengan penelaahan oleh Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas. Direktorat PEPPD melakukan penelaahan RKA-K/L Ombudsman RI TA 2022 berdasarkan Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023 secara *online* melalui aplikasi SAKTI pada tanggal 03 – 27 Oktober 2022. Hasil penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 pada aplikasi SAKTI berdasarkan Alokasi Anggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023 dapat dilihat pada Lampiran.

5.5. Rincian *Output* Ombudsman RI dalam Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023

Sebagai upaya untuk terus melakukan perbaikan di bidang perencanaan dan penganggaran, pada tanggal 24 Juni 2020 ditetapkan Surat Edaran Bersama (SEB) Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan terkait Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP). Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran ini memberikan implikasi yang cukup besar pada penyusunan dokumen Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga (RKA-K/L), serta penyesuaian dokumen perencanaan yang terkait. Meski demikian, RSPP ini diyakini akan menjawab isu krusial dalam hal rumusan kegiatan dan keluaran, serta yang berkaitan dengan pengukuran kinerja penganggaran.

Tabel 5.22 Konsep Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP)

Program	Kegiatan	Keluaran (*Output*)
• Program mencerminkan tugas dan fungsi Kementerian/Lembaga yang dapat diganakan oleh 1 atau lebih Unit Kerja Eselon (UKE) I; • Sasaran Program mencerminkan hasil kinerja program yang ingin dicapai secara Nasional; • Jenis Program: program generik dan program teknis (spesifik K/L dan lintas K/L); • Untuk program teknis lintas K/L, rumusan sasaran program dan indikator kinerja	• Kegiatan mencerminkan aktivitas yang dilaksanakan oleh unit untuk menghasilkan keluaran dalam rangka mendukung terwujudnya sasaran; • Jenis kegiatan: kegiatan generik dan kegiatan teknis (spesifik dan lintas); • Pada kegiatan lintas, akuntabilitas	• Rumusan nomenklatur *output* dibedakan menjadi 2 Klasifikasi Rincian *Output* (KRO) dan Rincian *Output* (RO); • Klasifikasi Rincian *Output* (KRO) merupakan kumpulan RO yang disusun secaras istematis berdasarkan muatan keluaran (*output*) yang sejenis/serumpun berdasarkan sektor/bidang/jenis tertentu; • Klasifikasi Rincian *Output* (KRO) dan satuannya merupakan referensi standar yang telah ditentukan dan ditetapkan sehingga Kementerian/Lembaga tidak dapat mengubah nomenklatur KRO; • Rincian *Output* (RO) adalah *output* riil yang bersifat spesifik yang dihasilkan

Program	Kegiatan	Keluaran (*Output*)
program dapat dirumuskan berbeda sesuai tugas dan fungsi unit serta kontribusinya terhadap program.	kinerja dirumuskan dengan rumusan sasaran kegiatan dan/atau indikator kinerja kegiatan yang berbeda untuk masing-masing Unit Kerja Pelaksana.	oleh unit kerja K/L yang berfokus pada isu dan/atau lokasi tertentu, dan terkait secara langsung dengan tugas dan fungsi unit kerja dalam mendukung pencapaian sasaran kegiatan; • Rincian *Output* (RO) merupakan bersifat unik dan spesifik sehingga Nomenklatur RO dapat berbeda antar Kementerian/Lembaga.

Sementara itu, KRISNA sebagai aplikasi Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran yang mengintegrasikan sistem dari tiga kementerian, yakni Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan, dan Kementerian PANRB dibentuk untuk mendukung proses perencanaan, penganggaran, serta pelaporan informasi kinerja. Dalam aplikasi KRISNA, amanah Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP) sudah tertuang dalam bentuk Rumusan nomenklatur *output* dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu Klasifikasi Rincian *Output* (KRO) dan Rincian *Output* (RO).

Klasifikasi Rincian *Output*, yang selanjutnya disingkat KRO, adalah kumpulan rincian *output* yang disusun dengan mengelompokkan atau mengklasifikasikan muatan Keluaran (*Output*) Kegiatan yang sejenis/serumpun berdasarkan sektor/bidang/jenis tertentu secara sistematis. Sementara itu, Rincian *Output* (RO) adalah *output* riil yang bersifat spesifik yang dihasilkan oleh unit kerja K/L yang berfokus pada isu dan/atau lokasi tertentu, dan terkait secara langsung dengan tugas dan fungsi unit kerja dalam mendukung pencapaian sasaran kegiatan.

Ombudsman RI pada Tahun 2023 memiliki 2 program besar, yaitu Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Program Dukungan Manajemen, diturunkan menjadi kegiatan, KRO dan RO sampai komponen. Untuk RO sendiri, ada yang bersifat prioritas dan non prioritas. Dalam tulisan ini akan dijabarkan nama RO Prioritas dan RO Non Prioritas Ombudsman RI Tahun 2023, termasuk definisi, metode dan tahapan aktivitas yang dilakukan Ombudsman untuk menyelesaikan RO tersebut dalam 1 tahun.

5.4.4 Rincian *Output* Prioritas

Rincian *Output* Prioritas dilaksanakan oleh Ombudsman RI karena memiliki sifat strategis dan jangka waktu tertentu untuk mendukung pencapaian Prioritas Nasional (PN), khususnya PN 7 "Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan (Polhukhankam) dan Transformasi Pelayanan Publik".

Tabel 5.23 Rincian *Output* Prioritas Ombudsman RI Tahun 2022-2023

No	2022			2023		
	Nomenklatur RO	**Target**	**Alokasi (dalam ribu rupiah)**	**Nomenklatur RO**	**Target**	**Alokasi (dalam ribu rupiah)**
1	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	530 Orang	2.217.057	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	737 Orang	4.029.400
2	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39 Lembaga	2.735.625	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39 Lembaga	2.735.600
3	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Pemerintah Daerah	11.256.875	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Pemerintah Daerah	11.256.900
4	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	5300 Orang	6.950.757	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	8.935 Orang	11.081.000

Pada tahun 2023, Ombudsman RI mendukung Prioritas Nasional 7 melalui 4 RO Prioritas, yaitu: a) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat ; b) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan; c) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan; serta d) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan. Secara rinci berikut ini akan dijelaskan RO Prioritas Ombudsman RI.

Tabel 5.24 Penjelasan RO Prioritas pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tugas Ombudsman RI Tahun 2023

RO Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Kegiatan survei yang bertujuan untuk memetakan seluruh penyelenggara pelayanan publik di tingkat pusat dalam mengimplementasikan standar pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009.	1) Pembentukan Tim Penilaian Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdiri dari Tim ORI Pusat yang melaksanakan survei di tingkat K/L 2) Pemberitahuan Kepada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah tentang rencana pelaksanaan Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik oleh Ketua ORI 3) Pemutakhiran Data Layanan Publik 4) Penyusunan Petunjuk Teknis 5) *Workshop* Awal 6) *Workshop* Survei Kepatuhan kepada Pemda yang akan disurvei 7) Bimtek Petugas Survei 8) Pengumpulan Data 9) Penjaminan Mutu 10) *Workshop* Akhir 11) Rapat Koordinasi 12) Konsinyering 13) Penyusunan Laporan Hasil Survei 14) Pencetakan Laporan Hasil Survei 15) Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) 16) Tim Pengelola ASIK 17) Penyampaian Hasil Survei
Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Kegiatan survei yang bertujuan untuk memetakan seluruh penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah dalam mengimplementasikan standar pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009.	1) Pembentukan Tim Penilaian Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdiri dari Tim ORI Pusat yang melaksanakan survei di tingkat K/L 2) Pemberitahuan Kepada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah tentang rencana pelaksanaan Survei Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik oleh Ketua ORI 3) Pemutakhiran Data Layanan Publik 4) Penyusunan Petunjuk Teknis 5) *Workshop* Awal 6) *Workshop* Survei Kepatuhan kepada Pemda yang akan disurvei 7) Bimtek Petugas Survei

RO Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
		8) Pengumpulan Data 9) Penjaminan Mutu 10) *Workshop* Akhir 11) Rapat Koordinasi 12) Konsinyering 13) Penyusunan Laporan Hasil Survei 14) Pencetakan Laporan Hasil Survei 15) Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) 16) Tim Pengelola ASIK 17) Penyampaian Hasil Survei
Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI Pusat yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi (UU 37/2008 Pasal 1 Ayat 4).	1) Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat (Januari s.d. Desember 2023) dengan tahapan: - Akselerasi Verifikasi Laporan/Pengaduan - Pendampingan Lapangan / Monitoring Tata Laksana di Perwakilan ORI - Penerimaan dan Verifikasi Laporan *on the Spot* 2) Pemeriksaan Laporan/Pengaduan Masyarakat (Januari s.d. Desember 2023), dengan tahapan: - Investigasi/Monitoring/respon cepat - Fasilitasi/Konsiliasi - Rapat Penyelesaian Laporan/Penyusunan LAHP - Koordinasi/Pendampingan/Supervisi di Perwakilan - Pemanggilan Paksa - Koordinasi Percepatan Penyelesaian Laporan dengan Perwakilan - Pendampingan pelaksanaan tindakan korektif - Penyusunan deteksi maladministrasi 3) Resolusi dan Monitoring dilakukan dengan tahapan dan waktu pelaksanaan untuk anggaran 2023, sebagai berikut; - Pengelolaan LAHP (Mei s.d. Desember 2023) setelah ada penyerahan LAHP dari tim Riksa Ombudsman RI Pusat maupun Perwakilan ke Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring. Pada Pengelolaan LAHP, penanganan laporan masyarakat memiliki baku

RO Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
		mutu waktu 30 hari untuk ditindaklanjuti dihitung sejak tanggal penyerahan. Tindaklanjut yang dilaksanakan adalah sebagai berikut: Verifikasi kelengkapan LAHP dan Koordinasi dengan Tim Pemeriksa/pelapor/Terlapor untuk kelengkapan dokumen. - Resolusi (Mei s.d. Desember 2023) setelah dokumen dinyatakan lengkap untuk ditindaklanjuti pada tahap resolusi dengan baku mutu waktu selama 90 hari. Penanganan laporan masyarakat pada tahap resolusi di antaranya: Koordinasi/pra mediasi/pra resolusi dan Mediasi/konsiliasi. - Supervisi (Mei s.d. Desember 2023) Supervisi terkait adanya usulan rekomendasi; Pendampingan upaya penyelesaian dan koordinasi laporan masyarakat. - Pelaksanaan Ajudikasi Khusus (Januari - Desember 2023) yang secara garis besar meliputi: Persiapan; Pelaksanaan; Pelaporan dan Evaluasi. - Penyusunan dan penyampaian Rekomendasi (Mei s.d. Desember 2023) dan atau setelah laporan memenuhi syarat untuk diterbitkan rekomendasi baik dari baku mutu waktu tahap resolusi dan monitoring maupun substansi laporan. Penyusunan rekomendasi memiliki baku mutu waktu 40 hari sejak ditetapkan pleno untuk diterbitkan rekomendasi. Adapun penyusunan rekomendasi memiliki tahapan sebagai berikut: Penyusunan rancangan; Proses penerimaan masukan pleno dan *cleareance*; Finalisasi Rekomendasi dan penyampaian. - Monitoring (Mei s.d. Desember 2023) dan atau setelah dilaksanakan penyerahan rekomendasi kepada pihak pihak terkait pemeriksaan lapangan pelaksanaan

RO Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
		rekomendasi, dilaksanakan selama 60 hari terhitung sejak tanggal penyerahan rekomendasi. Monitoring hasil pemeriksaan pelaksanaan rekomendasi Ombudsman, dilaksanakan selama 30 hari setelah dilakukan pemeriksaan lapangan pelaksanaan rekomendasi. Pelaporan kepada presiden/DPR serta Publikasi, dilaksanakan jika dari hasil monitoring ditetapkan bahwa rekomendasi tidak dilaksanakan. 4) Penguatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Februari s.d. November tahun 2023) dengan tahapan sebagai berikut; Persiapan; Pelaksanaan; Kegiatan Pasca Pelaksanaan. 5) Bimbingan Teknis Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat (Juli di tahun 2023) dengan tahapan sebagai berikut; Persiapan; Pelaksanaan; Kegiatan Pasca Pelaksanaan.
Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	Penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI Perwakilan yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi (UU 37/2008 Pasal 1 Ayat 4).	1) Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat di Perwakilan Ombudsman (Januari s.d. Desember 2023) - Akselerasi Verifikasi Laporan/Pengaduan; - Penerimaan dan Verifikasi Laporan *on the Spot*. 2) Pemeriksaan Laporan/Pengaduan Masyarakat di Perwakilan Ombudsman RI akan dilakukan pada bulan Januari s.d. Desember 2023. - Investigasi/*Monitoring*/RCO; - Mediasi/Fasilitasi/Konsiliasi; - Rapat Penyelesaian Laporan/Penyusunan LAHP.

5.4.5 Rincian *Output* Non Prioritas

Rincian *Output* Non Prioritas dilaksanakan oleh Ombudsman RI sebagai amanat Rencana Strategis Lembaga (Renstra) maupun RO baru yang tidak ada di Renstra tetapi mendukung tugas pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 2023, Ombudsman RI memiliki beberapa RO Non Prioritas yang menjadi bagian dari

Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu: a) Akses Pengaduan Pelayanan Publik; b) Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik; c) Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik; d) Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik; e) Lembaga yang Didampingi dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait *External Complaint Handling;* f) Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan; g) Survei Indeks Persepsi Maladministrasi; h) Opini Pengawasan Pelayanan Publik; i) Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data); j) Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI; k) Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat; dan l) Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi. Secara rinci berikut ini akan dijelaskan RO Non Prioritas Ombudsman RI.

Tabel 5.25 Penjelasan RO Non Prioritas pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tugas Ombudsman RI Tahun 2023

RO Non Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
Akses Pengaduan Pelayanan Publik	Akses Pengaduan Pelayanan Publik adalah akses yang memadai untuk menyampaikan pengaduan atau melakukan konsultasi mengenai pelayanan publik ke Ombudsman sesuai dengan UU 25/2009 pasal 46 ayat 1.	1) Persiapan Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik 2) Pembukaan Gerai Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Publik di Wilayah yang Masih Rendah Akses Pengaduan Pelay anan Publik 3) Pendampingan Pembukaan Gerai Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Publik di Wilayah yang Masih Rendah Akses Pengaduan Pelayanan Publik 4) Evaluasi kegiatan peningkatan akses pengaduan pelayanan publik
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Kajian yang berupa saran dari Ombudsman RI untuk meningkatkan kesadaran pejabat publik dalam memberikan pelayanan yang transparan, efektif, efisien, mudah, cepat, dan terjangkau dari segi aksesibilitas dan pembiayaan.	1) Deteksi potensi maladministrasi 2) Analisis permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik a. Tinjauan Sistemik b. Kajian Cepat 3) Perlakuan Pelaksanaan Saran a. Saran tahun sebelumnya b. Saran tahun berjalan
Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Berdasarkan amanat UU Nomor 37 Tahun 2008, Ombudman RI berkomitmen untuk bekerja secara maksimal dalam	Tahapan Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI di Kantor Pusat

RO Non Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
	mendorong pemerintah membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan efisien. Dengan komitmen tersebut, diharapkan transparansi dan akuntabilitas kinerja Pemerintah akan semakin baik. Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan tersebut, Ombudsman RI melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah.	1) Melaksanakan inventarisasi Kepatuhan Instansi K/L belum pernah disurvei pada tahun sebelumnya. 2) Melaksanakan inventarisasi narahubung pada masing-masing Instansi. Setelah mendapatkan daftar Instansi K/L yang perlu pendampingan, kemudian mengumpulkan narahubung pada masing-masing Instansi; 3) Menyusun petunjuk teknis pendampingan kepatuhan K/L; 4) Menyiapkan materi pendampingan. 5) Mengirimkan undangan kepada seluruh Instansi; 6) Melaksanakan pendampingan pada lokasi yang ditentukan. Tahapan Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI di Kantor Perwakilan 1) Melaksanakan inventarisasi Kepatuhan Pemerintah Daerah 2) Melaksanakan inventarisasi narahubung pada masing-masing Instansi. 3) Menyiapkan materi pendampingan. 4) Mengirimkan undangan kepada seluruh Instansi; 5) Melaksanakan pendampingan pada lokasi yang ditentukan. Kegiatan pendampingan Pemerintah Daerah dilaksanakan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman: - Pendampingan pra pengambilan data, mengundang 548 Pemda yang menjadi lokus survei. - Pendampingan pasca pengambilan data,

RO Non Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
		mengundang dan/atau mengunjugi 153 Pemda yang mendapat penilaian terendah (zona merah).
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik	Salah satu tugas Ombudsman RI adalah membangun jaringan kerja sebagaimana amanat Pasal 7 Huruf f Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini dimaknai bahwa pelaksanaan tugas Ombudsman akan menjadi lebih efektif dan optimal dengan adanya mitra kerja, baik individu maupun organisasi di luar Ombudsman, yang bekerja sama dalam mendukung tugas Ombudsman. Ombudsman termasuk sebagai salah satu pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karenanya Ombudsman perlu membangun jaringan kerja dengan pengawas internal yang ada di tiap penyelenggara pelayanan publik selain dengan masyarakat dan DPR/DPRD selaku pengawas eksternal. Pengawas internal dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dilakukan melalui atasan langsung dan pejabat fungsional sesuai peraturan perundang-undangan.	Perlu memiliki *focal point* (unit kerja yang ditunjuk) atau narahubung (pegawai yang ditunjuk) di setiap instansi penyelenggara. Dalam Kaitannya dengan upaya pencegahan maladministrasi, yang terdiri dari tahap Deteksi, Analisis dan Perlakukan Saran.
Lembaga yang Didampingi dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait *External Complaint Handling*	Kegiatan Ombudsman RI untuk melakukan pendampingan dan pengawasan pelaksanaan SP4N-LAPOR! serta bertanggung jawab untuk mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Terutama dalam hal terjadi penundaan pengaduan, mengelola laporan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsman RI dari sistem SP4N-	1) Tahap Persiapan: Tahapan ini dilakukan dengan cara Pembentukan Tim 2) Pelaksanaan: Tahapan ini dilakukan dengan cara: Pelaksanaan *baseline assessment* dan Pertemuan koordinasi dengan para *stakeholder* terkait SP4N-LAPOR! dalam rangka penyusunan peta jalan bersama dan *monitoring*

RO Non Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
	LAPOR! dan melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan sistemik berbasiskan data pengaduan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan negara.	3) Kegiatan Pasca Pelaksanaan Penyusunan laporan kegiatan serta *Workshop* dan *monitoring* tindak lanjut hasil pertemuan
Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan	Kegiatan khusus dengan memberikan perhatian dan metode pengawasan secara khusus terhadap pelayanan publik kepada daerah dan kelompok marjinal. Termasuk di dalamnya dengan memperhatikan ciri khas dan karakteristik setiap daerah atau kelompok yang terkadang tidak bisa dijangkau dengan palayanan publik regular. Aspek pelayanan dasar seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan dan infrastruktur merupakan fokus dari kajian ini.	1) Penyusunan Rencana Kerja Satu Tahun 2) Penyusunan Pedoman Pengawasan 3) Pengumpulan Data Lapangan 4) Advokasi Lapangan/ Lokakarya dengan *stakeholder* di daerah 5) Konsinyering Penyusunan Laporan Kegiatan 6) Diseminasi hasil termuan kepada pengambil kebijakan
Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	Survei yang dilakukan Ombudsman RI untuk mengukur seberapa besar anggapan masyarakat tentang maladministrasi di Indonesia guna memperoleh gambaran seberapa banyak bentuk dan intensitas maladministrasi yang dialami masyarakat serta informasi lain yang berhubungan dengan hal tersebut. Indeks ini bertujuan umum untuk mengetahui dan mengukur persepsi atau pemahaman masyarakat atas proses pelayanan publik yang baik, pengetahuan mereka akan bentuk, tipe, atau macam maladministrasi yang mereka ketahui selama ini.	1) Penyusunan Tim Pelaksana Survei Inperma 2) Narasumber penelitian 3) Pengumpulan Data 4) Uji Validitas oleh Tim Pusat Dilakukan oleh 3 orang pada 2 Lokasi. 5) Penjaminan Mutu oleh Tim Pusat 6) Konsinyering dalam rangka persiapan, pengolahan data, dan penulisan laporan 7) Rapat Koordinasi
Opini Pengawasan Pelayanan Publik	Kegiatan penilaian yang dilakukan dengan memadukan 3 (tiga) hasil penilaian pengawasan pelayanan publik yang telah ada, yaitu indikator patuh bersumber	1) Pembentukan Tim penilaian Opini pengawasan pelayanan publik 2) Penyusunan Rancangan dan Petunjuk Teknis

RO Non Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
	dari hasil Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, bersih bersumber dari penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan baik bersumber dari Survei Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Masing-masing hasil penilaian tersebut terbagi dalam 3 (tiga) kategorisasi yaitu kepatuhan tinggi, kepatuhan sedang dan kepatuhan rendah dari survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.	3) Pengumpulan Data 4) FGD dengan Narasumber Ahli 5) Penyusunan Laporan Hasil penilaian opini pengawasan pelayanan publik 6) Pencetakan Laporan Hasil penilaian opini pengawasan pelayanan publik 7) Penyampaian Hasil Opini Pengawasan Pelayanan Publik
Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)	Jenis data layanan melalui satu kanal berupa satu data pelayanan publik. Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data) diharapkan akan berkontribusi pada terjadinya pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik. Satu data pelayanan publik terkait pelayanan dasar tersebut akan dilaksanakan pada kurun waktu tertentu dengan menjadikan sasaran sektor pada layanan dasar yaitu layanan pendidikan, layanan kesehatan, layanan sosial, layanan perumahan rakyat dan pemukiman.	1) Tahapan Perencanaan a. Pembentukan Tim b. Perumusan *Grand Design* Penyusunan Satu Data Pelayanan Publik c. Penyiapan regulasi dan perangkat teknis kegiatan di lingkungan Ombudsman d. Bimbingan Teknis 2) Tahapan Pelaksanaan a. Pemetaan data awal b. Pengolahan hasil pemetaan data awal c. FGD Hasil Temuan Awal Kegiatan d. Pengumpulan Data Pelayanan Publik *e. On the spot check* f. Pengolahan Data Pelayanan Publik g. *Workshop*/Rapat h. Penyusunan Laporan i. Penyampaian Satu Data Pelayanan Publik Terkait Pelayanan Dasar 3) Tahapan Evaluasi
Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI	Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (complaint) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan	1) Penelaahan laporan yang diterima 2) Ditindaklanjuti dengan pemeriksaan 3) Tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan; 4) Ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik; atau

RO Non Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
	harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Pengaduan yang diterima oleh instansi selayaknya harus dikelola secara baik, karena mekanisme pengaduan merupakan salah satu cara organisasi untuk memperoleh feed back dari pengguna atas layanan yang telah diberikannya. Adapun tujuan dari pengaduan adalah untuk menjaga citra dan wibawa organisasi sehingga kepercayaan masyarakat dapat terus meningkat. Adapun hal-hal yang penting dilakukan dalam pengelolaan pengaduan adalah mencatat keluhan yang diterima, merespon pengaduan baik yang berasal dari masyarakat, instansi lain di luar, maupun dari internal organisasi, menyelesaikan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, membuktikan benar atau tidaknya hal yang diadukan dan memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa laporan pengaduan yang diajukan ditangani secara efektif, efisien, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mempublikasikan data penanganan pengaduan kepada publik.	Ditindaklanjuti dengan pembinaan. Dalam hal hasil penelaahan diputuskan untuk ditindaklanjuti dengan tahap pemeriksaan, maka pemeriksaan akan dilakukan oleh Tim Pemeriksa. Pemeriksaan terhadap pengaduan terkait pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI dalam bentuk kegiatan penanganan laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi dilakukan oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu
Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	Upaya untuk mengawasi dalam rangka memastikan bahwa pelaksanaan tugas Ombudsman dalam penyelesaian laporan masyarakat atas dugaan tindakan maladministrasi telah berjalan dengan baik sesuai standar mutu yang telah ditetapkan. Ombudsman sebagai lembaga pengawas juga memiliki fungsi memberikan pelayanan publik, sehingga mutu pelayanan dalam bentuk pengawasan juga	1) Evaluasi Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat 2) Perumusan Kebijakan Manajemen Mutu di Bidang Penyelesaian Laporan 3) *Monitoring* Perbaikan Mutu

RO Non Prioritas	Definisi	Ringkasan Aktivitas/Tahapan
	merupakan hal yang harus diutamakan. Penjaminan Mutu merupakan upaya upaya memastikan sistem, proses, prosedur dan sumberdaya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan untuk memberi keyakinan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu atau peraturan yang berlaku	
Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	Upaya untuk mengawasi dalam rangka memastikan bahwa pelaksanaan tugas Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi telah berjalan dengan baik sesuai standar mutu yang telah ditetapkan. Ombudsman sebagai lembaga pengawas juga memiliki fungsi memberikan pelayanan publik, sehingga mutu pelayanan dalam bentuk pengawasan juga merupakan hal yang harus diutamakan. Hal tersebut sesuai ketentuan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur bahwa Penyelenggara pemerintahan wajib untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu berdasar asas pelayanan publik.	Evaluasi mutu penyelesaian laporan dilakukan pada Juli sd September 2023 dengan melakukan evaluasi mutu langsung di lokasi unit-unit kerja penyelesaian laporan, baik di pusat maupun di Perwakilan Ombudsman RI

Kementerian PPN/
Bappenas

Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan
Pengendalian Pembangunan Daerah
Kementerian PPN/Bappenas

Penutup

BAB 6

BAB 6

PENUTUP

Kegiatan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah antara Kementerian PPN/Bappenas bersama dengan Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 bertujuan untuk mengawal proses pembangunan, meliputi perencanaan dan penganggaran serta pemantauan dan evaluasi pembangunan. Sasaran kegiatan ini adalah tercapainya *output* internal dan *output* eksternal. *Output* internal yang dimaksud disini adalah **"Laporan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022"**. Sementara *output* eksternal adalah dokumen RKP 2023, Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI 2023, Dokumen RKA-K/L Ombudsman RI 2023 yang mengakomodasi perencanaan dan penganggaran mitra kerja Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas.

Gambar 6.1 Dokumen RKP 2023 sebagai salah satu Produk Eksternal Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas Tahun Anggaran 2022

Sumber: GoI, 2022a

Gambar 6.2 Laporan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran sebagai Produk Internal Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas Tahun Anggaran 2022

6.1 Kesimpulan

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman adalah wujud negara hadir dalam memastikan masyarakat memperoleh hak-haknya dalam konsep *welfare state*. Tugas ini juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam dokumen perencanaan pembangunan nasional, baik jangka menengah maupun tahunan, mandat pengawasan pelayanan publik mendukung prioritas nasional 7, khususnya pada Peraturan Presiden No.18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Tahun 2020-2024 dan turunannya dalam perencanaan tahunan seperti Rencana Kerja Pemerintah (RKP). Bentuk *output* prioritasnya adalah terkait penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dan yang terkait *external complaint handling*.

Kegiatan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022 bertujuan untuk mengawal proses pembangunan, mulai dari penyusunan perencanaan, penganggaran, pengendalian pelaksanaan rencana hingga monitoring dan evaluasi pembangunan. Beberapa kesimpulan bisa dikemukakan

berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis berdasarkan metode yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya.

Sebagai koordinator, Kementerian PPN/Bappenas melakukan koordinasi dan perumusan kebijakan di bidang perencanaan pembangunan, strategi pembangunan nasional, arah kebijakan sektoral, lintas sektor, dan lintas wilayah, kerangka ekonomi makro nasional dan regional, rancang bangun sarana dan prasarana, kerangka regulasi, kelembagaan, dan pendanaan, serta pemantauan, evaluasi dan pengendalian pelaksanaan pembangunan nasional. Dalam proses koordinasi dan hasil evaluasi Pencapaian *Output* Prioritas RKP 2021 dan pemantauan tahun 2022 terkait Ombudsman RI, beberapa kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut:

1) Hasil analisis keselarasan antar dokumen perencanaan menunjukkan bahwa terdapat keselarasan antara RPJMN 2020-2024 terkait Program Pengawasan Pelayanan Publik dengan Renstra Ombudsman RI 2020-2024. Hal tersebut dicerminkan melalui dua indikator yang termuat dalam RPJMN 2020-2024 dan Renstra Ombudsman RI 2020-2024 yaitu: 1) Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan; dan 2) Jumlah instansi Pemerintah yang disurvei terkait kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kedua indikator tersebut juga merupakan indikator Proyek Prioritas (ProP) dalam RKP 2022 dimana hal tersebut menunjukkan keselarasan antara RKP 2022 terkait Ombudsman RI, Renstra Ombudsman RI 2020-2024, dan RPJMN 2020-2024.

2) Selama kurun waktu tahun 2021, Laporan/Pengaduan Masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat adalah sebesar 1.288 laporan (dari target 630 laporan), dan Ombudsman RI Perwakilan sebesar 5.133 laporan (dari target 5.670 laporan). Secara umum, target total tahun 2022 adalah sebesar 6.300 laporan dan tercapai 6.421 laporan (101,92 persen). Hal ini menunjukkan perlu adanya dorongan kembali untuk percepatan penyelesaian laporan yang masuk dan tidak tertangani serta memberikan sosialisasi dan pemahaman prasyarat yang harus dipenuhi oleh pelapor dalam membuat laporan pengaduan ke Ombudsman RI. Pada periode tahun 2022, Laporan/Pengaduan Masyarakat yang diselesaikan Ombudsman RI Pusat adalah sebesar 715 laporan (dari target 530 laporan), dan Ombudsman RI Perwakilan sebesar 5.131 laporan (dari target 5.300 laporan). Secara umum, target total tahun 2022 adalah sebesar 5.830 laporan dan tercapai 5.846 laporan (100,27 persen). Kendala terbesar capaian di tingkat perwakilan adalah terkait jangkauan wilayah yang luas dengan komposisi dan anggaran lembaga pengawas pelayanan publik yang rendah.

3) Penilaian kepatuhan pelayanan publik tahun 2021 dilakukan secara serentak di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten. Secara total realisasi penilaian kepatuhan tahun 2021 adalah 100 persen. Pada tahun 2022, 1 kabupaten tidak dapat dilakukan survei, yaitu Kabupaten Puncak di Papua karena

faktor keamanan. Penilaian kepatuhan dilakukan di 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 415 Kabupaten. Secara total realisasi penilaian kepatuhan tahun 2022 adalah 99,82 persen.

a. Hasil penilaian terhadap 24 Kementerian atas pemenuhan komponen standar pelayanan tahun 2021 menunjukkan sebanyak 70,83 persen atau 17 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau. Sisanya sebanyak 29,17 persen atau 7 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning. Di tahun 2021 tidak ada Kementerian yang masuk ke dalam zona kepatuhan rendah atau zona merah. Hasil penilaian terhadap 24 Kementerian atas pemenuhan komponen standar pelayanan tahun 2022 menunjukkan sebanyak 84 persen atau 21 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau. Sisanya sebanyak 16 persen atau 4 Kementerian masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning. Di tahun 2022 tidak ada Kementerian yang masuk ke dalam zona kepatuhan rendah atau zona merah. Skor rata-rata kepatuhan tahun 2021 pada Kementerian adalah sebesar 81,97 dan pada tahun 2022 sebesar 84,72. Hal ini berarti terjadi peningkatan kepatuhan Kementerian terhadap standar pelayanan publik.

b. Hasil penilaian terhadap 15 Lembaga atas pemenuhan komponen standar pelayanan tahun 2021 menunjukkan sebanyak 80 persen atau 12 Lembaga masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau, sisanya sebanyak 20 persen atau 3 Lembaga masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning. Untuk tahun 2021 tidak ada Lembaga yang masuk ke dalam zona kepatuhan rendah atau zona merah. Hasil penilaian terhadap 14 Lembaga atas pemenuhan komponen standar pelayanan tahun 2022 menunjukkan sebanyak 64,29 persen atau 9 Lembaga masuk ke dalam zona kepatuhan tinggi atau zona hijau sisanya sebanyak 35,71 persen atau 5 Lembaga masuk ke dalam zona kepatuhan sedang atau zona kuning. Untuk tahun 2022 tidak ada Lembaga yang masuk ke dalam zona kepatuhan rendah atau zona merah. Skor rata-rata kepatuhan tahun 2021 pada Lembaga adalah sebesar 83,36 dan pada tahun 2022 sebesar 79,31. Hal ini berarti terjadi penurunan kepatuhan Lembaga terhadap standar pelayanan publik.

c. Hasil penilaian kepatuhan tahun 2021 untuk 34 Pemerintah Provinsi menunjukkan sebanyak 38,24 persen atau 13 provinsi berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, 55,88 persen atau sebanyak 19 provinsi berada dalam zona kuning atau predikat kepatuhan sedang, dan 5,88 persen atau 2 provinsi berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tahun 2021 tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50 persen provinsi di Indonesia berada pada zonasi kuning. Hasil penilaian kepatuhan tahun 2022 untuk 34 Pemerintah Provinsi menunjukkan sebanyak 55,88 persen atau 19

provinsi berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, 38,24 persen atau sebanyak 13 provinsi berada dalam zona kuning atau predikat kepatuhan sedang, dan 5,88 persen atau 2 provinsi berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tahun 2022 tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50 persen provinsi di Indonesia berada pada zonasi hijau. Skor rata-rata kepatuhan tahun 2021 pada Provinsi adalah sebesar 75,66 dan pada tahun 2022 sebesar 76,05. Hal ini berarti terjadi peningkatan kepatuhan Pemerintah Provinsi terhadap standar pelayanan publik.

d. Hasil penilaian kepatuhan tahun 2021 yang dilakukan pada 416 Pemerintah Kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 24,76 persen atau 103 Kabupaten berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, sebanyak 54,33 persen atau 226 Kabupaten berada dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan sebanyak 20,91 persen atau 87 Kabupaten berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa lebih dari 50 persen Kabupaten di Indonesia berada pada zonasi kuning. Hasil penilaian kepatuhan tahun 2022 yang dilakukan pada 415 Pemerintah Kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 40,96 persen atau 170 pemerintah kabupaten masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 44,82 persen atau 186 pemerintah kabupaten masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 14,22 persen atau 59 pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah. Skor rata-rata kepatuhan tahun 2021 pada Kabupaten adalah sebesar 65,47 dan pada tahun 2022 sebesar 69,89. Hal ini berarti terjadi peningkatan kepatuhan Pemerintah Kabupaten terhadap standar pelayanan publik.

e. Hasil penilaian kepatuhan tahun 2021 untuk Pemerintah Kota menunjukkan bahwa sebanyak 34,69 persen atau 34 kota berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, sebanyak 62,24 persen atau 61 kota berada dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan sebanyak 3,06 persen atau 3 kota berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih dari 60 persen kota di Indonesia berada pada zonasi kuning. Hasil penilaian kepatuhan tahun 2022 untuk Pemerintah Kota menunjukkan bahwa sebanyak 54,08 persen atau 53 pemerintah kota masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 42,86 persen atau 42 pemerintah kota masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 3,06 persen atau 3 pemerintah kota masuk dalam zona merah atau memiliki predikat kepatuhan rendah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan lebih dari 50 persen kota di Indonesia berada pada zonasi hijau. Skor rata-rata kepatuhan tahun 2021 pada Kota adalah sebesar 74,54 dan pada tahun 2022 sebesar 77,25. Hal ini berarti terjadi peningkatan kepatuhan Pemerintah Kota terhadap standar pelayanan publik.

Pemantauan tahun 2022 dan evaluasi tahun 2021 juga dilakukan menggunakan *big data.* Hasil analisis dengan *big data* adalah salah satu pertimbangan perencanaan dan penganggaran yang dilakukan Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas. Berdasarkan permasalahan, fakta di lapangan dan hasil penelitian sesuai dengan apa yang telah diuraikan dalam analisis *big data*, beberapa hal yang dapat disimpulkan antara lain:

1) Pemberitaan media yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sejak memasuki awal tahun 2022. Hal ini sejalan dengan laporan Triwulan I Ombudsman RI Tahun 2022 yang menyatakan bahwa terdapat peningkatan laporan pada substansi administrasi kependudukan, diikuti agraria/pertanahan dan kepegawaian.
2) Selama kurun waktu 1 Agustus 2021 sampai dengan 30 Agustus 2022, laporan pengaduan masyarakat berdasarkan substansi pengaduan adalah mengenai permasalahan perdagangan, pelayanan pemerintah daerah, serta kepegawaian dan ketenagakerjaan.
3) Instansi yang banyak dilaporkan terkait dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik adalah Pemerintah Daerah, diikuti Dinas Pendidikan, dan Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit (BPDPKS), Dinas Perdagangan, dan Satgas Pangan.
4) Popularitas beberapa wilayah perwakilan Ombusman RI dalam pandangan masyarakat masih minim sehingga belum banyak informasi yang ter*capture* dalam pemberitaan media.

Sebagai bagian dari analisis untuk perencanaan, tahun 2022 Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas juga melakukan analisis spasial untuk memotret capaian Prioritas Nasional. Analisis ini menemukan beberapa hal penting, antara lain:

1) Berdasarkan sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, 3 (tiga) unit yang paling banyak menerima laporan/pengaduan masyarakat tahun 2021 yaitu: Ombudsman RI Pusat (1.563 laporan), Perwakilan Provinsi Jawa Timur (319 laporan), dan Perwakilan Provinsi Sumatera Utara (302 laporan). Unit yang paling sedikit menerima laporan/pengaduan masyarakat pada tahun 2021 yaitu: Perwakilan Kalimantan Utara (56 laporan), Perwakilan Gorontalo (58 laporan), dan Perwakilan Maluku Utara (67 laporan). Berdasarkan sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan wilayah instansi terlapor, 3 (tiga) wilayah terlapor yang paling banyak dalam laporan/pengaduan masyarakat tahun 2022 (TW I-II) yaitu: Provinsi Sulawesi Tengah (648 laporan), Provinsi DKI Jakarta (433 laporan), dan Provinsi Kalimantan Barat (298 laporan). Wilayah terlapor yang paling sedikit dalam laporan/pengaduan masyarakat pada tahun 2022 (TW I-II) yaitu: Provinsi Kalimantan Utara (20 laporan), Provinsi Maluku Utara (21 laporan), dan Provinsi Aceh (35 laporan).

2) Berdasarkan sebaran rata-rata nilai kepatuhan dalam provinsi pada tahun 2021 menunjukkan sebanyak 4 (empat) provinsi memiliki rata-rata nilai kepatuhan 0 – 50,9 yaitu Provinsi Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Utara, Papua Barat, dan Papua, 21 provinsi memiliki rata-rata nilai kepatuhan 51 – 80,9 yaitu Provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Bengkulu, Kepulauan Riau, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Banten, Bali, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Maluku, dan Maluku Utara, serta sebanyak 9 provinsi memiliki rata-rata nilai kepatuhan 81 – 100 yaitu Provinsi Riau, Jambi, Lampung, Kepulauan Bangka Belitung, DKI Jakarta, DI Yogyakarta, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Barat, dan Sulawesi Barat. Pada tahun 2022, sebanyak 2 (dua) provinsi memiliki rata-rata nilai kepatuhan 0 – 53,99 yaitu Provinsi Papua Barat dan Papua, 17 provinsi memiliki rata-rata nilai kepatuhan 54 – 77,99 yaitu Provinsi Sumatera Utara, Lampung, Jawa Barat, Jawa Timur, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Maluku, dan Maluku Utara, serta sebanyak 15 provinsi berada memiliki rata-rata nilai kepatuhan 78 – 100 yaitu Provinsi Aceh, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, DKI Jakarta, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Banten, Bali, Kalimantan Utara, dan Sulawesi Barat. Hal ini menunjukkan daerah di wilayah timur Indonesia cenderung memiliki rata-rata nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang rendah. Provinsi dengan jumlah kabupaten/kota yang tinggi pun cenderung memiliki rata-rata nilai kepatuhan yang tidak tinggi.

Sementara itu, berdasarkan hasil uji petik pemantauan ke kantor perwakilan Ombudsman RI sepanjang tahun 2022 di daerah (representasi wilayah I, II, III Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas), dapat diambil kesimpulan antara lain:

1) Kantor Perwakilan Ombudsman RI di daerah belum dapat melakukan pembagian peran dengan beban yang berimbang, karena keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Tingginya target kerja Kantor Perwakilan masih belum diimbangi dengan kuantitas SDM yang memadai menyebabkan kurang maksimalnya kinerja di perwakilan.

2) Jumlah Asisten Perwakilan belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani dan luasan wilayah kerja serta karakteristik daerah.

3) Asisten perwakilan belum semua mendapatkan pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan bagi Asisten Pemeriksaan Laporan.

4) Belum adanya kesamaan pemahaman antara Ombudsman RI Perwakilan dan Pusat terkait Petunjuk Teknis (Juknis) penyelesaian laporan masyarakat dan

ditemukannya kekosongan informasi dalam Juknis penyelesaian laporan masyarakat tersebut.

5) Mekanisme kerja Ombudsman RI di perwakilan terkendala hambatan ruang gerak karena terbatasnya anggaran operasional untuk perwakilan dan karakteristik faktor letak geografis, sehingga menyulitkan koordinasi langsung dengan pihak pelapor maupun terlapor. Selain itu, sarana prasarana dan anggaran yang belum memadai menghambat kinerja teknis Kantor Perwakilan.

6) Masih minimnya partisipasi publik di daerah dikarenakan keterbatasan akses dan informasi masyakarat tentang prosedur penyampaian pengaduan.

7) Waktu pelaksanaan kegiatan utama yang tertuang dalam target kinerja perwakilan masih belum jelas, khususnya Bidang Pencegahan. Kegiatan ini bersifat terpusat dan belum disepakati jadwal pelaksanaannya saat awal tahun sehingga berdampak dan mengganggu jadwal pelaksanaan rencana kerja di perwakilan.

8) Terbatasnya pendampingan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh pemerintah daerah oleh Ombudsman di perwakilan sebagai dampak kurangnya asisten di lapangan.

9) Belum optimalnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait kesadaran dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan belum meratanya tingkat pengenalan Ombudsman di wilayah Perwakilan secara berkelanjutan.

10) Ombudsman RI di daerah telah melakukan berbagai strategi kreatif dilapangan dalam upaya penyelesaian target kinerja sebagai dampak *low budget* yang diterima kantor perwakilan sepanjang tahun 2022

11) Meskipun sosialisasi kelembagaan Ombudsman di daerah belum masif, namun praktik baik peran Ombudsman RI di daerah telah ditunjukkan melalui berbagai testimoni dari masyarakat penerima manfaat yang merasakan kehadiran lembaga ini sebagai pengawas eksternal pelayanan publik yang membantu mereka dalam menyelesaian persoalan yang berlarut bertahun-tahun dalam waktu cepat.

Berbasis analisis dokumen perencanaan tahun 2023 juga dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Rincian *Output* (RO) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI yang Diselesaikan pada RKP 2023 dan Renja Ombudsman RI 2023 jika dikaitakan dengan RPJMN 2024 adalah bahwa terdapat penambahan target untuk memenuhi tercapainya target sesuai dengan RPJMN 2020-2024.

2) Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan mengalami pengurangan pada tahun 2021 (57 orang) dari target yang

tertuang dalam RPJMN, sehingga terdapat penambahan target sebesar 57 orang agar mencapai kekurangan target PN dalam RPJMN 2020-2024, sehingga total target tahun 2023 menjadi 737 orang.

3) Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan juga mengalami pengurangan pada tahun 2020 (2.102 orang) dan 2021 (713 orang) dari target yang tertuang dalam RPJMN, sehingga terdapat penambahan target sebesar 2.815 orang, sehingga total target tahun menjadi 8.935 orang.

4) Sementara itu, untuk RO terkait Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat konsistensi target antara RPJMN 2020 – 2024, RKP 2023, dan Renja Ombudsman RI tahun anggaran 2023.

Penyusunan narasi dan matriks keselarasan merupakan salah satu kegiatan Kementerian PPN/Bappenas untuk mengawal serangkaian proses pembangunan Ombudsman RI khususnya pada proses perencanaan agar sasaran Renja K/L sesuai dengan RPJMN dan Prioritas Nasional RKP. Berdasarkan perumusan narasi dan matriks keselarasan RKP dan Renja Tahun 2023 bidang pengawasan pelayanan publik terhadap RPJMN 2020-2024, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1) Hasil Pemetaan RPJMN 2020 – 2024 dengan RKP 2023 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik terkait Ombudsman RI menunjukkan keselarasan. Proyek Prioritas (ProP) sudah dituangkan ke dalam Renja K/L untuk mendukung pencapaian Kegiatan Prioritas RKP 2023.

2) Hasil Pemetaan RKP 2023 dengan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI Tahun 2023 menunjukkan keselarasan terkait Kegiatan Prioritas (KP) Transformasi Pelayanan Publik dan didukung dua (2) indikator.

3) Terdapat konsistensi perencanaan antara RPJMN 2020-2024 dengan RKP 2023 terkait Ombudsman, khususnya pada nomenklatur yang selaras pada Prioritas Nasional (PN) 7 yaitu Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik.

4) Dalam konteks prioritas nasional, keselarasan nomenklatur *output* prioritas untuk mendukung PN 7 RPJMN ditunjukkan melalui elaborasi di RKP 2023 dan selaras dengan Renja Ombudsman RI 2023, yaitu terkait jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan yang diselesaikan dengan target sebesar 737 orang untuk Pusat dan 8.935 orang untuk target di Perwakilan.

5) Keselarasan target RPJMN tahun ke-4 dengan Renja Ombudsman RI 2023 terlihat pada RO terkait Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat maupun Perwakilan.

Dalam konteks telaah lintas sektor, ada beberapa isu penting yang perlu menjadi perhatian kedepan, khususnya terkait penilaian kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun

2009 dan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada tahun 2022. Realisasi RO Prioritas Survei kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi bahan evaluasi dalam E-Monev karena menjadi bagian Prioritas Nasional. Tahun 2020 dan 2021 ada skor nilai kepatuhan rata-ratanya, dan juga tahun 2022 sampai akhir periode RPJMN tahun 2024 ini diharapkan tetap konsisten keluar hasilnya, termasuk juga potret peningkatan/penurunan zona hijau dari tahun 2020-2024. Dari sisi regulasi perencanaan, RO Survei kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan RO Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tidak dapat dipertukarkan atau digantikan satu sama lain, diharapkan keduanya tetap dilaksanakan dengan baik karena sudah tercantum, baik dalam RPJMN maupun Renstra Ombudsman sendiri. Hal yang sempat muncul sepanjang tahun 2022 adalah belum selarasnya pemahaman Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI terkait 2 RO tersebut.

Oleh karena itu perlu kesepakatan jalan tengah, karena negara menganggarkan dalam RPJMN maupun RKP dengan anggaran yang besar dan menjadi Prioritas Nasional untuk RO Survei kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bukan untuk mendanai RO Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (non prioritas). Isu yang mengemuka lainnya adalah tentang Rencana Pencabutan PO 22/2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI berpotensi menurunkan anggaran Ombudsman secara signifikan karena tidak dapat melaksanakan target Perpres RPJMN maupun Perpres RKP (Prioritas Nasional). Pada skala yang lebih luas perlu juga dipikirkan sinergi penilaian yang dilakukan Ombudsman RI dalam bentuk Survei kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan penilaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang dilakukan Kementerian PAN-RB pada tahun 2022 ini.

Sementara itu, berdasarkan data hasil penyusunan perencanaan dan penganggaran Ombudsman RI Tahun 2023 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Pagu Indikatif Ombudsman RI Tahun 2023 sebesar Rp234.047.920.000,00 dengan rincian anggaran operasional sebesar Rp194.623.412.000,00 dan anggaran non operasional sebesar Rp39.424.508.000,00. Pagu indikatif Ombudsman RI TA 2023 mengalami kenaikan sebesar 8 (delapan) persen dibandingkan alokasi TA 2022 atau naik sebesar Rp17.851.412.000,00. Kenaikan anggaran sebesar Rp17.851.412.000,00 tersebut adalah pada anggaran operasional (belanja pegawai operasional dan belanja barang operasional).

2) Pagu Anggaran Ombudsman RI Tahun 2023 sebesar Rp248.327.920.000,00 yang terdiri dari belanja operasional sebesar Rp194.623.412.000,00 dan belanja nonoperasional sebesar Rp53.704.508.000,00. Ombudsman RI mendapat kenaikan/penambahan pada pagu anggaran sebesar Rp14.280.000.000,00 jika

dibandingkan dengan pagu indikatif. Penambahan anggaran ini akan digunakan untuk mendanai anggaran non operasional.

3) Alokasi Anggaran Ombudsman RI Tahun 2023 sebesar Rp248.327.920.000,00.

6.2 Rekomendasi

Kegiatan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2022 menghasilkan berbagai analisis evaluasi 2021, pemantauan 2022 (baik terkait kinerja maupun uji petik lapangan), analisis *big data*, analisis spasial, telaah isu-isu pelayanan publik lintas sektor serta analisis perencanaan berbasis diskusi dan *literature review*. Berbasis hal-hal tersebut, beberapa rekomendasi umum yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1) Ombudsman RI perlu memperhatikan capaian peningkatan atau penurunan skor rata-rata kepatuhan penyelenggara layanan publik terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Fluktuasi skor ini pada tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah menjadi masukan kebijakan apa yang perlu segera dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik secara makro dari sisi pengawas ekternal.

2) Ombudsman RI perlu mendorong K/L/D untuk meningkatkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan melakukan beberapa hal seperti: 1) Segera memenuhi standar pelayanan publik; 2) Mengumumkan standar pelayanan publik kepada masyarakat baik berupa *standing banner*, brosur, *booklet, pamflet,* media elektronik, dan sebagainya; 3) Memberikan informasi dan ketersediaan layanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus; serta 4) memberikan informasi yang jelas mengenai produk layanan masing-masing instansi penyelenggara layanan. Peningkatan ini perlu difokuskan di wilayah timur Indonesia yang rata-rata nilai kepatuhannya masih berada di zona merah.

3) Ombudsman RI perlu mendorong secara internal upaya meningkatkan kualitas pengawasan eksternal pelayanan publik pada provinsi/ kabupaten/kota melalui kebijakan penambahan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia (SDM) Ombudsman di Kantor Perwakilan guna mengimbangi beban kerja yang ditargetkan, dan mengimbangi ruang lingkup wilayah pengawasan pelayanan publik yang luas.

4) Ombudsman RI perlu secara efektif dan efisien mengalokasikan anggaran khusus untuk sosialisasi/diseminasi baik dengan media elektronik, cetak dan turun langsung dalam rangka memacu unit-unit pelayanan di pemerintah pusat dan daerah untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Untuk mendukung ini, anggaran sebesar Rp.8.005.575.000,00 yang

dialokasikan pada tahun 2023 untuk RO Akses Pengaduan Pelayanan Publik agar dioptimalkan. Pengenalan Ombudsman melalui *success story* yang disosialisasikan secara masif akan mendorong partisipasi masyarakat untuk melaporkan persoalan pelayanan publiknya kepada Ombudsman dengan lebih baik.

5) Ombudsman RI perlu melakukan *review* capaian penyelesaian laporan/pengaduan yang masih tertinggal, dan disampaikan ke kepala perwakilan untuk mendorong penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.

6) Ombudsman RI perlu menyiapkan pedoman K/L/D untuk meraih/tetap berpredikat hijau sehingga tercapai *sustainability* dari nilai kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, pembinaan pada zona merah juga perlu mendapat perhatian khusus, tidak hanya dari Ombudsman RI, tetapi juga dari instansi lain yang berwenang.

7) Ombudsman RI perlu melibatkan masyarakat pada proses perencanaan program/kegiatan pengawasan eksternal pelayanan publik. Uji publik dari masyarakat diharapkan mampu memberikan masukan dan harapan atas pelayanan publik yang akan diberikan penyelenggara. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan dan penyusunan standar pelayanan juga penting untuk mengukur sejauh mana masyarakat dan pengguna layanan dapat mengakses dan melengkapi standar pelayanan yang dibuat oleh penyelenggara.

8) Ombudsman RI perlu meningkatkan partisipasi kepala daerah dan pimpinan penyelenggara layanan dalam memantau/melakukan *monitoring* konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan dimensi dari pelayanan publik dalam rangka terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat.

9) Ombudsman RI perlu mendorong pengembangan inovasi pemanfaatan sistem IT dalam pengelolaan pengaduan maupun penyelesaian laporan, termasuk realokasi sebagian anggaran perjalanan dinas untuk membangun sistem IT yang mumpuni.

Pada tingkat tapak (lapangan), berbagai temuan di daerah telah berhasil megidentifikasi isu dan permasalahan di kantor perwakilan. Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan pengawasan pelayanan publik antara lain:

1) Perlunya dipertimbangkan realokasi sebagian SDM di Kantor Pusat ke Kantor Perwakilan dan/atau penambahan PNS dan asisten Ombudsman di kantor Perwakilan guna mengimbangi beban kerja laporan masyarakat maupun target kinerja lainnya.

2) Ombudsman RI secara internal perlu mendorong terbentuknya satuan kerja khusus yang menangani perwakilan sebagai bagian dari *supporting system* dalam mendukung proses perencanaan dan penganggaran.

3) Perlunya penjajakan kerjasama dengan lembaga lain untuk mendorong terlaksananya pendidikan dan latihan reguler asisten terkait mediasi, teknik

investigasi, teknis menyusun LAHP, teknik negosiasi, teknik publikasi Ombudsman RI.

4) Ombudsman RI perlu lebih rutin melakukan sosialisasi secara terperinci terkait petunjuk teknis (juknis) penyelesaian laporan masyarakat perlu dilakukan untuk menyamakan pemahaman di Ombudsman perwakilan, termasuk terkait informasi yang belum tersedia dalam juknis tersebut.

5) Perlunya Ombudsman RI dan perwakilannya mendorong kegiatan sosialisasi, edukasi serta pendampingan standar pelayanan publik, khususnya pada daerah yang masih berada pada zona kuning dan merah. Selain itu, upaya peningkatan kepatuhan daerah juga dapat dilakukan melalui *workshop*/lokakarya, *training,* dan seminar untuk mengedukasi pemerintah daerah mengenai pentingnya kepatuhan terhadap UU 25/2009 tentang pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan. Pembiayaan yang besar dapat disiasati dengan penggunaan teknologi (aplikasi *zoom* dan sejenisnya).

6) Ombudsman RI pusat perlu secara lebih awal melakukan berkoordinasi dan menyepakati jadwal dan rencana kerja penilaian kepatuhan di awal tahun, sehingga setiap Kantor Perwakilan bisa mangatur jadwal dan rencana kinerja untuk satu tahun anggaran dengan menyesuaikan agenda kegiatan dari Ombudsman RI Pusat.

7) Perlunya Ombudsman RI diperwakilan menjalin komunikasi yang lebih intensif untuk *sustainibility* jaringan *focal point* yang sudah dibentuk. Hal ini dapat didorong oleh Ombudsman RI pusat melalui fasilitasi dan inovasi berupa pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya efektivitas dan efisiensi Ombudsman RI Perwakilan di tengah keterbatasan dan kondisi geografis yang ada.

8) Perlunya Ombudsman RI diperwakilan untuk tidak menutup diri dalam melakukan kerjasama dengan Pemerintah Daerah tanpa harus kehilangan independensinya untuk melakukan pendampingan yang lebih intensif agar penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih baik terutama di daerah yang masih zona merah dan kuning dalam penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI.

Pengawasan pelayanan publik merupakan tugas esensial untuk mewujudkan tatanan pelayanan publik yang prima sehingga berdampak pada akselerasi pelaksanaan pembangunan nasional. Pemantauan terhadap implementasi turunan-turunan bagian Prioritas Nasional 7 RPJMN 2020-2024 maupun RKP 2023 terkait Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI menjadi hal yang penting untuk menyeimbangkan masukan penyusunan perencanaan pembangunan pelayanan publik di masa yang akan datang. Berbasis analisis *big data*, analisis spasial, *literature review* dan telaah kebijakan lintas sektor, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan antara lain:

1) Perlunya membuat pembagian yang lebih jelas antara Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan sehingga prinsip *"mutatis mutandis"* dapat dijalankan dengan lebih terukur dan target-target dalam RPJMN maupun RKP dapat lebih optimal.

2) Perlunya penambahan anggaran dan target pada RO prioritas pada RKP dan Renja di masa depan agar target total kumulatif RPJMN 2020-2024 tetap terpenuhi sesuai rencana. Jika hal tersebut tidak dapat dilakukan diperlukan justifikasi yang jelas mengingat salah satu tugas Kementerian PPN/Bappenas adalah memastikan perencanaan yang disusun 5 tahunan dapat terealisasi dalam RKP dan Renja K/L tahunan secara tepat, bahkan bisa lebih.

3) Perlunya disusun strategi akselerasi yang lebih kreatif oleh Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI untuk mencapai target-target RO prioritas tahunan jika dalam perkembangannya anggaran yang dialokasikan tiap tahun tidak sesuai rencana dalam alokasi anggaran yang tercantum dalam RPJMN 2020-2024.

4) Dalam rangka penguatan implementasi Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP), Ombudsman RI agar terus melakukan penyempurnaan rumusan informasi kinerja sesuai pedoman penerapan RSPP dalam penyusunan RKA-K/L TA 2023.

5) Penganggaran Ombudsman RI Tahun 2023 difokuskan pada pencapaian target Prioritas Nasional yang menjadi tanggung jawab Ombudsman RI sesuai yang disepakati dalam Perpres Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020 – 2024.

6) Dalam melakukan survei kepatuhan di wilayah dengan kondisi keamanan dan politik yang tidak stabil, Ombudsman RI dapat melibatkan mahasiswa setempat maupun pihak eksternal untuk melakukan pengambilan data. Strategi tersebut juga dapat diterapkan pada Ombudsman perwakilan yang memiliki banyak kabupaten/kota dalam lingkup pengawasannya.

7) Ombudsman RI perlu melakukan berbagai terobosan untuk mendorong agar pengaduan ke Ombudsman RI di daerah semakin meningkat setiap tahun. Selain itu, perlu sosialisasi dengan berbagai inovasi agar masyarakat semakin mengenal ORI. Misalnya seperti di Perwakilan DI Yogyakarta dalam kegiatan sosialisasi dan kampanye pelayanan publik melalui wayang kontemporer.

8) Ombudsman RI perlu memberi perhatian khusus pada isu maladministrasi perdagangan, pelayanan pemerintah daerah, kepegawaian dan ketenagakerjaan, serta pendidikan sebagai respons bahwa isu-isu tersebut paling banyak menjadi atensi publik. Hasil analisis yang memanfaatkan *big data* dapat memberi perspektif lain dan independen dalan merumuskan perencanaan pembangunan pengawasan eksternal pelayanan publik sebagai bahan perumusan kebijakan agar lebih responsif dan tepat sasaran.

9) Pada skala instansi, penekanan respons cepat penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI agar memberi perhatian lebih pada Pemerintah Daerah. Perlunya Ombudsman RI di perwakilan untuk lebih membuka diri dalam melakukan kerjasama dengan Pemerintah Daerah tanpa harus kehilangan independensinya untuk melakukan pendampingan yang lebih intensif.

10) Ombudsman RI perlu menjalin kerjasama untuk mendorong pemenuhan kebutuhan akses internet dalam mengakselrasi peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah sekaligus meningkatkan popularitas lembaga Ombudsman di daerah agar lebih dikenal masyarakat. Dalam hal ini terkait isu kewilayahan sebagai prioritas, disarankan perhatian khusus dan pendampingan pada beberapa wilayah tertentu dimana pengaduan masyarakat tidak banyak ter*capture* dalam pemberitaan media. Hasil analisis *big data* dapat menggambarkan isu-isu/permasalahan pelayanan publik dari pandangan media yang dapat digunakan sebagai rekomendasi prioritas lokasi pengawasan pelayanan publik tahun 2023 berbasis prioritas, urgensi, lokasi dan pendapat publik.

11) Ombudsman RI perlu menyiapkan pedoman dan K/L/D untuk meraih/tetap berpredikat hijau sehingga tercapai *sustainability* dari nilai kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

Aceh Info. (2022). "Ombudsman Sidak Gedung MPP Kabupaten Aceh Besar", 30 Juni 2022, https://www.acehinfo.id/ombudsman-sidak-gedung-mpp-kabupaten-aceh-besar/, diakses pada 3 September 2022.

Agro Indonesia. (2022). "Pencabutan 3,1 Juta Hektare Konsesi Kehutanan Berpotensi Maladministrasi", 10 April 2022, https://agroindonesia.co.id/pencabutan-31-juta-hektare-konsesi-kehutanan-berpotensi-maladministrasi/, diakses pada 8 September 2022.

Amran. (2022a). *Kebutuhan dan Usulan Tambahan Anggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2023*. Disampaikan dalam *Bilateral Meeting I* Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2022 pada 23 Mei 2022.

Amran. (2022b). *Exercise* Pagu Indikatif Ombudsman RI TA 2023. Disampaikan dalam *Bilateral Meeting II* Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2022 pada 30 Mei 2022.

Amran. (2022c). *Exercise* Pagu Indikatif Ombudsman RI TA 2023. Disampaikan dalam *Trimateral Meeting* Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2022 pada 2 Juni 2022.

Antara Jabar. (2022). "Ombudsman terima 375 pengaduan soal seleksi CASN 2021", 16 Juni 2022, https://jabar.antaranews.com/berita/388397/ombudsman-terima-375-pengaduan-soal-seleksi-casn-2021, diakses pada 10 September 2022.

Antara Sumsel. (2022). "Ombudsman Sumsel beri rapor kuning pelayanan publik Kota Palembang", 10 Januari 2022, https://sumsel.antaranews.com/berita/617037/ombudsman-sumsel-beri-rapor-kuning-pelayanan-publik-kota-palembang, diakses pada 10 September 2022.

Antero Kini. (2022). "Ketua Ombudsman Perwakilan Aceh, Dian Rubianty: Memastikan Ombudsman Bisa Diakses Siapa Saja", 30 Juni 2022, http://anterokini.com/2022/06/30/ketua-ombudsman-perwakilan-aceh-dian-rubianty-memastikan-ombudsman-bisa-diakses-siapa-saja/, diakses pada 3 September 2022.

Apriyanto, A.S. (2020). "Tingkatkan Pelayanan Publik Melalui Penanganan Pengaduan" , 02 Maret 2020, https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan, diakses pada 31 Juli 2022.

Ardiani, L., Sujaini, H., dan Tursina. (2020). Implementasi Sentiment Analysis Tanggapan Masyarakat Terhadap Pembangunan di Kota Pontianak. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 8(2), 183-190. DOI: 10.26418/justin.v8i2.36776.

Aryasa, K. (2015). *Big Data: Challenges and Opportunities*. Disampaikan dalam *Workshop Big Data Puslitbang Aptika dan IKP* pada tanggal 19 Mei 2015.

Bali Netizen. (2022). "Pastikan Pelaksanaan PPDB Bali 2022 Berjalan Sesuai Harapan, BMPS Bali Temui Ombudsman", 6 Juli 2022, https://www.balinetizen.com/2022/07/06/pastikan-pelaksanaan-ppdb-bali-2022-berjalan-sesuai-harapan-bmps-bali-temui-ombudsman, diakses pada 12 September 2022.

Banten Raya.com. (2022). "Masa Pendaftaran Seleksi Kepala Ombudsman Banten Diperpanjang, Ini Alasannya", 19 Agustus 2022, https://www.bantenraya.com/nasional/pr-1274213050/masa-pendaftaran-seleksi-kepala-ombudsman-banten-diperpanjang-ini-alasannya, diakses pada 1 September 2022.

Bappenas. (2021). *Laporan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2021.* Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.

Bappenas. (2022). *Pedoman Nomor 1 Tahun 2022 tentang Penyusunan RKP 2023*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.

Barito Post. (2022). "Audiensi dan Diskusi Kendala Yang Dialami Penyandang Disabilitas", 2 Agustus 2022, http://www.baritopost.co.id/audiensi-dan-diskusi-kendala-yang-dialami-penyandang-disabilitas/, diakses pada 3 September 2022.

Batam Today.com. (2022). "Kasasi Upah Minimum Ditolak MA, Ombudsman Kepri Imbau Gubernur Segera Ambil Sikap", 24 Mei 2022, https://batamtoday.com/index.php/home/read/176514/Kasasi-Upah-Minimum-Ditolak-MA-Ombudsman-Kepri-Imbau-Gubernur-Segera-Ambil-Sikap, diakses pada 8 September 2022.

Batam Xinwen. (2022). "Warga Keluhkan Akses Jalan Utama Kampung Tua Tanjung Gundap Rusak", 14 Juli 2022, https://www.batamxinwen.com/warga-keluhkan-akses-jalan-utama-kampung-tua-tanjung-gundap-rusak/, diakses pada 10 September 2022.

Berita Lima. (2022). "Dedy Irsan Dilantik Menjadi Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya 2022-2027", 5 Juli 2022, https://beritalima.com/dedy-irsan-dilantik-menjadi-kepala-ombudsman-ri-perwakilan-jakarta-raya-2022-2027/, diakses pada 8September 2022.

Bicara Indonesia.id. (2022). "Ombudsman RI Terima Hibah Gedung Kantor Perwakilan di Bali", 22 Maret 2022, https://bicaraindonesia.id/2022/03/22/ombudsman-ri-terima-hibah-gedung-kantor-perwakilan-di-bali/, diakses pada 12 September 2022.

Bogor Kita.com. (2022). "Ini Laporan Tahunan 2021 Ombudsman RI", 18 Maret 2022, http://bogor-kita.com/ini-laporan-tahunan-2021-ombudsman-ri/, diakses pada 1 September 2022.

BorneoTrend.com. (2022). "Ombudsman Karsel Audiensi Bersama Yayasan Daksa Banua Terkait Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas", 2 Agustus 2022, https://www.borneotrend.com/2022/08/ombudsman-kalsel-audiensi-bersama.html, diakses pada 2 September 2022.

Boyd, D., & Crawford, K. (2012). Critical Questions for Big Data: Provocations for a Cultural, Technological, and Scholarly Phenomenon. *Information, Communication & Society, 15(2), 662-679*. DOI:10.1080/1369118X.2012.678878.

Chang, K. (2006). *Introduction to Geographic Information Systems 3rd Edition.* McGraw Hill. ISBN: 0070658986.

Dewi, D., & Tobing, T. (2021). Optimalisasi Penyelenggaran Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan COVID-19 Di Indonesia. *Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting And Research,* 5(1), 210-214. doi:10.52362/jisamar.v5i1.362.

Dewi, D. C., Vidya Y., U., & Yusuf, S. Y. M. (2021). Re-modeling Sistem Pelayanan Publik Sebagai Bentuk Tanggap Kebijakan Dalam Mendukung Tatanan Normal Baru (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram). *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik), 1(1), 1-12.* https://doi.org/10.47134/rapik.v1i1.1.

Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan Kementerian PPN/Bappenas. (2022). *Paparan: Pemutakhiran Renja K/L dan RKP 2023 pada Sistem Informasi KRISNA*. Disampaikan dalam Sosialisasi Renja K/L Tahun Aggaran 2023 pada 4 November 2022.

Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan Kementerian PPN/Bappenas. (2021). *Tinjau Ulang Angka Dasar (Review Baseline) dalam Penyusunan Pagu Indikatif TA 2022*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.

Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas. (2022a). *Pengantar Trilateral Meeting Penyusunan Rencana Kerja 2023 Ombudsman Republik Indonesia*. Disampaikan dalam *Trilateral Meeting* Penyusunan Renja Ombudsman RI Tahun 2023 oleh Direktur Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah pada 2 Juni 2022.

Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas. (2022b). *Paparan: Konsep dan Pembagian Tugas Tim PEPPD Wilayah III*. Disampaikan dalam Diskusi Internal Tim PEPPD Wilayah III pada 25 Februari 2022.

Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas. (2022c). *Paparan: Koordinasi Tindak Lanjut Pemantapan RO Prioritas (Survei Kepatuhan terhadap UU 25/2009) dan RO Non*

Prioritas (Opini P4) Tahun 2022. Disampaikan dalam Rapat Koordinasi Tindak Lanjut Survei Kepatuhan Tahun 2022 pada 13 Desember 2022.

DPMPTSP Kota Padang. (2022). *Paparan: Perizinan di MPP Kota Padang.* Disampaikan dalam dalam Diskusi Uji Petik Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI di Mal Pelayanan Publik Kota Padang pada 7 Juni 2022.

DPMPTSP Kota Payakumbuh. (2022). *Paparan: Uji Petik Output Prioritas Nasional Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah Provinsi Sumatera Barat, Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.* Disampaikan dalam Diskusi Uji Petik Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh pada 8 Juni 2022.

DPMPTSP Kota Tarakan. (2022). *Paparan: Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan.* Disampaikan dalam Diskusi Uji Petik Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI di Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan pada 27 Juni 2022.

Dumbill, E. (2012). *Big Data Now Current Perspective*. O'Reilly Media.

Era.id. (2022). "Ombudsman Berikan Penghargaan ke 9 Polres dengan Pelayanan Publik Terbaik di Sumut", 9 Februari 2022, https://era.id/daerah/87569/ombudsman-berikan-penghargaan-ke-9-polres-dengan-pelayanan-publik-terbaik-di-sumut, diakses pada 8 September 2022.

Faozan, H. (2003). *Peran Birokrasi, Manajemen Kebijakan dan Eksistensi Pelayanan Publik.* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Gedeona, H.T. (2015). Analisis Model Alternatif Instrumen Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi, XII(3), 469-490*. DOI: 10.31113/jia.v16i2

Gill, C., Mullen, T., & Vivian, N. (2020). The Managerial Ombudsman. *The Modern Law Review, 83(4), 797–830.* doi:10.1111/1468-2230.12523

GoI. (2022a). *Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2022 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2022b). *Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas No. 3 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.* Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2022c). *Peraturan Presiden Nomor 134 Tahun 2022 tentang Pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2023*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2021a). *Peraturan Presiden Nomor 115 Tahun 2021 tentang Pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2022*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2021b). *Peraturan Presiden Nomor 85 Tahun 2021 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2022*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2021c). *Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penyusunan, Penelaahan, dan Perubahan Rencana Kerja Kementerian/Lembaga.* Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2020a). *Peraturan Presiden Nomor 122 Tahun 2020 tentang Pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2021*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2020b). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN 2020 – 2024)*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2020c). *Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomo 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Renstra K/L Tahun 2020-2024*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2019). *Peraturan Presiden No. 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara.* Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2017a). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2017b). *Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Pembangunan Nasional*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2016). *Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik.* Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia)

GoI. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.* Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2013). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2011). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2009). *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.* Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2008). *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.* Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2006a). *Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Pembangunan Nasional.* Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2006b). *Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan*. Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2004). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.* Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

GoI. (2003). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.* Jakarta: Pemerintah Indonesia (Government of Indonesia).

Hananto, A. (2017). "Dikukuhkan di New York Agustus ini, Inilah Jumlah Resmi Pulau di Indonesia", 19 Agustus 2017, https://www.goodnewsfromin. donesia.id/2017/08/19/dikukuhkan-di-new-york%20-agustus-ini-inilah-jumlah-resmi-pulau-di-indonesia, diakses pada 27 Juli 2022.

Hello Borneo.com. (2022). "Kaltara Raih Penghargaan Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik", 29 Juni 2022, http://helloborneo.com/2022/06/29/kaltara-raih-penghargaan-kepatuhan-tinggi-standar-pelayanan-publik#, diakses pada 2 September 2022.

Imbaruddin, A., Saeni, A.A., & Muttaqin (2021). The Role of Ombudsman in Improving Accountability of Government Public Services. *Proceedings of the 2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020). Series:Advances in Social Science, Education and Humanities Research Volume 564, 195-197.*https://doi.org/10.2991/assehr.k.210629.036

Independentnews45. (2022). "Selamat, Awal Tahun 2022 Polres Buol Mendapat Predikat Zona Hijau Standar Pelayanan Publik dari Ombudsman RI Perwakilan Sulteng", 22 Juli 2022, https://www.independentnews45.com/2022/01/selamat-awal-tahun-2022-polres-buol.html, diakses pada 12 September 2022.

Iskandar, A. & Amriani, T. N. (2019). Analisis Kesuksesan Aplikasi Keuangan Tingkat (SAKTI) Satuan Kerja diLingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK). *Kajian Ekonomi & Keuangan 3 No.1.* https://dx.doi.org/10.31685/kek.v3i1.409.

Jaweng, R., N., E. (2022). *Penilaian Pelayanan Publik oleh ORI: dari Survei Kepatuhan ke Opini Pengawasan*. Disampaikan dalam Diskusi Evaluasi/Pengawasan Pelayanan Publik Lintas Sektor pada 20 Mei 2022.

Kalimantan Post. (2022). "Pengaduan Masyarakat Di Kalsel Naik, Ombudsman Minta Perbaikan Pelayanan Publik", 8 Januari 2022, https://kalimantanpost.com/2022/01/pengaduan-masyarakat-di-kalsel-naik-ombudsman-minta-perbaikan-pelayanan-publik/, diakses pada 8 September 2022.

Kementerian Keuangan. (2022a). Surat Menteri Keuangan Nomor: S-821/MK.02/2022 tanggal 04 Oktober 2022, perihal Penyampaian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Kementerian Keuangan. (2022b). *Aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)*. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Kementerian Keuangan. (2022c). *Peraturan Direktur Jendral Anggaran Nomor Per-4/AG/2022 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran.* Jakarta: Kementerian Keuangan.

Kementerian Keuangan. (2022d). *Surat Menteri Keuangan Nomor S-821/MK.02/2022 tanggal 4 Oktober 2022, perihal Penyampaian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023.* Jakarta: Kementerian Keuangan.

Kementerian Keuangan. (2022e). *Surat Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor: S-53/AG.4/2022 perihal Undangan Pelaksanaan Penelaahan RKA-K/L Tahun Anggaran 2023.* Jakarta: Kementerian Keuangan.

Kementerian Keuangan. (2021). *Peraturan Direktur Jendral Anggaran Nomor PER-6/AG/2021 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isiaan Pelaksanaan Anggaran.* Jakarta: Kementerian Keuangan.

Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. (2022). *Surat Edaran Bersama (SEB) Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor: S-617/MK.02/2022 dan B.577/M.PPN/D.8/PP.04.02/07/2022 perihal Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.

Khampara.com. (2022). "MPP Simbol keseriusan Pemerintah Berikan Pelayanan ke Masyarakat*", 20 Juni 2022, http://khamparan.com/mpp-simbol-keseriusan-pemerintah-berikan-pelayanan-ke-masyarakat, diakses pada 1 September 2022.

Koran Serayu. (2022). "DPMPTSP Palopo Bersiap Hadapi Penilaian Ombudsman RI", 8 Agustus 2022, https://koranseruya.com/dpmptsp-palopo-bersiap-hadapi-penilaian-ombudsman-ri.html, diakses pada 2 September 2022.

KRISNA. (2022). *Aplikasi aplikasi Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran (KRISNA)*. Diakses melalui https://peppdaerah.dit.krisna.systems/

Kurnia, T, S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2018). E- Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia. *Jurnal Masalah-Masalah Hukum, 46(2), 170*. https:/doi.org/10.14710/mmh.46.2.2017.170-181.

Lensa Medan. (2022). "Keluarga Korban Pencurian yang Jadi Tersangka Mengadu ke Ombudsman", 11 Maret 2022, https://www.lensamedan.co.id/2022/03/keluarga-korban-pencurian-yang-jadi.html, diakses pada 8 September 2022.

Media-DPR.com. (2022). "Raih Predikat Hijau, Polres Buol Terima Piagam Penghargaan dari Perwakilan Ombudsman RI Sulteng", 22 April 2022, https://www.media-dpr.com/2022/04/raih-predikat-hijau-polres-buol-terima.html, diakses pada 12 September 2022.

Media Transparancy. (2022). "Sinergitas GBNN Sumut bersama Ombudsman RI Perwakilan Sumut", 4 Juni 2022, https://www.mediatransparancy.com/sinergitas-gbnn-sumut-bersama-ombudsman-ri-perwakilan-sumut/, diakses pada 1 September 2022.

Menteri PANRB. (2022). *Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Monologis.id. (2022). "Waki Kota Bandarlampung Dukung Ombudsman Selesaikan Persoalan Publik", 12 Agustus 2022, https://monologis.id/regional/wali-kota-bandarlampung-dukung-ombudsman-selesaikan-persoalan-publik, diakses pada 8 September 2022.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I.U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. ISBN: 978-623-6833-97-1. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Noverdi. (2022). *Paparan: Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi.* Disampaikan dalam Diskusi Uji Petik Ombudsman RI dan Bappenas RI di Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi pada 7 Juni 2022.

Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2021). Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing.* doi:10.1007/s12208-021-00297-0.

Nusantarapos. (2022). "Pemkab Lampura Gelar Sosialisasi Standar Pelayanan Publik Jasa Kesehatan", 17 Maret 2022, https://nusantarapos.co.id/101579/pemkab-lampura-gelar-sosialisasi-standar-pelayanan-publik-jasa-kesehatan/, diakses pada 1 September 2022.

OECD (2018). *The Role of Ombudsman Institutions in Open Government (Report)*. Paris: OECD & European Ombudsman.

Ombudsman RI. (2022a). *Laporan Triwulan I 2022*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI. (2022b). *Laporan Triwulan II 2022*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI. (2022c). Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI. (2022d). "Ombudsman RI Mulai Lakukan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik", 5 Agustus 2022, https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-mulai-lakukan-penilaian-penyelenggaraan-pelayanan-publik, diakses pada 16 September 2022.

Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu. (2022). "Urgensi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022", 11 November 2022, https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--urgensi-penilaian-penyelenggaraan-pelayanan-publik-tahun-2022, diakses pada 16 September 2022.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara. (2022). *Paparan: Pelaksanaan Program Kerja Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Kalimantan Utara.* Disampaikan dalam Diskusi Uji Petik Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara pada 27 Juni 2022.

Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara. (2022). *Ombudsman RI Maluku Utara Serta Peran Pengawasannya.* Ternate: Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara. (2021). *Laporan Tahunan 2021 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Maluku Utara.* Ternate: Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI. (2021a). *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2021: Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman RI. (2021b). *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021.* Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. (2022). *Paparan: Presentasi Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat untuk Persiapan Joint Monev di Perwakilan*

Sumbar. Disampaikan dalam Diskusi Evaluasi Capaian Target Kegiatan dan Persiapan Uji Petik *Monitoring* Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada 3 Juni 2022.

Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers, 5(2), 270 - 289.* https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131

Pambudi, A.S. (2022). *Paparan: Pengantar Bilateral Meeting* Penyusunan Rencana Kerja 2023 Ombudsman Republik Indonesia (Paparan Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas). Disampaikan dalam Diskusi B*ilateral Meeting* Penyusunan Rencana Kerja 2023 Ombudsman Republik Indonesia, 23 Mei 2022.

Panjikendari.com. (2022). "Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2021, Kolaka Naik Kelas", 30 Maret 2022, https://panjikendari.com/hasil-penilaian-kepatuhan-tahun-2021-kolaka-naik-kelas/, diakses pada 12 September 2022.

Pos-Kupang.com. (2022). "Sebanyak 115 Formasi Lowongan Kerja Ombudsman RI Hingga Kantor Perwakilan, Syarat dan Cara Lamar", 6 Maret 2022, https://kupang.tribunnews.com/2022/03/06/sebanyak-115-formasi-lowongan-kerja-ombudsman-ri-hingga-kantor-perwakilan-syarat-dan-cara-lamar, diakses pada 1 September 2022.

Prabowo, N. (2017). Analisis Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik, 2(2), 55-66.* https://doi.org/10.33105/itrev.v2i2.27.

Rahman, H. (2022). *Paparan: Ombudsman RI Kaltara dan Peran Pengawasannya.* Disampaikan dalam Diskusi Uji Petik Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara pada 27 Juni 2022.

Rega Media. (2022). "Ombudsman RI Temukan Minimnya Minyak Goreng HET di Pasar Tradisional dan Ritel Tradisional", tanggal, https://regamedianews.com/2022/02/23/ombudsman-ri-temukan-minimnya-minyak-goreng-het-di-pasar-dan-ritel-tradisional/, diakses pada 10 September 2022.

Republika.coid. (2022). "Ombudsman Terbitkan Kajian Cepat Implementasi Aplikasi MyPertamina", 26 Agustus 2022, https://www.republika.co.id/berita/rh68rk383/ombudsman-terbitkan-kajian-cepat-implementasi-aplikasi-mypertamina, diakses pada 10 September 2022.

RRI.co.id. (2022). "Tingkatkan Literasi SDM, Perpusnas-Ombudsman Bangun Pojok Baca Digital", 12 Agustus 2022, https://rri.co.id/humaniora/info-publik/1535662/tingkatkan-literasi-sdm-perpusnas-ombudsman-bangun-pojok-baca-digital, diakses pada 3 September 2022.

Rudolfus. (2022). *Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017*. Disampaikan dalam Diskusi Evaluasi/Pengawasan Pelayanan Publik Lintas Sektor pada 20 Mei 2022.

Siaga Online. (2022). "Ombudsman Kepri dan Kepala Kantor Imigrasi Batam Bahas Pelayanan Paspor", 2 Juni 2022, https://www.siagaonline.com/read-600-76671-2022-06-02-ombudsman-kepri-dan-kepala-kantor-imigrasi-batam-bahas-pelayanan-paspor.html, diakses pada 8 September 2022.

Solechan, S. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law and Governance Journal, 1*(1), 67-89. https://doi.org/10.14710/alj.v1i1.67-89.

Solihin, O. (2021). Implementasi Big Data pada Sosial Media sebagai Strategi Komunikasi Krisis Pemerintah. *Jurnal Common, 5(1), 56-66*. DOI: https://doi.org/10.34010/common

Suara Sumsel.id. (2022). "https://sumsel.suara.com/read/2022/01/28/060000/pelayanan-publik-kota-palembang-diberi-rapor-kuning-ini-kata-ombudsman-sumsel", 28 Januari 2022, https://sumsel.suara.com/read/2022/01/28/060000/pelayanan-publik-kota-palembang-diberi-rapor-kuning-ini-kata-ombudsman-sumsel, diakses pada 8 September 2022.

Teras Lampung.com. (2022). "Walikota Bandarlampung Resmikan Gedung Ombudsman Perwakilan Lampung", 12 Agustus 2022, https://www.teraslampung.com/walikota-bandarlampung-resmikan-gedung-ombudsman-perwakilan-lampung/, diakses pada 3 September 2022.

Tribun Batam.id. (2022). "Ombudsman Kepri Buka Layanan Konsultasi dan Aduan secara Daring, Begini Caranya", 22 Juli 2022, https://batam.tribunnews.com/2022/07/22/ombudsman-kepri-buka-layanan-konsultasi-dan-aduan-secara-daring-begini-caranya, diakses pada 3 September 2022.

Tribun Pontianak.co.id. (2022). "Pembukaan Seleksi Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar, Pendaftaran Dari Mulai 5 Agustus 2022", 8 Agustus 2022, https://pontianak.tribunnews.com/2022/08/08/pembukaan-seleksi-kepala-perwakilan-ombudsman-kalbar-pendaftaran-daring-mulai-5-agustus-2022, diakses pada 2 September 2022.

Wibowo, I. (2019). Proses Difusi Inovasi Program SAKTI (Studi Kasus Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Ditjen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018). *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik, 4(4), 323-337.* https://doi.org/10.33105/itrev.v4i4.139.

Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi*, XV (1), 103-115. DOI:10.31113/jia.v15i1.140

LAMPIRAN

Lampiran 1. Catatan Penelaahan RKA Ombudsman RI TA 2023 pada Aplikasi SAKTI (Pagu Anggaran)

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
1	**DJAMALUDDIN (DJA Kementerian Keuangan)** Yth. 1. Direktur Pemantauan Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Bappenas 2. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan, Ombudsman Assalamu'alaikum Wr. Wb. Salam sejahtera bagi kita semua.Salam sehat Bapak/Ibu semua Menindaklanjuti surat undangan Direktur Abid PMK Nomor S-53/AG.4/2022 tanggal 19 Juli 2022 hal Undangan Pelaksanaan Penelaahan RKA-K/L TA 2023 , sebagaimana merujuk Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 dan berdasarkan Surat Bersama Direktur Jenderal Anggaran dan Deputi Bidang Pendanaan Pembangunan Nomor S- 184/AG/2022 dan 09014/PPN.04.03/D.8/PP.04.03/D.8/B/07/2022 tanggal 12 Juli 2022 hal Pelaksanaan Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023, bersama ini kami informasikan bahwa pelaksanaan penelaahan RKA-K/L Pagu Anggaran TA 2022 mulai dapat dilakukan, sekalipun surat bersama Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Bappenas masih dalam proses penetapan. Dengan memulai lebih awal pelaksanaan penelaahan RKA-K/L TA 2023 (Pagu Anggaran) diharapkan kendala-kendala yang timbul dapat diantisipasi lebih cepat. Untuk sementara, penelaahan RKA-K/L ini mempedomani surat Bersama Menteri Keuangan RI Nomor S-353/MK.02/2022 dan Menteri PPN /Bappenas Nomor B.301/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2022 tanggal 18 April 2022 hal Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2023 serta penyesuaiannya berdasarkan kesepakatan *Trilateral Meeting*. Ketentuan terkait pemutakhiran pagu, akan diinformasikan lebih lanjut. Demikian kami sampaikan. Terima kasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb	**DR. AMRAN, AP, MT (Ombudsman RI)** Yth. 1. Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan 2. Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas Assalamu 'alaikum wr. wb. Salam sejahtera dan salam sehat untuk kita semua, Berdasarkan surat Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor: S-53/AG.4/2022 tanggal 19 Juli 2022 hal Undangan Penelaahan RKA- K/L TA 2023 dan Surat Tugas Sekretaris Jenderal Ombudsman RI nomor: 636/PR.03.03/VII/2022 tanggal 19 Juli 2022 maka dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas dibukanya Forum Penelaahan sebagai wadah diskusi dan telaah terkait pembahasan Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI TA 2023. Sebagaimana tertuang pada Surat Bersama Direktur Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan dan Deputi Bidang Pendanaan dan Pembangunan Kementerian PPN/Bappenas Nomor S-184/AG/2022 dan 09014/PP.04.03/D.8/B/07/2022 tanggal 12 Juli 2022 hal Pelaksanaan Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2023, penyusunan RKA-K/L TA 2023 masih didasarkan pada Surat Bersama Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor S-353/MK.02/2022 dan B.301/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2022 tanggal 18 April 2022 hal Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2023 serta penyesuaiannya berdasarkan kesepakatan Trilateral Meeting. Besaran pagu Indikatif Ombudsman RI TA 2023 sebesar Rp234.047.920.000,00 dan penyesuaian alokasi per program berdasarakan kesepakatan Trilateral Meeting adalah sebagai berikut:

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
		• Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 201.927.676.000,00, dan • Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp 32.120.244.000,00. Menindaklanjuti hal tersebut, telah disusun Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI TA 2023 beserta pemenuhan data dukung. Melalui forum ini kami harapkan masukan dan arahan lebih lanjut terhadap Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI TA 2023. Adapun hal-hal lainnya yang masih kurang berdasarkan hasil diskusi dan penelaahan ini akan segera ditindaklanjuti. Demikian pengantar yang dapat kami sampaikan. Terima kasih. Wassalamu'alaikum wr. wb.
2	**SUYONO (DJA Kementerian Keuangan)** Selamat sore Bapak/Ibu Penelaah dari Ombudsman RI, Berdasarkan Lampiran V Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor Per-6/AG/2021 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-KL dan Pengesahan DIPA, penelaahan Pagu Anggaran mencakup 2 (dua) kriteria, yaitu kriteria administratif dan kriteria substantif. Kriteria administratif, dokumen yang harus dilengkapi pada saat penelaahan Pagu Anggaran TA. 2023 terdiri dari: 1. Surat pengantar RKA-K/L; 2. RKA-K/L yang telah direviu oleh APIP K/L dan diteliti oleh Unit Perencanaan K/L; 3. Daftar Rincian Pagu Anggaran per satker/eselon I; 4. RKA satker; 5. Persetujuan Komisi terkait di DPR. Dokumen-dokumen yang digunakan dalam penelaahan RKA-K/L sudah berbentuk hasil pindaian dan/atau dokumen digital, dan di-*upload* di sistem.Mohon agar dokumen yang belum terlampir agar dilengkapi dalam kesempatan pertama. Terima kasih.	**TRI ASTANTO (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah dari DJA dan Bappenas Berikut tanggapan dan penjelasan kami terkait arahan dari Bapak Suyono (DJA) mengenai kriteria administratif berdasarkan Lampiran V Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor Per-6/AG/2021 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-KL dan Pengesahan DIPA. Dalam forum penelaahan Pagu Anggaran TA 2023 ini telah kami upload dokumen kelengkapan administratif, yang terdiri dari: 1. Surat pengantar/penyampaian RKA-K/L; 2. RKA-K/L; 3. Daftar Rincian Pagu Anggaran per satker/eselon I; dan 4. RKA satker. Dokumen yang belum kami *upload* adalah Persetujuan Komisi Terkait di DPR karena sampai saat ini Pagu Anggaran TA 2023 belum ditetapkan. Selain itu, dokumen RKA-K/L masih secara paralel dilakukan reviu oleh APIP sehingga dokumen tersebut belum dilengkapi LHR. Kelengkapan tersebut akan kami penuhi pada kesempatan berikutnya. Terima kasih.
3	**ANDI SETYO PAMBUDI (BAPPENAS)** Yth.	**TRI ASTANTO (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah DJA dan Bappenas

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	1. Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Keuangan RI 2. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan, Ombudsman RI Assalamu'alaikum Wr. Wb. Salam sejahtera bagi kita semua. Salam sehat Bapak/Ibu semua Dalam rangka penelaahan RKA-K/L di aplikasi SAKTI ini, kami memandangh perlu untuk mendapatkan penjelasan dari Ombudsman terkait beberapa hal, antara lain: 1. Mohon dijelaskan terkait Opini Pengawasan Pelayanan Publik terkait komponen pembentuk penilaiannya, 7 lokasi dimana saja (termasuk justifikasi mengapa semuanya di Pemda, tidak ada yang di level K/L) serta target penyelesaiannya kapan (sampai akhir tahun atau hanya pertengahan tahun sudah dapat diketahui hasilnya); 2. Adakah perbedaan metodologi Opini Pengawasan Pelayanan Publik antara tahun 2022 dengan yang direncanakan tahun 2023? jika ada bedanya, mohon dijelaskan dan penguatannya dibagian apa, serta strategi apa yang digunakan untuk mencapainya dengan anggaran yang ada; 3. Terkait 1 data pelayanan publik, itu jenis data apa yang akan disusun untuk tahun 2023 nanti?apa manfaat data itu bagi pengawasan pelayanan publik, khususnya dukungannya pada Prioritas Nasional? 4. Mohon dituliskan berapa anggaran masing-masing provinsi untuk RO Prioritas Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan. Hal ini mengingat sampai saat ini kami belum memahami bagaimana cara Ombudsman mengalokasikannya di daerah karena jumlah kabupaten/kota dan kondisi geografis masing-masing provinsi tidak sama; 5. Mohon dijelaskan secara singkat tentang Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi (3 dokumen) ini dokumen apa saja?dan mengapa jika Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat ada 17 dokumen?kenapa jumlah dokumennya bisa berbeda jauh padahal sama-sama mendukung Priorotas Nasional? Demikian pertanyaan dan permohonan konfirmasi dari Ombudsman RI yang dapat kami sampaikan.	Berikut tanggapan dan penjelasan kami terkait beberapa hal yang ditanyakan oleh Bapak Andi Setyo Pambudi (Bappenas): 1. Dalam penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI, dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan. Ombudsman melakukan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan melakukan penilaian pada 4 Dimensi, antara lain *Input* (Kompetensi dan Sarana Prasarana), Proses (Standar Pelayanan), *Output* (Persepsi Masyarakat), dan Pengaduan (Pengelolaan Pengaduan). Nantinya hasil penilaian ini akan menjadi Opini Pengawasan Pelayanan Publik. Penilaian dilakukan pada 7 Pemerintah Daerah yang dilakukan Survei Kepatuhan dan Inperma pada tahun 2023, yaitu: 1) Aceh, 2) Sumbar, 3) Bengkulu, 4) Lampung, 5) Jatim, 6) Maluku, dan 7) Maluku Utara; 2. Metodologi penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik tahun 2023 terdapat perubahan dibandingkan tahun 2022. Tahun 2022 produk pengawasan ombudsman (saran, rekomendasi, LAHP) hanya menjadi catatan, tahun 2023 akan menjadi faktor pengurang. Konsep ini masih terus dibahas oleh Tim dan Pimpinan; 3. Jenis data yang akan disusun adalah data terkait substansi berdasarkan sektor/subsektor yg ada di PL. Salah satu tujuannya adalah sebagai data pendukung/rujukan dalam rangka peningkatan kualitas dan percepatan PL maupun deteksi dan analisis pencegahan. 4. Anggaran Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan TA 2023 sebesar Rp11.256.875.000 yang dibagi ke 34 Perwakilan/Provinsi. Besaran anggaran tiap Perwakilan/Provinsi berbeda-beda tergantung jumlah lokus survei (jumlah pemerintah daerah yang disurvei), jarak dan kondisi geografis lokasi survei dari kantor perwakilan, dan besaran SBM pada lokasi survei;

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	Mohon dijawab dengan bahasa yang mudah dipahami dan logis. Terima kasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb Andi Setyo Pambudi Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas	5. Penjaminan Mutu merupakan upaya memberi keyakinan kepada seluruh pemangku kepentingan bahwa seluruh aspek pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi di lingkungan Ombudsman RI menghasilkan produk dan jasa pelayanan sesuai standar mutu atau peraturan yang berlaku. Pada usulan anggaran 2023, Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi lebih kecil dibandingkan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat karena volumenya menyesuaikan dengan alokasi anggaran yang diberikan oleh Bagian Perencanaan Keuangan Ombudsman, kemudian Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi baru dimulai pada tahun 2022 sedangkan Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat sudah dilakukan sejak tahun 2018. Selain itu, 3 Dokumen Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi merupakan dokumen hasil penjaminan mutu atas kajian pencegahan maladministrasi berdasarkan sampel *output* Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik pada tahun 2023 yang berjumlah 41 rekomendasi kebijakan, sedangkan 17 Dokumen Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat merupakan dokumen hasil evaluasi mutu pada 17 Unit Kerja dari sampel *output* Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan yang diselesaikan pada tahun 2023 sebanyak 9.672 orang/laporan. Terima kasih
4	**SUYONO (DJA Kementerian Keuangan)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah Ombudsman RI Berdasarkan ADK RKA-K/L Ombudsman RI Tahun 2023 yang telah disubmit pada Aplikasi SAKTI belum mencantumkan Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah (KPJM), berdasarkan PMK 208/PMK.02/2019 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-K/L dan Pengesahan DIPA dan Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor Per-6/AG/2021 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-K/L dan Pengesahan DIPA, Menteri/Pimpinan Lembaga menyusun RKA-K/L Pagu Anggaran, disertai dengan pemutakhiran Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah (Prakiraan Maju Tahun 1, Tahun 2, dan Tahun 3). RKA-K/L bersama-sama dengan KPJM	**TRI ASTANTO (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah DJA dan Bappenas Berikut tanggapan dan penjelasan kami terkait arahan dari Bapak Suyono (DJA) mengenai pencantuman angka KPJM pada RKA-K/L Ombudsman RI Tahun 2023. Pada saat penyampaian RKA-K/L Ombudsman RI TA 2023 tanggal 19 Juli 2023, memang benar angka KPJM belum selesai dimutakhirkan pada aplikasi Sakti. Saat ini Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah (Prakiraan Maju Tahun 2024, 2025, dan 2026) telah kami mutakhirkan sebagaimana terlihat pada sub menu Monitoring Pagu dalam menu Penelaahan RKA-K/L.

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	disampaikan kepada Kementerian Keuangan untuk ditelaah. Mohon agar dilakukan pencantuman angka KPJM pada RKA-K/L Ombudsman RI Tahun 2023. Terima kasih.	Terima kasih
5	**ARAN SUWONDO (DJA Kementerian Keuangan)** Yth. Bapak/Ibu penelaah Ombudsman RI, Berdasarkan dokumen pendukung yang telah disampaikan, kami mohon konfirmasi hal sebagai berikut: 1. Terhadap item Souvenir dan Seminar Kit terdapat perbedaan besarannya, apakah perbedaannya berdasarkan kegiatannya yang berbeda? Namun dalam hal besaran harganya sama mohon untuk dapat disesuaikan; 2. Terhadap biaya Belanja Honor *Output* Kegiatan yang terkait dengan Honorarium Tim Pelaksana Kegiatan apakah sudah memedomani PMK tentang Standar Biaya Masukan TA 2023 sesuai dengan penjelasan Standar Biaya Masukan TA 2023 angka 17.1? Demikian kami sampaikan, terimakasih	**GINANJAR SEPTIANTO, SE. (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah DJA dan Bappenas Menanggapi pertanyaan Bapak Aran dari DJA kami sampaikan beberapa tanggapan sebagai berikut: 1. Terdapat perbedaan besaran item souvernir dan seminar kit dikarenakan peruntukan yang berbeda pada masing-masing kegiatan. 2. Biaya belanja honor *output* kegiatan yang tercantum dalam RKA-K/L Ombudsman RI TA 2023 sudah mempedomani PMK tentang Standar Biaya Masukan TA 2023 sesuai dengan penjelasan Standar Biaya Masukan TA 2023 angka 17.1.
6	**RAHMAT HIDAYAT (BAPPENAS)** Yth. 1. Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan RI 2. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan, Ombudsman RI 3. Bapak/Ibu Penelaah Ombudsman RI Assalamu'alaikum. Wr. Wb. Salam sejahtera dan salam sehat bagi kita semua Dalam rangka Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI TA 2023, ada beberapa hal yang ingin kami tanyakan dan konfirmasi ke Ombudsman RI. 1. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor PER- 4 /AG/2022 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran disebutkan bahwa penelaahan RKA-K/L Pagu Anggaran dan/atau RKA-K/L Alokasi Anggaran difokuskan pada kebijakan/usulan/inisiatif	**GINANJAR SEPTIANTO, SE. (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah DJA dan Bappenas Menanggapi pertanyaan Bapak Rachmat dari Bappenas kami sampaikan beberapa tanggapan sebagai berikut: 1. Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait External Complaint Handling tahun 2023 dilaksanakan pada lokus Pemprov Lampung, Pemprov Kalimantan Tengah, Pemprov Maluku, dan Pemprov Sulawesi Tengah dengan justifikasi bahwa tingkat respon terhadap pengaduan pada daerah tesebut masih rendah atau dari sisi pengelolaan pengaduannya masih perlu penguatan. Di sisi lain, peran Pemprov sebagai penghubung bagi kabupaten/kota perlu penekanan, sehingga harus didorong lebih intens. 2. Pada tahun 2023 survei kepatuhan direncanakan dilaksanakan pada semester I sehingga data hasil survei terkait K/L/D yang memiliki tingkat kepatuhan rendah sudah dapat diperoleh pada semester II. Dengan demikian kegiatan pendampingan

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	baru. Salah satu usulan baru Ombudsman RI yaitu Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait *External Complaint Handling*, tahun 2023 ditargetkan ada 4 (empat) lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI, mohon dijelaskan lembaga mana saja yang didampingi beserta justifikasinya kenapa 4 (empat) lembaga tersebut yang didampingi? 2. Hasil Survei Kepatuhan Pelayanan Publik tahun 2023 direncanakan diumumkan pada bulan Desember 2023. Mohon penjelasannya terkait kelogisan alur pemanfaatan hasil penilaian kepatuhan antara publikasi hasil Survei Kepatuhan yang diumumkan bulan Desember dengan kegiatan pendampingan terhadap K/L/D oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik yang lebih dahulu dilakukan pada bulan Oktober? 3. Mohon diberikan penjelasan tentang *output* dan outcome dari kegiatan Tinjauan Sistemik (SR) dan Kajian Cepat (RA) yang dilakukan oleh Ombudsman. Apakah *output* dari Tinjauan Sistemik dan Kajian Cepat tersebut dipublikasikan oleh Ombudsman RI dan apakah bisa diakses oleh publik? Hal ini dimaksudkan untuk memperluas manfaat dari Tinjauan Sistemik dan Kajian Cepat yang dilakukan oleh Ombudsman RI kepada masyarakat dan penyelengara pelayanan publik di berbagai daerah. 4. Bagaimana metodologi yang digunakan dan ruang lingkup dari kegiatan Tinjauan Sistemik dan Kajian Cepat yang dilakukan oleh Ombudsman RI? Bagaimana pembagian peran Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan dalam melakukan Tinjauan Sistemik dan Kajian Cepat? Demikian pertanyaan dan permohonan konfirmasi dari Ombudsman RI yang dapat kami sampaikan. Terima kasih. Wassalamu'alaikum. Wr. Wb. Rahmat Hidayat Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas	pada K/L/D dengan tingkat kepatuhan rendah dapat dilaksanakan pada bulan Oktober. 3. Kegiatan Tinjauan Sistemik (SR) dan Kajian Cepat (RA) merupakan salah satu bentuk dari kajian yang dilakukan oleh Ombudsman RI terhadap potensi maladministrasi atau maladministrasi yang berulang. *Output* yang dihasilkan adalah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik (rekomendasi kebijakan). Outcome dari kegiatan kajian yaitu meningkatnya kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Output* saran perbaikan kebijakan pelayanan publik (rekomendasi kebijakan) dipublikasikan dan dapat diakses oleh publik. 4. Sesuai dengan KAK Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik, Tinjauan Sistemik (SR) dan Kajian Cepat (RA) dilaksanakan melalui 3 tahapan yaitu deteksi, analisis potensi maladministrasi, dan perlakuan pelaksanaan saran. Pembagian peran pusat dan perwakilan dilakukan berdasarkan ruang lingkup kajian yang dilaksanakan, dapat dilakukan oleh pusat, perwakilan, maupun kolaborasi antara pusat dan perwakilan.
7	**ANDI SETYO PAMBUDI (BAPPENAS)** Assalamu'alaikum Wr. Wb. Salam sejahtera bagi kita semua. Salam sehat Bapak/Ibu semua Dalam rangka menindaklanjuti Surat Bersama Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Kepala	**GINANJAR SEPTIANTO, SE. (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah Bappenas dan DJA Menanggapi pertanyaan Bapak Andi dari Bappenas kami sampaikan beberapa tanggapan sebagai berikut:

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	Bappenas Nomor S- 617/MK.02/2022 dan Nomor B.577/M.PPN/D.8/PP.04.02/07/2022 tentang Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023, beberapa hal yang perlu menjadi perhatian adalah sebagai berikut: 1. Terdapat kenaikan/penambahan anggaran sebesar Rp. 14.280.000.000,00 jika dibandingkan dengan Pagu Indikatif. Kenaikan/penambahan anggaran ini secara keseluruhan untuk mendanai anggaran nonoperasional. 2. Ombudsman RI agar mengamankan/mengalokasikan kenaikan anggaran nonoperasional ini untuk memenuhi usulan yang telah dibahas dan disepakati pada Trilateral Meeting Pagu Indikatif Tanggal 2 Juni Tahun 2022 lalu, yaitu untuk mendanai Program Dukungan Manajemen (nonoperasional) sebesar Rp9.280.036.000,00 3. Sisa kenaikan anggaran diarahkan untuk di *exercise* Ombudsman dengan beberapa penekanan untuk: a. Rincian *Output* (RO) Akses Pengaduan Pelayanan Publik sebesar Rp.1.500.000.000,00 untuk dialokasikan pada beberapa daerah seperti Kalimantan Utara, Kalimantan Timur, Maluku Utara, Nusa Tenggara Timur, Papua Barat, Gorontalo, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Jawa Tengah, Banten, Jawa Barat, Nusa Tenggara Barat, dan D.I. Yogyakarta. Maksud dari penambahan ini adalah untuk memperkuat pemahaman masyarakat, instansi pemerintah, serta *stakeholders* terkait tentang kelembagaan Ombudsman, tugas, fungsi dan kewenangannya sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik di Indonesia. Diharapkan peran Ombudsman ke depan, baik di pusat maupun di perwakilan akan lebih nyata terlihat dan dirasakan dengan lebih merata. b. Rincian *Output* (RO) Layanan Hubungan Masyarakat, khususnya ditambahkan untuk pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF) di tahun 2023-2024 dengan kebutuhan Rp.500.000.000,00. Hal ini penting sebagai bagian dari kewibawaan negara di kancah Internasional.	Sebelumnya kami ucapkan terima kasih pada mitra Bappenas dan DJA atas dukungan dan upaya yang telah dilakukan selama ini sehingga pada Pagu Anggaran TA 2023 Ombudsman RI mendapat tambahan anggaran sebesar Rp.14.280.000.000,00. Alokasi tambahan anggaran tersebut telah dibahas dalam rapat pleno pimpinan tanggal 1 Agustus 2022 dengan mengacu pada hasil kesepakatan tiga pihak dan kesimpulan Rapat Dengar Pendapat (RDP) tanggal 14 Juni 2022. Dari usulan tambahan anggaran sebesar Rp.71.760.425.000,00 disetujui sebesar Rp.14.280.000.000,00 maka alokasi tambahan anggaran yang telah disusun Ombudsman RI sebagai berikut: 1. Program Pengawasan Pelayanan Publik: Rp7.885.964.000,00 a. Kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat: Rp7.885.964.000,00 • RO Akses Pengaduan Pelayanan Publik: Rp7.885.964.000,00 2. Program Dukungan Manajemen: Rp6.394.036.000,00 a. Kegiatan Perencanaan dan Keuangan: Rp703.862.000,00 • RO Layanan Perencanaan dan Penganggaran: Rp198.543.000,00 • RO Layanan Pemantauan dan Evaluasi: Rp222.320.000,00 • RO Layanan Manajemen Keuangan: Rp282.999.000,00 b. Kegiatan Fasilitasi,00 Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik: Rp. 212.477.000,00 • RO Layanan Umum: Rp71.565.000,00 • RO Layanan Data dan Informasi: Rp70.923.000,00 • RO Layanan Penyelenggaraan Kearsipan: Rp69.989.000,00 c. Kegiatan Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi: Rp1.886.065.000,00 • RO Layanan Hubungan Masyarakat: Rp569.219.000,00 • RO Layanan Umum: Rp95.412.000,00 • RO Layanan Data dan Informasi: Rp1.221.434.000,00 d. Kegiatan Pengawasan Internal: Rp218.322.000,00 • RO Layanan Audit Internal: Rp174.633.000,00

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	c. Rincian *Output* (RO) Layanan Perencanaan dan Penganggaran ditambahkan sebesar Rp.200.000.000,00, RO Layanan Pemantauan dan Evaluasi ditambahkan sebesar Rp.150.000.000,00, serta RO Layanan Manajemen Keuangan ditambahkan sebesar Rp.150.000.000,00. Penambahan total Rp.500.000.000,00 pada KRO Layanan Manajemen Kinerja Internal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas koordinasi proses penyusunan RKP, Renja, RKA-K/L, dan revisinya yang melibatkan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. d. Sisa kenaikan anggaran sebesar Rp.2.499.964.000,00 dipersilahkan di *exercise* oleh Ombudsman untuk mendanai RO- RO yang dianggap penting dan mendesak di Program Dukungan Manajemen maupun di Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil *exercise* ini harap diupload di aplikasi SAKTI untuk dapat ditelaah/dicermati Bappenas dan Kemenkeu (DJA), termasuk juga dilengkapi TOR serta RAB nya. Demikian arahan yang dapat kami sampaikan. Terima kasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb Andi Setyo Pambudi Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas.	• RO Layanan Penyelenggaraan Kearsipan: Rp43.689.000,00 e. Kegiatan Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi: Rp676.013.000,00 • RO Layanan Hukum: Rp188.642.000,00 • RO Layanan Hubungan Masyarakat: Rp318.413.000,00 • RO Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal: Rp168.958.000,00 f. Kegiatan Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan: Rp2.697.297.000,00 • RO Layanan BMN: Rp64.502.000,00 • RO Layanan Protokoler: Rp80.657.000,00 • RO Layanan Umum: Rp94.375.000,00 • RO Layanan Sarana Internal: Rp1.327.348.000,00 • RO Layanan Prasarana Internal: Rp200.000.000,00 • RO Layanan Manajemen SDM: Rp802.879.000,00 • RO Layanan Penyelenggaraan Kearsipan: Rp127.536.000,00 Dari rincian alokasi tambahan anggaran di atas menunjukkan bahwa hasil kesepakatan tiga pihak tidak banyak mengalami perubahan dari semula diusulkan sebesar Rp9.280.036.000,00 menjadi Rp6.394.036.000,00. Usulan tambahan hasil pembahasan RDP belum bisa dialokasikan secara optimal yaitu dari usulan Rp62.480.000.000,00 hanya diakomodir Rp.7.885.964.000,00.
		SUGANDA PANDAPOTAN PASARIBU (Ombudsman RI) Yth. Bapak/Ibu Penelaah DJA dan Bappenas Berikut kami sampaikan penyesuaian ADK RKA-K/L TA 2023 mengacu pada Surat Bersama Pagu Anggaran K/L dan Penyelesaiaan RKAKL TA 2023 Nomor S-617/MK.02/2022 dan B-577/M.PPN/D.8/PP.04.02/07/2022 tanggal 27 Juli 2022 hal Pagu Anggaran

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
		Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023. Dengan adanya perubahan ini maka Pagu Anggaran Ombudsman RI menjadi Rp248.327.920.000,00 dengan rincian sebagai berikut: 1. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Rp40.006.208.000,00; dan 2. Program Dukungan Manajemen: Rp208.321.712.000,00. Alokasi tambahan anggaran Rp.14.280.000.000,00 mengacu pada hasil kesepakatan tiga pihak dan kesimpulan Rapat Dengar Pendapat (RDP) tanggal 14 Juni 2022 sebagaimana tertuang dalam surat usulan tambahan anggaran TA 2023 Ombudsman RI No.B/1722/PR.02.03/VI/2022 tanggal 17 Juni 2022 hal Usulan Tambahan Anggaran TA 2023.
		GINANJAR SEPTIANTO, SE. (Ombudsman RI) Yth. Bapak/Ibu Penelaah DJA dan Bappenas Berikut kami sampaikan penyesuaian ADK RKA-K/L TA 2023 mengacu pada Surat Bersama Pagu Anggaran K/L dan Penyelesaiaan RKAKL TA 2023 Nomor S-617/MK.02/2022 dan B-577/M.PPN/D.8/PP.04.02/07/2022 tanggal 27 Juli 2022 hal Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023. Dengan adanya perubahan ini maka Pagu Anggaran Ombudsman RI menjadi Rp248.327.920.000,00 dengan rincian sebagai berikut: 1. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Rp40.006.208.000,00; dan 2. Program Dukungan Manajemen: Rp208.321.712.000,00. Alokasi tambahan anggaran Rp.14.280.000.000,00 mengacu pada hasil kesepakatan tiga pihak dan kesimpulan Rapat Dengar Pendapat (RDP) tanggal 14 Juni 2022 sebagaimana tertuang dalam surat usulan tambahan anggaran TA 2023 Ombudsman RI No.B/1722/PR.02.03/VI/2022 tanggal 17 Juni 2022 hal Usulan Tambahan Anggaran TA 2023.
8	**SUYONO (DJA Kementerian Keuangan)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah dari Ombudsman RI	

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	Sehubungan telah ditetapkannya surat bersama Menteri Keuangan dan Kepala Bappenas terkait Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2023 melalui surat Menteri Keuangan Nomor 617/MK.02/2022 dan Nomor B.577/M.PPN/D.8/PP.04.02/07/2022 tanggal 27 Juli 2022 hal Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023, agar penyusunan RKA-K/L Ombudsman RI TA 2023 disusun berdasarkan/berpedoman pada surat bersama dimaksud. Terima kasih.	
9	**SUYONO (DJA Kementerian Keuangan)** Berdasarkan Surat Bersama Pagu Anggaran K/L dan Penyelesaiaan RKA-K/L TA 2023 Nomor S-617/MK.02/2022 dan B-577/M.PPN/D.8/PP.04.02/07/2022 tanggal 27 Juli 2022 hal Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023, disampaikan hal sebagai berikut: 1. Pagu Anggaran Ombudsman RI TA 2023 naik sebesar Rp14.280.000.000,00 dari Pagu Indikatif sebelumnya sebesar Rp234.047.920.000,00 menjadi Rp248.327.920.000,00 2. Rincian Pagu Indikatif Ombudsman TA 2023 per program sebagai berikut: a. Program Dukungan Manajemen sebesar Rp201.927.676.000,00 terdiri dari alokasi belanja operasional Rp194.623.412.000,00 dan belanja non operasional sebesar Rp7.304.264.000,00 b. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp32.120.244.000,00 untuk belanja non operasional. 3. Pagu Ombudsman RI tersebut didalamnya termasuk Belanja Operasional Pegawai (001) sebesar Rp117.867.812.000,00 dan Belanja Operasional Barang (002) sebesar Rp76.755.600.000,00. 4. Penyampaian RKAKL Ombudsman RI TA 2023 agar dilengkapi dengan Perkiraan Maju TA 2024, 2025 dan 2026. 5. Dokumen Administrasi seperti Surat Pengantar dan kelengkapan dokumen lain harap segera di lengkapi dan di-*upload* dalam forum penelaah di Sakti. 6. Penelaahan RKA-K/L dilaksanakan sampai dengan tanggal 3 Agustus 2022. 7. Terhadap perubahan/penambahan anggaran berkenaan agar dialokasikan untuk yang	

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	benar-benar *urgent* dan mendesak serta mengacu pada surat usulan tambahan anggaran TA 2023 Ombudsman RI No.B/1722/PR.02.03/VI/2022 tanggal 17 Juni 2022 hal Usulan Tambahan Anggaran TA 2023. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
10	**DJAMALUDDIN (DJA Kementerian Keuangan)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah dari Bappenas dan Ombudsman RI Mengingat batas waktu penyelesaian penelaahan Pagu Anggaran TA 2023 sudah berakhir (sesuai jadwal dalam SBPA sampai dengan tanggal 3 Agustus 2022), dan dengan telah selesainya rangkaian kegiatan penelaahan Pagu Anggaran TA 2023, maka forum penelaahan Pagu Anggaran Ombudsman RI TA 2023 kami tutup. Selanjutnya hal-hal khusus/penting dapat dicantumkan dalam Catatan Penelaahan yang telah disediakan dalan forum ini. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu Penelaah dari Ombudsman RI dan dari Bappenas kami ucapkan terima kasih. Tentunya kami menyadari masih banyak hal-hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Mohon maaf atas segala permasalahan dan kendala yang terjadi selama penelaahan berlangsung. Terima kasih.	**GUMILANG RAMDHANI (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah DJA dan Bappenas Menindaklanjuti Surat Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas Nomor S-617/MK.02/2022 dan B.577/M.PPN/D.8/PP.04.02/07/2022 tanggal 27 Juli 2022 hal Pagu Anggaran K/L dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran K/L Tahun Anggaran 2023, dengan hormat kami sampaikan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Ombudsman RI TA 2023. Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI telah disusun sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran serta berdasarkan Pagu Anggaran TA 2023. Berkenaan dengan usulan Rencana Kerja Anggaran Ombudsman RI tersebut, terlampir disampaikan data dukung berupa: 1. Surat Penyampaian RKA Ombudsman RI TA 2023 (Pagu Anggaran); 2. Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga (RKA-K/L); 3. Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja (RKA Satker); 4. Daftar Perincian Pagu Anggaran per Satker/Eselon I; Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Lampiran 2. Catatan Penelaahan RKA Ombudsman RI TA 2023 pada Aplikasi SAKTI (Pagu Alokasi Anggaran)

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
1	**DJAMALUDDIN (DJA Kementerian Keuangan)** Assalamu'alaikum Wr. Wb. Salam sejahtera bagi kita semua. Salam sehat Bapak/Ibu semua Menindaklanjuti surat undangan Direktur Abid PMK Nomor UND-214/AG.4/2022 tanggal 06 Oktober 2022 hal Undangan Penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2023, sebagaimana merujuk Pasal 29 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 dan berdasarkan Surat Menteri Keuangan Nomor S-821/MK.02/2022 tanggal 04 Oktober 2022 hal Penyampaian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023, bersama ini kami sampaikan bahwa pelaksanaan penelaahan RKA-K/L berdasarkan Pagu Alokasi Anggaran TA 2023 sudah dapat dilaksanakan. Demikian kami sampaikan. Terima kasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb	**DR. AMRAN, AP, MT (Ombudsman RI)** Yth. 1. Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan 2. Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas Assalamu 'alaikum wr. wb. Salam sejahtera dan salam sehat untuk kita semua, Berdasarkan surat Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor: UND-214/AG.4/2022 tanggal 06 Oktober 2022 hal Undangan Penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2023 dan Surat Tugas Sekretaris Jenderal Ombudsman RI nomor: 1162/PR.03.04/X/2022 tanggal 14 Oktober 2022 maka dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas dibukanya Forum Penelaahan sebagai wadah diskusi dan telaah terkait pembahasan Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI TA 2023. Sebagaimana tertuang pada Surat Menteri Keuangan Nomor S-821/MK.02/2022 tanggal 04 Oktober 2022 hal Penyampaian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023, besaran Alokasi Anggaran Ombudsman RI TA 2023 sebesar Rp248.327.920.000,00 dengan rincian alokasi sebagai berikut: • Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 208.321.712.000,00, dan • Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp 40.006.208.000,00 Menindaklanjuti hal tersebut, telah disusun Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI TA 2023 beserta pemenuhan data dukung. Melalui forum ini kami harapkan masukan dan arahan lebih lanjut terhadap Rencana Kerja dan Anggaran Ombudsman RI TA 2023. Adapun hal-hal lainnya yang masih kurang berdasarkan hasil diskusi dan penelaahan ini akan segera ditindaklanjuti. Demikian kami sampaikan. Terima kasih. Wassalamu'alaikum wr. wb.

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
2	**ISTIYANTI (DJA Kementerian Keuangan)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah dari Ombudsman RI, Berdasarkan Lampiran V Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor Per-4/AG/2022 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-KL dan Pengesahan DIPA, penelaahan Pagu Anggaran mencakup antara lain kriteria administratif yang wajib dilengkapi pada saat penelaahan Pagu Anggaran TA. 2023 terdiri dari: 1. Surat pengantar RKA-K/L; 2. RKA-K/L yang telah direviu oleh APIP K/L dan diteliti oleh Unit Perencanaan K/L; 3. Daftar Rincian Pagu Anggaran per satker/eselon I; 4. RKA satker; 5. Persetujuan Komisi terkait di DPR. Dokumen-dokumen yang digunakan dalam penelaahan RKA-K/L sudah berbentuk hasil pindaian dan/atau dokumen digital, dan di-*upload* di sistem SAKTI. Mohon agar dokumen yang belum terlampir agar dilengkapi dalam kesempatan pertama. Terima kasih.	**GUMILANG RAMDHANI (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah Bappenas dan DJA Menanggapi penyampaian Ibu Istiyanti dari DJA terkait kelengkapan administratig penelaahan RKA-K/L TA 2023, dapat kami sampaikan bahwa saat dimulainya penelaahan ini dokumen yang telah kami *upload* di sistem SAKTI adalah surat pengantar RKA-K/L dan persetujuan Komisi terkait di DPR. Bersama ini kami sampaikan kembali dokumen RKA-K/L, Daftar Rincian Pagu Anggaran Per Satker/Eselon I, dan RKA Satker. Selanjutnya untuk dokumen Laporan Hasil Reviu APIP terhadap RKA-K/L TA 2023 akan kami sampaikan pada kesempatan berikutnya. Terima kasih.
3	**ARAN SUWONDO (DJA Kementerian Keuangan)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah dari Ombudsman RI Berdasarkan PMK 208/PMK.02/2019 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-K/L dan Pengesahan DIPA, Pasal 15 ayat (1), bahwa Penelaahan RKA-K/L sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dilakukan untuk meneliti antara lain kesesuaian RKA-K/L dengan kebijakan efisiensi dan efektivitas belanja Kementerian/Lembaga. Terkait hal tersebut, setelah dilakukan penelitian terhadap rincian kertas kerja satker Ombudsman RI, antara lain : 1. Layanan Dukungan Manajemen Internal untuk Belanja Jasa Lainnya berupa : a. Analis Kinerja Bidang Penegakan Hukum; b. Analis Kinerja Bidang Pertanahan; c. Analis Pengaduan Masyarakat Bidang Ketenagakerjaan dan Kepegawaian; d. Analis Pengaduan Masyarakat Bidang Telekomunikasi dan Informatika e. Layanan Dukungan Manajemen Internal untuk Belanja Jasa Lainnya akan di alokasikan masing-masing dengan besaran Rp8.200.000/bulan. Kami mohon konfirmasi tentang Analis tersebut dan apakah pencantuman harga	**TRI ASTANTO (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah Bappenas dan DJA Menanggapi pertanyaan Bapak Aran Suwondo dari DJA terkait beberapa hal, dapat kami sampaikan sebagai berikut: 1. Belanja jasa lainnya pada Layanan Dukungan Manajemen Internal berupa Tenaga Analis Bidang Penegakan Hukum, Analis Kinerja Bidang Pertanahan, Analis Pengaduan Masyarakat Bidang Ketenagakerjaan dan Kepegawaian, Analis Pengaduan Masyarakat Bidang Telekomunikasi dan Informatika yang masing-masing dengan besaran Rp8.200.000/bulan. Harga satuannya belum diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan. Dalam penentuan harga satuan tersebut, Ombudsman RI menggunakan referensi harga pasar dengan nilai yang wajar dan memperhatikan prinsip efisien dan efektif. 2. Iuran keanggotaan sebesar Rp20.000.000,00 pada Layanan Hubungan Masyarakat adalah iuran atas keikutsertaan Ombudsman RI dalam organisasi internasional Ombudsman,

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	satuan/indeks harga tersebut telah sesuai dengan harga yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan. 2. Layanan Hubungan Masyarakat untuk Pelaksanaan Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri berupa: a. Iuran keanggotaan sebesar Rp20.000.000,00 Kami mohon konfirmasi peruntukan Iuran Keanggotaan untuk hal apa dan urgensi nya? Terima kasih.	yaitu: International Ombudsman Institute (IOI), *Asian Ombudsman Association* (AOA), dan OIC *Ombudsman Association*. Melalui organisasi tersebut, Ombudsman RI dan negara-negara lainnya berbagi pengalaman, pengetahuan, dan *best practices* mengenai cara-cara penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, serta pengawasan pelayanan publik. Selain itu, melalui kerja sama internasional, Ombudsman RI juga dapat meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia melalui sejumlah training/pelatihan, baik yang dilaksanakan di Indonesia atau negara mitra. Terima kasih.
4	**ANDI SETYO PAMBUDI (BAPPENAS)** Kepada Yth. 1. Bapak Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan RI 2. Bapak Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan, Ombudsman RI 3. Bapak/Ibu Penelaah Ombudsman RI dari Kementerian Keuangan RI Assalamu'alaikum. Wr. Wb. Salam sejahtera dan salam sehat bagi kita semua Menindaklanjuti Surat Menteri Keuangan Nomor S-821/MK.02/2022 tanggal 04 Oktober 2022 hal Penyampaian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023 dan Surat Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor: UND-214/AG.4/2022 tanggal 06 Oktober 2022 hal Undangan Penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2023 serta Keputusan Sekretaris Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Sekretaris Utama Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor Kep.103/SES/HK/10/2022 tentang Penetapan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tipe Bappenas selaku Penelaah Anggaran pada Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional tanggal 06 Oktober 2022, beberapa hal yang perlu menjadi perhatian adalah sebagai berikut: 1. Besaran Alokasi Anggaran Ombudsman RI TA 2023 tidak mengalami perubahan atau sama	**TRI ASTANTO (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah Bappenas dan DJA Menanggapi penyampaian Bapak Andi Setyo Pambudi dari Bappenas terkait beberapa hal, dapat kami sampaikan sebagai berikut: 1. RKA-K/L yang telah disusun dan dibahas dalam forum penelaahan ini telah mengacu Alokasi Anggaran Ombudsman RI TA 2023 sebagaima Surat Menteri Keuangan Nomor S-821/MK.02/2022 serta selaras antara Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Ombudsman RI TA 2023 pada aplikasi SAKTI dengan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI TA 2023 pada aplikasi KRISNA Renja 2023. 2. Target *Output* Prioritas pada RKA-K/L yang telah disusun dan dibahas dalam forum penelaahan ini mempedomani hasil Trilateral Meeting dan selaras dengan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI TA 2023 pada aplikasi KRISNA Renja 2023. 3. Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik pada RKP 2023 terkait Ombudsman RI yaitu: a) Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan nilai 82,5; dan b) Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dengan nilai 72,5 menjadi tantangan bagi Ombudsman RI pada Tahun 2023. Skor rata-rata nilai kepatuhan K/L dan Pemerintah Daerah tentunya membutuhkan intervensi khusus

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	dengan Pagu Anggaran Ombudsman RI TA 2023. 2. Perhatian Kementerian PPN/Bappenas adalah pada konsistensi pemanfaatan anggaran antara yang tercantum dalam Aplikasi Krisna (Renja) dan Aplikasi SAKTI (RKA-K/L), baik secara nomenklatur, target maupun alokasinya. 3. Alokasi Anggaran Ombudsman RI TA 2023 sebesar Rp248.327.920.000,00 dengan rincian untuk Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 208.321.712.000,00 dan untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp 40.006.208.000,00. 4. Ombudsman RI agar memastikan keselarasan dan kesesuaian antara Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Ombudsman RI TA 2023 pada aplikasi SAKTI dengan Rencana Kerja (Renja) Ombudsman RI TA 2023 pada aplikasi KRISNA Renja 2023. 5. Ombudsman RI agar memastikan dan mengupayakan ketercapaian target *output* prioritas: a) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat sebanyak 39 Lembaga. b) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan sebanyak 548 Pemerintah Daerah. Sebagai catatan, produk survei ini haruslah tetap menghasilkan kategori zona merah, kuning, dan hijau sebagaimana yang dimaksud dalam RPJMN 2020-2024 (Perpres 18 Tahun 2020) ketika direncanakan/dibahas dengan Kementerian PPN/Bappenas pada waktu disusun. 6. Ombudsman RI agar memastikan dan mengupayakan ketercapaian target indikator Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik pada RKP 2023 terkait Ombudsman RI yaitu: a) Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan nilai 82,5. b) Skor Rata-rata Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dengan nilai 72,5.	agar nilainya meningkat dari tahun ke tahun. Kegiatan survei kepatuhan lebih pada upaya untuk memperoleh data kepatuhan K/L dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik, sedangkan salah satu bentuk intervensi untuk meningkatkan skor rata-rata nilai kepatuhan adalah RO lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Terima kasih.

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum. Wr. Wb. Salam, Andi Setyo Pambudi Penelaah dari Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas	
5	**ISTIYANTI (DJA Kementerian Keuangan)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah dari Ombudsman RI, Berdasarkan hasil pantauan kami terhadap data-data KPJM ORI yang telah di-*upload*, terdapat anomali data yang perlu kami klarifikasi yaitu besaran KPJM 2024-2026 kenaikannya diatas 1000% dibandingkan dengan DIPA TA 2022 dan Pagu Alokasi TA 2023. Mohon klarifikasinya, terima kasih	**GINANJAR SEPTIANTO, SE. (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah Bappenas dan DJA Data KPJM ORI yang telah di-*upload* Ombudsman RI pada forum penelaahan ini seperti yang disampaikan Ibu Istiyanti dari DJA. Terdapat data anomali besaran KPJM 2024-2026 dengan kenaikan diatas 1000% dibandingkan dengan DIPA TA 2022 dan Pagu Alokasi TA 2023. Hal ini terjadi terhadap RO yang mengalami kenaikan volume pada tahap alokasi anggaran. Kami sudah mencoba menyesuaikan melalui aplikasi Sakti, namun masih mengalami kendala teknis sehingga kenaikan anggaran masih naik signifikan. Kami akan coba menyesuaikan kembali dan mohon arahan dalam memperbaiki data tersebut agar datanya menjadi normal. Terima kasih.
6	**RAHMAT HIDAYAT (BAPPENAS)** Kepada Yth. 1. Bapak Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan RI 2. Bapak Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan, Ombudsman RI 3. Bapak/Ibu Penelaah Ombudsman RI dari Kementerian Keuangan RI Assalamu'alaikum. Wr. Wb. Salam sejahtera dan salam sehat bagi kita semua Menindaklanjuti Surat Menteri Keuangan Nomor S-821/MK.02/2022 tanggal 04 Oktober 2022 hal Penyampaian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2023 dan Surat Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor: UND-214/AG.4/2022 tanggal 06 Oktober 2022 hal Undangan Penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2023 serta Keputusan Sekretaris Kementerian Perencanaan Pembangunan	**TRI ASTANTO (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah Bappenas dan DJA Masukan dan arahan Bapak Rahmat Hidayat dari Bappenas terkait beberapa hal dalam penyusunan RKA-K/L Ombudsman RI TA 2023 akan menjadi perhatian kami. Terima kasih.

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	Nasional/Sekretaris Utama Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor Kep.103/SES/HK/10/2022 tentang Penetapan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Tipe Bappenas selaku Penelaah Anggaran pada Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional tanggal 6 Oktober 2022, beberapa hal yang perlu menjadi perhatian adalah sebagai berikut: 1. Ombudsman RI agar memastikan dan mengupayakan ketercapaian target indikator Proyek Prioritas Penguatan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik pada RKP 2023 terkait Ombudsman RI yaitu: a. Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan sebesar 737 Orang; b. Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan sebesar 8.935 Orang. Sebagai catatan, pengalokasian anggaran untuk Ombudsman RI diperwakilan agar memperhatikan karakteristik wilayah (tidak disamakan cara pengalokasiannya), khususnya dengan pertimbangan daerah kepulauan dan daratan; daerah dengan tingkat kemahalan tinggi, sedang dan rendah; serta daerah dengan kelas permasalahan pengaduan masyarakat kategori tinggi, sedang dan rendah. 2. Ombudsman RI agar memastikan RO baru "Lembaga yang Didampingi Dalam Optimalisasi SP4N-LAPOR! Terkait *External Complaint Handling*" terdanai secara optimal sebagaimana yang dibahas dalam *Trilateral Meeting*. Hal yang dilakukan dalam RO baru untuk dapat secara nyata selaras dengan peningkatan kualitas prioritas nasional, khususnya yang menjadi tanggung jawab Ombudsman RI, baik di pusat maupun perwakilan. 3. Ombudsman RI agar memastikan dan mengupayakan arahan Kementerian PPN/Bappenas terkait kenaikan anggaran pada forum penelaahan sebelumnya antara lain: a. Penambahan anggaran dalam mendukung RO Akses Pengaduan Pelayanan Publik diarahkan untuk memperkuat pemahaman masyarakat, instansi pemerintah, serta *stakeholders* terkait tentang kelembagaan Ombudsman, tugas, fungsi dan kewenangannya sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik di	

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	Indonesia. Diharapkan peran Ombudsman ke depan, baik di pusat maupun di perwakilan akan lebih nyata terlihat dan dirasakan dengan lebih merata; b. Penambahan anggaran dalam mendukung RO Layanan Hubungan Masyarakat, agar konsisten sebagaimana yang diusulkan dalam *Trilateral Meeting* dimana salah satunya untuk pelaksanaan tugas Ombudsman RI sebagai Ketua dan Sekretariat *South East Asian Ombudsman Forum* (SEAOF) di tahun 2023-2024 dengan kebutuhan sebesar Rp500.000.000,00. Hal ini penting sebagai bagian dari kewibawaan negara di kancah Internasional; c. Penambahan anggaran pada RO Layanan Perencanaan dan Penganggaran, RO Layanan Pemantauan dan Evaluasi, serta RO Layanan Manajemen Keuangan dalam rangka diharapkan dapat meningkatkan kualitas koordinasi proses penyusunan RKP, Renja, RKA-KL, dan revisinya yang melibatkan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal; d. Penambahan anggaran yang ada agar cermat dioptimalkan Ombudsman untuk mendanai RO-RO yang dianggap penting dan mendesak di Program Dukungan Manajemen maupun di Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil *exercise* ini harap di-*upload* di aplikasi SAKTI untuk dapat ditelaah/dicermati Bappenas dan Kemenkeu (DJA), termasuk juga dilengkapi TOR serta RAB nya yang terbaru. Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum. Wr. Wb. Salam, Rahmat Hidayat Penelaah dari Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas	
7	**ANDI SETYO PAMBUDI (BAPPENAS)** Yth. Tim Ombudsman Terkait tanggapan dari Ombudsman ini, mohon dijelaskan 2 hal: 1. Adakah korelasi pendampingan yang dilakukan ORI selamaini menentukan perbaikan zona dari merah ke hijau atau kuning ke hijau?adakah kajiannya di ORI tentang ini?apakah hasil pendampingan ORI	**TRI ASTANTO (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah Bappenas dan DJA Menanggapi pertanyaan Bapak Andi Setyo Pambudi dari Bappenas, dapat kami sampaikan sebagai berikut: 1. Kegiatan pendampingan yang dilakukan Ombudsman RI merupakan salah satu bentuk intervensi untuk meningkatkan

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	yang pernah dilakukan sudah terbukti menaikkan kualitas kepatuhan yang dimaksud?atau bisa jadi tanpa intervensi pendampingan-pun K/L atau Pemda bisa meningkat kualitas kepatuhannya? Dengan tidak ada pendampingan selama ini, nanti data zona kepatuhan merah kuning hijau pada tahun 2021 akan dibandingkan dengan hasil 2022.Jika hasilnya ternyata K/L/D membaik sendiri kepatuhannya, maka justifikasi pentingnya pendampingan perlu kita diskusikan kembali. Bagi kami setiap anggaran yang dialokasikan untuk "ide-ide baru" harus jelas dampaknya bagi perbaikan pelayanan publik 2. Apakah mungkin nilai survei kepatuhan di masa depan tidak keluar di akhir tahun seperti saat ini (misal bisa dirilis ditengah tahun) sehingga ide ada intervensi pendampingan diatas akan nampak lebih logis? Terima Kasih Salam, Andi Setyo Pambudi	kepatuhan K/L /Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Dengan keterbatasan anggaran yang dimiliki, Ombudsman RI hanya dapat mengalokasikan pendampingan pada 1 lembaga pusat dan 1 lembaga daerah di tahun 2021 dan 2022, namun Ombudsman secara proaktif melakukan sosialisasi dan kampanye akan pentingnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Kegiatan ini dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan lainnya dan beberapa kali juga diundang oleh instansi pusat dan daerah sebagai narasumber. Kegiatan pendampingan baru terlihat efektivitasnya setelah hasil survei kepatuhan tahun 2022 diperoleh karena pelaksanaan survei kepatuhan terhadap seluruh lokus baru dimulai pada tahun 2021. 2. Pada tahun 2023 survei kepatuhan direncanakan dilaksanakan pada semester I sehingga data hasil survei terkait K/L/Pemerintah Daerah yang memiliki tingkat kepatuhan rendah sudah dapat diperoleh pada semester II. Dengan demikian kegiatan pendampingan pada K/L/ Pemerintah Daerah dengan tingkat kepatuhan rendah dapat dilaksanakan pada bulan Oktober. Terima kasih.
8	**SUYONO (DJA Kementerian Keuangan)** Yth. Bapak Ibu Penelaah dari Ombudsman RI Berdasarkan PMK 208/PMK.02/2019 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-KL dan Pengesahan DIPA, pada Pasal 15 ayat (1) dinyatakan bahwa Penelaahan RKA-K/L sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dilakukan untuk meneliti antara lain kesesuaian RKA-K/L dengan kebijakan efisiensi dan efektivitas belanja Kementerian/Lembaga.Terkait aturan tersebut, setelah dilakukan penelitian terhadap rincian kertas kerja satker ORI TA 2023, masih terdapat pencantuman volume dalam bentuk paket sehingga tidak nampak harga satuannya/indeksnya. (Rincian Kertas Kerja Terlampir). Pencantuman harga satuan/indeks sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pencantuman indeks/satuan harga telah sesuai peraturan yang berlaku, antara lain indeks/satuan harga yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan.	**GINANJAR SEPTIANTO, SE. (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah Bappenas dan DJA Menanggapi penyampaian Bapak Suyono dari DJA terkait pencantuman volume dalam bentuk paket yang tidak nampak harga satuannya/indeksnya dapat kami sampaikan bahwa rincian anggaran belanja (RAB) pada setiap detil yang dipaketkan telah disusun dengan berpedoman kepada indeks/satuan harga yang berlaku. Terima kasih.

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	Pencantuman dalam bentuk paket pada penyusunan RKA-K/L dimungkinkan, namun harus dipastikan bahwa rincian anggaran belanja (RAB) pada setiap detil yang dipaketkan telah disusun dengan berpedoman kepada indeks/satuan harga yang berlaku. Demikian, terima kasih.	
9		**GINANJAR SEPTIANTO, SE. (Ombudsman RI)** Yth. Bapak/Ibu Penelaah Bappenas dan DJA Bersamaan dengan ini kami sampaikan beberapa dokumen sebagai berikut: 1. Perbaikan RKA K/L TA 2023 dengan penyesuaian KPJM 2024-2026 2. Laporan Hasil Reviu APIP terhadap RKA K/L TA 2023 3. ADK Penyesuaian Rencana Penarikan Dana Halaman III DIPA Terima kasih.

Kementerian PPN/
Bappenas

ISSN 2987-0852

Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah

Menara Bappenas Lantai 9
Jl. H.R. Rasuna Said, Kuningan
Setia Budi, Kota Jakarta Selatan, 12920

Phone
Cell: (021) 50927413

Email & Online
Email: dit.peppd@bappenas.go.id

dit.peppdbappenas

Direktorat PEPPD

peppd.bappenas.go.id