

LAPORAN KOORDINASI PENYUSUNAN RKP

Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah
Tahun Anggaran 2021



Diterbitkan oleh:

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

LAPORAN KOORDINASI PENYUSUNAN RKP

Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah
Tahun Anggaran 2021



Diterbitkan oleh:

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

LAPORAN

KOORDINASI PENYUSUNAN RKP LINGKUP PENGENDALIAN PEMBANGUNAN DAERAH TAHUN ANGGARAN 2021

Penanggung Jawab:

Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah

Penulis

Andi Setyo Pambudi, Rahmat Hidayat, Grace Second Lady Manalu, Desak Made Annisa Cahya Putri, Devy Paramitha Agnelia, Istiqlal Abadiyah Sukma Putri, Silvitia Nindia Nurvia, Deni.

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, Muhammad Raihan.

Pendukung

Fran Sala Monda, Muhamad Munawir Amin, Nur Komariah, Joni Suwanda, Yoskha Permadi Putra, Wijaya, R. Mahfudi, Dwi Cahyo Nugroho

Desain Sampul dan Layout

Ahmad Nur Syahril

ISBN: 978-623-7187-25-7

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 2021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjangkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata penyusunan laporan **“Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah”** Tahun Anggaran 2021 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 evaluator pembangunan daerah. Tahun 2021 adalah tahun ketiga 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 2021. Laporan ini tidak hanya berisi tentang penyusunan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2022 saja, tetapi juga membahas berbagai dinamika proses pendampingan Direktorat PEPPD terhadap Ombudsman RI termasuk juga terkait Rencana Kerja (Renja) tahun 2022 serta Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga (RKA K/L) tahun 2022. Pendampingan ini dilakukan secara tatap muka maupun secara daring melalui aplikasi Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran (KRISNA) dan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). Dalam prosesnya, dengan adanya *refocusing* sebagai dampak pandemi COVID-19, Direktorat PEPPD juga terlibat dalam penelaahan penyesuaian anggaran Ombudsman RI tahun 2021 bersama dengan Kementerian Keuangan.

Dalam penyusunan laporan ini, penyusun mendapatkan materi, bahan, data dan informasi dari berbagai pihak yang terkait baik di pemerintah pusat, pemerintah daerah, pemangku kebijakan lainnya 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	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
RINGKASAN EKSEKUTIF	xiii
GLOSARIUM	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan	7
1.3 Ruang Lingkup	7
1.3.1 Lingkup Kegiatan.....	8
1.3.2 Lingkup Wilayah.....	8
1.4 Keluaran	9
1.5 Dasar Hukum.....	10
BAB 2 METODOLOGI.....	12
2.1 Metode.....	14
2.2 Pelaksana, Teknis Pelaksanaan, dan Jadwal Kegiatan.....	14
2.2.1 Pelaksana Kegiatan.....	14
2.2.2 Teknis Pelaksanaan	15
2.2.3 Jadwal Kegiatan.....	18
BAB 3 KOORDINASI PELAKSANAAN PEMANTAUAN PELAKSANAAN RKP 2021 BIDANG PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK	20
3.1 Analisis Keselarasan RPJMN, Renstra, RKP, Renja dan RKA K/L 2021 Terkait Ombudsman RI	22
3.2 Pemantauan Wilayah I	28
3.2.1 Profil Kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung	28
3.2.2 Capaian Umum Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung	30
3.2.3 Analisis Permasalahan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung	33
3.2.4 Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pengawasan Pelayanan Publik Wilayah I..	34
3.3 Pemantauan Wilayah II.....	36
3.3.1. Profil Kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.....	36
3.3.2. Capaian Umum Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.....	38
3.3.3. Analisis Permasalahan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.....	41
3.3.4. Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pengawasan Pelayanan Publik Wilayah II	45
3.4 Pemantauan Wilayah III.....	48
3.4.1. Profil Kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur.....	48
3.4.2. Capaian Umum Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur	50

3.4.3. Analisis Permasalahan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur	56
3.4.4. Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pengawasan Pelayanan Publik Wilayah III	60
BAB 4 PENYUSUNAN RKP TAHUN 2022 BIDANG PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK .	65
4.1 Evaluasi Kinerja Pelaksanaan RPJPN 2005-2025 Bidang Hukum Dan Aparatur Terkait Pelayanan Publik.....	68
4.2 Evaluasi RKP Tahun 2020 dan 2021 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik	73
4.2.1 Evaluasi <i>Ex-Post Output</i> Prioritas RKP 2020 Terkait Ombudsman RI.....	77
4.2.2 Evaluasi <i>On-Going Output</i> Prioritas RKP 2021 Terkait Ombudsman RI	86
4.2.3 Analisis <i>Big Data</i> Penyelenggaraan Pelayanan Publik Selama Pandemi COVID-19	98
4.2.4 Analisis Spasial Pencapaian <i>Output</i> Prioritas RKP 2020 Terkait Ombudsman RI.	114
4.3 Pemutakhiran RKP 2021 terkait Ombudsman RI	142
4.4 Pokok-pokok Penyusunan RKP 2022.....	163
4.5 Alur Proses Penyusunan RKP 2022.....	165
4.6 Tema RKP 2022.....	167
4.7 Penyusunan RKP 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik Terkait Ombudsman RI..	169
4.8 Pemutakhiran RKP 2022 terkait Ombudsman RI	173
BAB 5 KOORDINASI PENGANGGARAN OMBUDSMAN RI	178
5.1 Telaah Bidang Pelayanan Publik Lintas Sektor	178
5.2 Prakiraan Maju (<i>Forward Estimate</i>) Anggaran Ombudsman RI 2022-2024	184
5.3 Koordinasi Penganggaran Ombudsman RI 2022	199
5.3.1 Koordinasi <i>Bilateral Meeting</i>	199
5.3.2 Koordinasi <i>Trilateral Meeting</i>	210
5.3.3 Koordinasi Lainnya.....	228
5.4 Penyusunan dan Penelaahan Renja dan RKA K/L Ombudsman RI Tahun 2022.....	232
5.4.1 Rancangan Pagu Indikatif.....	234
5.4.2 Pagu Indikatif.....	236
5.4.3 Pagu Anggaran.....	240
5.4.4 Pagu Alokasi	251
BAB 6 PENUTUP	261
6.1 Kesimpulan	265
6.2 Rekomendasi	271
DAFTAR PUSTAKA	275

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Kegiatan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2021.....	18
Tabel 2.2 Rencana Kerja Direktorat PEPPD terkait Koordinasi Ombudsman RI Tahun 2021.18	
Tabel 2.3 Rencana Kerja Tahunan Direktur PEPPD Tahun Anggaran 202119	
Tabel 3.1 Keselarasan RPJMN 2020-2024 dengan Renstra Ombudsman RI 2020-2024.....23	
Tabel 3.2 Keselarasan RPJMN 2020-2024 dengan RKP 2021 Terkait Ombudsman RI24	
Tabel 3.3 Keselarasan RKP 2021 dengan Renja Ombudsman RI 202125	
Tabel 3.4 Keselarasan RKP 2021 dengan RKA Ombudsman RI 2021.....26	
Tabel 3.5 Rincian Jabatan dan Jenjang Pendidikan SDM Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung.....28	
Tabel 3.6 Sarana dan Prasarana Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung.....29	
Tabel 3.7 Hasil-Hasil (Capaian) Pekerjaan Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung Hingga Juni 202130	
Tabel 3.8 Realisasi Target per Kegiatan Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung Hingga Juni 2021.....30	
Tabel 3.9 Kisah Sukses (Success Story) Kantor Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung.....32	
Tabel 3.10 Sasaran, Indikator Kinerja, Target Kinerja Ombudsman RI Sulawesi Selatan38	
Tabel 4.1 Target dan Capaian Indikator Tingkat Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Tahun 2015-201969	
Tabel 4.2 Target dan Capaian Indikator Tingkat Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 pada Tahun 2020-2024....72	
Tabel 4.3 Pembagian Tugas dan Kewenangan Ombudsman RI di Pusat dan di Daerah74	
Tabel 4.4 Sasaran dan Indikator Pengarusutamaan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik78	
Tabel 4.5 Sasaran dan Indikator Pembangunan Aparatur79	
Tabel 4.6 Target dan Realisasi Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (External Complaint Handling)81	
Tabel 4.7 Realisasi Survei Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 200984	
Tabel 4.8 Sasaran dan Indikator Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik88	
Tabel 4.9 Kontribusi Ombudsman RI dalam Sasaran, Indikator, dan Target PP 4 dari PN 7 Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik.....90	
Tabel 4.10 Perubahan Nomenklatur Ombudsman RI Hasil Restrukturisasi.....92	
Tabel 4.11 Capaian Sasaran Output Prioritas Ombudsman RI Hingga Triwulan IV Tahun 202197	
Tabel 4.12 Contoh Penghitungan Rata-rata Realisasi Survei Kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009129	
Tabel 4.13 Rata-Rata Capaian Survei Kepatuhan K/L/D Tahun 2015130	
Tabel 4.14 Rata-Rata Capaian Survei Kepatuhan K/L/D Tahun 2016132	
Tabel 4.15 Rata-Rata Capaian Survei Kepatuhan K/L/D Tahun 2017135	

Tabel 4.16 Rata-Rata Capaian Survei Kepatuhan K/L/D Tahun 2018	137
Tabel 4.17 Rata-Rata Capaian Survei Kepatuhan K/L/D Tahun 2019	140
Tabel 4.18 Peran Ombudsman RI dalam Sasaran, Indikator, dan Target PP 4 dari PN 7 Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik.....	143
Tabel 4.19 Perkembangan Anggaran Ombudsman RI Tahun 2021 Pasca Refocusing (ribu rupiah).....	144
Tabel 4.20 Penghapusan Indikator RO dan Penyesuaian Indikator KRO.....	146
Tabel 4.21. Penyesuaian Penyesuaian Volume KRO/RO dan Anggaran sebagai Dampak Kebijakan Refocusing	152
Tabel 4.22. Penyesuaian Target Kinerja (Indikator Kinerja Sasaran, Indikator Kinerja Program, Indikator <i>Output</i> Program, dan Indikator Kinerja Kegiatan).....	155
Tabel 4.23. Penyesuaian Nomenklatur Rincian <i>Output</i> (RO)	156
Tabel 4.24. Catatan Kesepakatan <i>Trilateral Meeting</i> Revisi Renja Ombudsman RI	157
Tabel 4.25. Indikator Sasaran Ombudsman RI dalam Aplikasi KRISNA Renja 2022	170
Tabel 5.1 Prakiraan Maju Ombudsman RI pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (ribu rupiah).....	184
Tabel 5.2 Prakiraan Maju Ombudsman RI pada Program Dukungan Manajemen (ribu rupiah)	192
Tabel 5.3 Lampiran A Pagu Indikatif Ombudsman RI Tahun 2022 (ribu rupiah)	201
Tabel 5.4 <i>Exercise</i> Ombudsman RI terhadap Program Dukungan Manajemen.....	202
Tabel 5.5 <i>Exercise</i> Ombudsman RI terhadap Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (ribu rupiah).....	203
Tabel 5.6 <i>Exercise</i> Anggaran Ombudsman RI Per Program pada <i>Bilateral Meeting</i> II (ribu rupiah)	204
Tabel 5.7 <i>Exercise</i> Ombudsman RI terhadap Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada <i>Bilateral Meeting</i> II (ribu rupiah)	205
Tabel 5.8 <i>Exercise</i> Ombudsman RI terhadap Program Dukungan Manajemen pada <i>Bilateral Meeting</i> II (ribu rupiah).....	207
Tabel 5.9 <i>Exercise</i> Anggaran Ombudsman RI TA 2022 Per Program pada TM (ribu rupiah)	211
Tabel 5.10 <i>Exercise</i> Program Pengawasan Pelayanan Publik pada <i>Trilateral Meeting</i> (ribu rupiah).....	212
Tabel 5.11 <i>Exercise</i> Program Dukungan Manajemen pada <i>Trilateral Meeting</i> (ribu rupiah).214	
Tabel 5.12 <i>Dynamic Tagging</i> SDGs dalam Renja Ombudsman RI TA 2021	231
Tabel 5.13 <i>Dynamic Tagging</i> SDGs dalam Renja Ombudsman RI TA 2022	231
Tabel 5.14 <i>Exercise</i> Internal Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Bappenas terkait Rancangan Pagu Indikatif 2022 Ombudsman RI	234
Tabel 5.15 <i>Exercise</i> Internal Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Bappenas terkait Rincian Proyek Prioritas 2022 Ombudsman RI	235
Tabel 5.16 Pagu Indikatif Ombudsman RI 2022 (Lampiran III.a) (ribu rupiah)	237

Tabel 5.17 Rincian Proyek Prioritas Nasional Ombudsman RI Tahun 2022 (Lampiran III.b)	238
Tabel 5.18 Catatan Penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022	242
Tabel 5.19 Pagu Alokasi Anggaran Ombudsman RI 2022 (Lampiran I.a) (ribu rupiah)	252
Tabel 5.20 Jadwal Penelaahan RKA-K/L TA 2022, Perpres Rincian APBN TA 2022, dan Pengesahan DIPA K/L TA 2022.....	253
Tabel 5.21 Catatan Penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 berdasarkan Pagu Alokasi.....	254

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Keterhubungan Regulasi Pasca Keluarnya PP 17 Tahun 2017	5
Gambar 1.2	Proses Bisnis Perencanaan dan Penganggaran.....	6
Gambar 1.3	Peta Administrasi Republik Indonesia dan Lokasi Uji Petik.....	9
Gambar 2.1	Tim Pelaksana Koordinasi Pembangunan 2021	15
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Kantor Ombudsman RI Perwakilan	28
Gambar 3.2	Proses Kerja Kantor Perwakilan Ombudsman RI	30
Gambar 3.3	Kunjungan Lapangan ke Provinsi Nusa Tenggara Timur.....	54
Gambar 4.1	Arah Kebijakan Transformasi Pelayanan Publik dalam RPJMN 2020-2024	73
Gambar 4.2	Lokasi Kantor Perwakilan Ombudsman RI di 34 Provinsi	75
Gambar 4.3	Kategori Penilaian Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang dilakukan oleh Ombudsman RI.....	84
Gambar 4.4	Prioritas Nasional RKP 2021	86
Gambar 4.5	Kerangka PN 7 Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik.....	88
Gambar 4.6	Konsep Penilaian Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI Tahun 2021.	91
Gambar 4.7	Tahapan Penilaian Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI Tahun 2021	93
Gambar 4.8	Cakupan Area Penilaian Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI Tahun 2021	94
Gambar 4.9	Peta Sebaran Zonasi Nilai Kepatuhan Pemerintah Provinsi terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Tahun 2021.....	95
Gambar 4.10	Peta Sebaran Zonasi Nilai Kepatuhan Pemerintah Kabupaten/Kota terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Tahun 2021.....	96
Gambar 4.11	Tampilan Awal Aplikasi <i>Intelligence Media Analytics</i> (IMA)	99
Gambar 4.12	Pemberitaan Media per Bulan terkait Topik Ombudsman selama Maret 2020-Maret 2021	100
Gambar 4.13	Sumber Pemberitaan Media <i>Online</i> terkait Topik Ombudsman.....	101
Gambar 4.14	Sumber Pemberitaan Media Cetak terkait Topik Ombudsman	101
Gambar 4.15	Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan...	102
Gambar 4.16	Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Terlapor	104
Gambar 4.17	Potret Provinsi berdasarkan Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat	105
Gambar 4.18	Potret 10 Provinsi berdasarkan Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat	106

Gambar 4.19 Potret Provinsi berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah I	107
Gambar 4.20 Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Wilayah I.....	107
Gambar 4.21 Potret Provinsi berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah II	109
Gambar 4.22 Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan Provinsi Wilayah II.....	109
Gambar 4.23 Potret Provinsi berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah III	110
Gambar 4.24 Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Wilayah III	111
Gambar 4.25 Potret Tingkat Popularitas Kantor Perwakilan Ombudsman RI dalam Pemberitaan.....	112
Gambar 4.26 Potret Tingkat Popularitas 10 Kantor Perwakilan ORI dalam Pemberitaan....	113
Gambar 4.27 Topik Pemberitaan Media Selama Masa Pandemi COVID-19 Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya	114
Gambar 4.28 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2015	116
Gambar 4.29 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2016	117
Gambar 4.30 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2017	119
Gambar 4.31 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2018	120
Gambar 4.32 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2019	122
Gambar 4.33 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2020	125
Gambar 4.34 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2021 (Februari)	127
Gambar 4.35 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2021 (September)..	128
Gambar 4.36 Peta Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI Tahun 2015	131
Gambar 4.37 Peta Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI Tahun 2016	134
Gambar 4.38 Peta Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI Tahun 2017	136
Gambar 4.39 Peta Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI Tahun 2018	139

Gambar 4.40	Peta Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI Tahun 2019	141
Gambar 4.41	Alur Perubahan Renja K/L	163
Gambar 4.42	Sasaran Pembangunan Rancangan Awal RKP 2022	166
Gambar 4.43	Empat <i>Tools Clearing House</i>	166
Gambar 4.44	Alur Penyusunan Rancangan Awal RKP dan Pagu Indikatif 2022	167
Gambar 4.45	Arah Kebijakan Pembangunan 2022.....	168
Gambar 4.46	Turunan PN 7 RKP 2022 yang terkait Ombudsman RI	170
Gambar 4.47	Rincian <i>Output</i> Prioritas dalam RKP 2022 KP Transformasi Pelayanan Publik	171
Gambar 4.48	Tahapan Penyelesaian <i>Output</i> Prioritas RPJMN 2020 -2024 untuk Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman RI.....	172
Gambar 4.49	Mekanisme Pemutakhiran RKP di KRISNA Tahun 2022	173
Gambar 4.50	Menu Komparasi Renja K/L dan RKA K/L di KRISNA Sebelum Pemutakhiran	174
Gambar 4.51	Menu Komparasi Renja K/L dan RKA K/L di KRISNA Setelah Pemutakhiran.	174
Gambar 5.1	Tugas dan Kewajiban Lembaga Penyelenggara Pelayanan Publik.....	179
Gambar 5.2	Hasil Evaluasi Pelayanan Publik di 54 Kementerian/Lembaga.....	180
Gambar 5.3	Instrumen Penilaian Pelayanan Publik Lintas Sektor	181
Gambar 5.4	Realisasi Indeks Pelayanan Publik Periode 2017-2020	182
Gambar 5.5	Realisasi Kepatuhan Pelayanan Publik Periode 2016-2020	182
Gambar 5.6	Potret Kondisi Laporan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	183
Gambar 5.7	Agenda Penyusunan Pagu Indikatif Kementerian/Lembaga TA 2022	184
Gambar 5.8	Tampilan Berita Acara <i>Trilateral Meeting</i> Renja Ombudsman RI 2022 pada Aplikasi KRISNA	218
Gambar 5.9	<i>Tagging ARG</i> pada RO Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan.....	229
Gambar 5.10	Proses Penganggaran Pagu Indikatif sampai Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga.....	236
Gambar 5.11	Tampilan Aplikasi SAKTI untuk Penelaahan RKA Ombudsman RI 2022	241
Gambar 5.12	Forum Penelaahan RKA-Ombudsman RI 2022 dalam Aplikasi SAKTI	242
Gambar 6.1	Dokumen RKP 2022 sebagai Produk Eksternal Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas Tahun Anggaran 2021.....	264
Gambar 6.2	Laporan “Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah” sebagai Produk Internal Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas Tahun Anggaran 2021	265
Gambar 6.3	Perkembangan Anggaran Ombudsman RI Tahun 2019 – 2022	270

RINGKASAN EKSEKUTIF

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. 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. 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).

Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas bermitra terkait perencanaan dan penganggaran dengan Ombudsman RI. Koordinasi dilakukan secara intensif sepanjang tahun 2021, 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 dan RKA-Ombudsman RI. Kegiatan-kegiatan ini menghasilkan Laporan “Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah” Tahun Anggaran 2021 dengan fokus pada urusan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan ini berisi tentang a) Evaluasi *Ex-Post* Capaian Kinerja Prioritas Nasional Ombudsman RI 2020; b) Evaluasi *On-Going* Capaian Kinerja Prioritas Nasional Ombudsman RI 2021; c) Analisis *forward estimates* anggaran Ombudsman RI 2022 – 2024; d) *Exercise* Rancangan Pagu Indikatif Ombudsman RI 2022; e) *Bilateral Meeting*, *Trilateral Meeting* dan Penelaahan dalam aplikasi Krisna untuk Pagu Indikatif Ombudsman RI 2022 berbasis Surat Edaran Bersama Menteri PPN/Kepala Bappenas dan Menteri Keuangan; f) *Bilateral Meeting*, *Trilateral Meeting* Penelaahan dalam aplikasi Krisna untuk Pagu Anggaran Ombudsman RI 2022 berbasis Surat Edaran Bersama Menteri PPN/Kepala Bappenas dan Menteri Keuangan; g) Penajaman perencanaan dan target-target pembangunan dalam Pagu Anggaran 2022 dan penelaahan dalam Aplikasi SAKTI; h) *Bilateral Meeting* isu-isu terkini; i) Diskusi Termatik Koordinasi Pengawasan Pelayanan Publik Lintas Sektor dan Lintas Wilayah; j) Penulisan rancangan narasi dan matriks RKP 2022; serta Penulisan Laporan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah

Pada tahun 2021, dilakukan beberapa kali kegiatan pemantauan lapangan kegiatan Ombudsman RI di daerah, khususnya dalam kaitannya dengan strategi penyelesaian pekerjaan saat pandemi COVID-19 yang masih berlangsung hingga tahun ini. Pelayanan publik dasar merupakan hak konstitusi warga, yang telah dipertegas oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun



2009 tentang Pelayanan Publik. Sampai saat ini, persoalan pelayanan publik di Indonesia bagaikan gunung es yang tidak bisa mencair. Mulai dari masalah pendidikan dan kesehatan yang mahal dan menutup akses bagi kelompok rentan hingga masalah pengurusan dokumen yang berbelit-belit walaupun hal tersebut merupakan bagian dari hak warga untuk mendapatkan pengakuan identitas sebagai warga negara. Jika dilihat dari konteks lebih dalam, ada 4 (empat) persoalan yang seringkali ditemui masyarakat terkait pelayanan publik, seperti: a) Buruknya kualitas produk layanan publik; b) Rendahnya/ketiadaan akses layanan publik bagi kelompok rentan seperti masyarakat miskin, perempuan, penyandang disabilitas, dan lain lain; c) Buruknya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik; serta d) Ketidakjelasan mekanisme complain dan penyelesaian sengketa. Ombudsman RI bergerak di ranah pengawasan eksternal terhadap persoalan-persoalan tersebut yang dalam implementasinya bukan tanpa kendala, khususnya pada tahun 2021 ini.

Sampai tahun 2021, terdapat banyak kendala yang harus dihadapi oleh Ombudsman RI di lapangan. permasalahan Ombudsman RI pada tahun 2021 tidak terlepas dari urusan terkait kelembagaan, anggaran, tata kelola, dan juga teknis pelaksanaan, khususnya saat pandemi COVID-19 yang masih berlangsung hingga tahun 2021 ini. Berkaitan dengan kinerja dari sisi perencana, ada beberapa isu penting yang mewarnai perjalanan pembangunan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman selama tahun 2021 yang dapat dijadikan rekomendasi pertimbangan untuk tahun-tahun mendatang. Hal-hal tersebut antara lain: a) Tahun 2021 adalah untuk pertama kalinya Ombudsman RI berhasil menilai kepatuhan seluruh Pemda terhadap standar pelayanan publik (34 Provinsi, 514 Kab/Kota) sebagai target Prioritas Nasional dan ini perlu dilanjutkan untuk tahun-tahun berikutnya; b) Proses perencanaan harus di mulai dari level perwakilan agar kebutuhan dukungan manajemen dan penanganan substansi sesuai dengan kebutuhan/kemampuan perwakilan; c) Perlunya dipertimbangkan peningkatan anggaran kegiatan pencegahan dalam bentuk sosialisasi/diseminasi dalam rangka memacu unit-unit pelayanan di pemerintah pusat dan daerah untuk mematuhi UU 25/2009 tentang pelayanan publik; d) Perlunya perhatian khusus substansi pencegahan maladministrasi pada rencana revisi terhadap UU 37/2008 tentang Ombudsman RI dan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; e) Ombudsman RI perlu menyiapkan pedoman dan pendampingan kepada K/L/D bagi yang hasil nilai kepatuhannya meraih/tetap berpredikat hijau sehingga tercapai *sustainability* dari nilai kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; f) Perlunya Ombudsman RI mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pengawasan pelayanan publik di masa pandemi COVID-19; serta g) Ombudsman RI perlu melakukan reviu capaian penyelesaian laporan/pengaduan yang masih tertinggal, dan disampaikan ke kepala perwakilan untuk mendorong penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.

GLOSARIUM

APBN	: Anggaran Pendapatan Belanja Negara
BM	: <i>Bilateral Meeting</i>
BOS	: Bantuan Operasional Sekolah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
CPNS	: Calon Pegawai Negeri Sipil
DIPA	: Daftar Isian Pelaksana Anggaran
DJA	: Direktorat Jenderal Anggaran
Inperma	: Indeks Persepsi Maladministrasi
K/L	: Kementerian/Lembaga
KKN	: Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
KP	: Kegiatan Prioritas
KRISNA	: Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran
KRO	: Klasifikasi Rincian <i>Output</i>
LAHP	: Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan
MIT	: <i>Middle Income Trap</i>
MP	: <i>Major Project</i>
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
OTS	: <i>On the Spot</i>
PCR	: <i>Polymerase Chain Reaction</i>
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 <i>Output</i>
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
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	:	<i>Systemic Review</i>
TA	:	Tahun Anggaran
TM	:	<i>Trilateral Meeting</i>
WNI	:	Warga Negara Indonesia

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Dokumentasi <i>Bilateral Meeting</i> Rancangan Renja Pagu Indikatif 2022.....	283
Lampiran 1.2 Dokumentasi <i>Trilateral Meeting</i> Renja Ombudsman RI 2022	285
Lampiran 1.3 Dokumentasi Diskusi Evaluasi Output Prioritas 2020: Capaian, Permasalahan, Rekomendasi serta Strategi Implementasi 2021.....	287
Lampiran 1.4 Dokumentasi <i>Trilateral Meeting</i> Pemutakhiran Renja Ombudsman RI.....	289
Lampiran 2.1 Daftar Hadir <i>Bilateral Meeting</i> Rancangan Renja Pagu Indikatif ORI 2022.....	290
Lampiran 2.2 Daftar Hadir <i>Trilateral Meeting</i> Renja Ombudsman RI 2022.....	292
Lampiran 2.3 Daftar Hadir Diskusi Evaluasi <i>Output</i> Prioritas 2020: Capaian, Permasalahan, Rekomendasi serta Strategi Implementasi 2021.....	294
Lampiran 2. 4 Daftar Hadir <i>Trilateral Meeting</i> Pemutakhiran Renja Ombudsman RI	296





RAPAT KOORDINASI

“Strategi Perencanaan dan Penganggaran Program
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Program Dukungan Manajemen”

Hotel Putri Duyung Ancol Jakarta, 20-23 April 2021



pengaduan@ombudsman.go.id
www.ombudsman.go.id





01

PENDAHULUAN

BAB 1

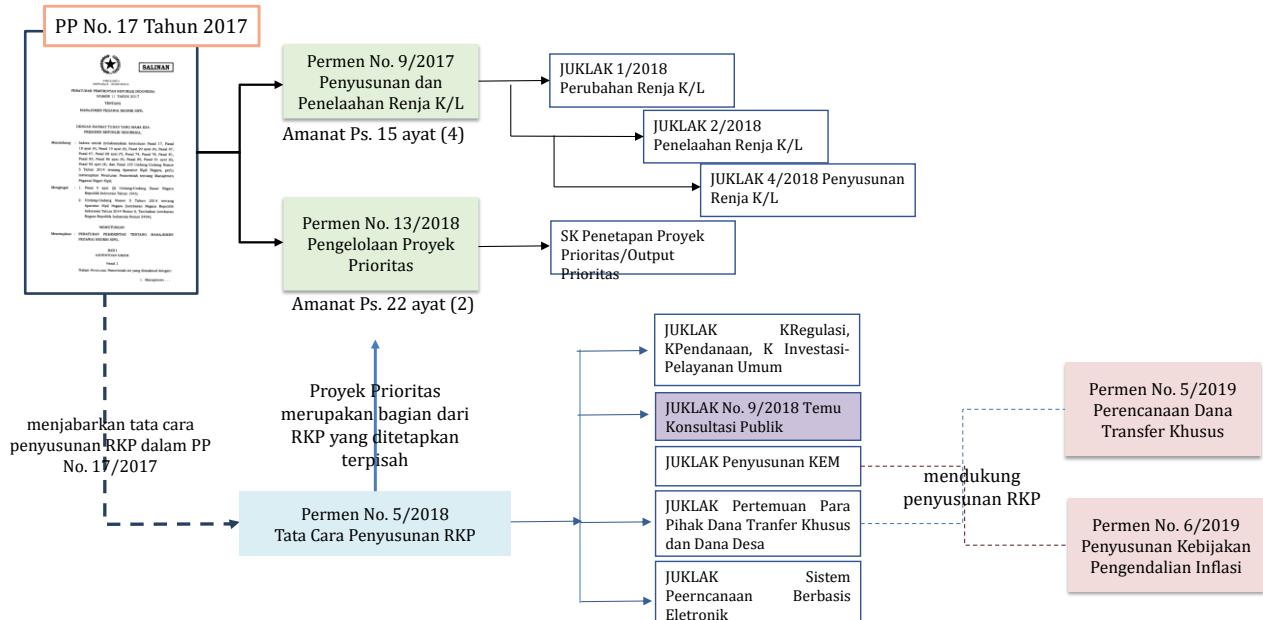
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 adalah satu kesatuan tata cara perencanaan pembangunan untuk menghasilkan rencana pembangunan dalam jangka panjang, jangka menengah, dan tahunan yang dilaksanakan oleh unsur penyelenggara pemerintahan. Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 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 dan rencana 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 PP 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 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.

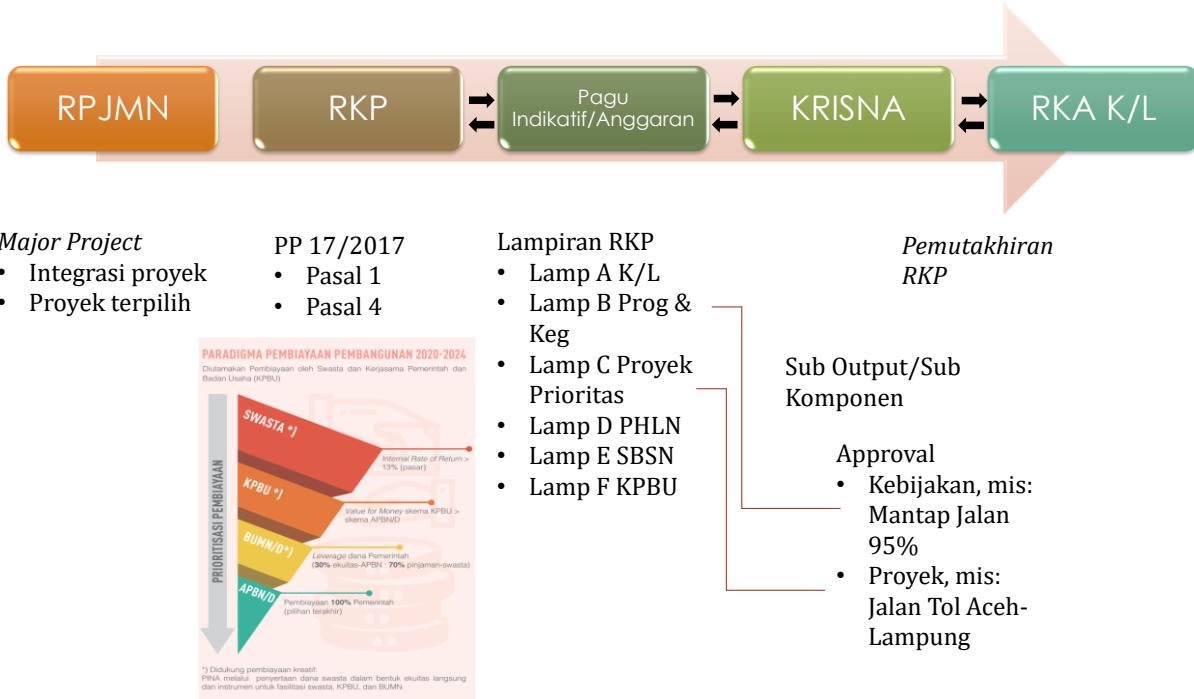


Gambar 1.1 Keterhubungan Regulasi Pasca Keluarnya PP 17 Tahun 2017

Sumber: Hasil Analisis, 2021

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, 2021

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 rancangan 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 Perencanaan Pembangunan Nasional secara bersama-sama sesuai tugas dan fungsi masing-masing. Sebagaimana diketahui, sejak tahun 2019, Kementerian PPN/Bappenas khususnya Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan

Pengendalian Pembangunan Daerah (Direktorat PEPPD) memiliki mitra kerja perencanaan, yaitu Ombudsman RI. Pada tahun 2021 ini, peran Ombudsman diharapkan dapat semakin optimal dalam kaitannya dengan pengawasan 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 setahun sebelumnya. Dengan adanya RSPP, maka program tidak lagi mencerminkan tugas UKE I, tetapi lebih mencerminkan tugas fungsi K/L. 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 tujuan 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.

Dalam proses perencanaan dan penganggaran, Direktorat PEPPD bersama dengan Kementerian Keuangan dan Ombudsman RI melakukan koordinasi secara berkala, baik terkait evaluasi pencapaian tahun sebelumnya, pemantauan, dan perencanaan RKP, Renja K/L, sampai RKA K/L. Dalam kaitan dengan perencanaan Renja K/L, Direktorat PEPPD juga melakukan penelaahan melalui aplikasi KRISNA. Penyesuaian anggaran tahun berjalan maupun tahun berikutnya tidak terlepas dari peran koordinasi dan penelaahan oleh Direktorat PEPPD dalam perannya sebagai perencana sektoral, yang dalam hal ini adalah Ombudsman RI.

1.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan **“Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah”** Tahun Anggaran 2021 adalah mengawali proses pembangunan, meliputi perencanaan dan penganggaran serta *monitoring* dan evaluasi pembangunan. Sasaran kegiatan ini adalah tercapainya *output* internal dan *output* eksternal. Laporan Koordinasi Perencanaan dan Penganggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2021 adalah *output* internal. Sementara *output* eksternal adalah dokumen RKP, Rencana Kerja (Renja), Dokumen 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 2021 meliputi lingkup kegiatan dan lingkup wilayah. Ruang lingkup kegiatan dan ruang lingkup wilayah dijelaskan pada sub bab di bawah ini.

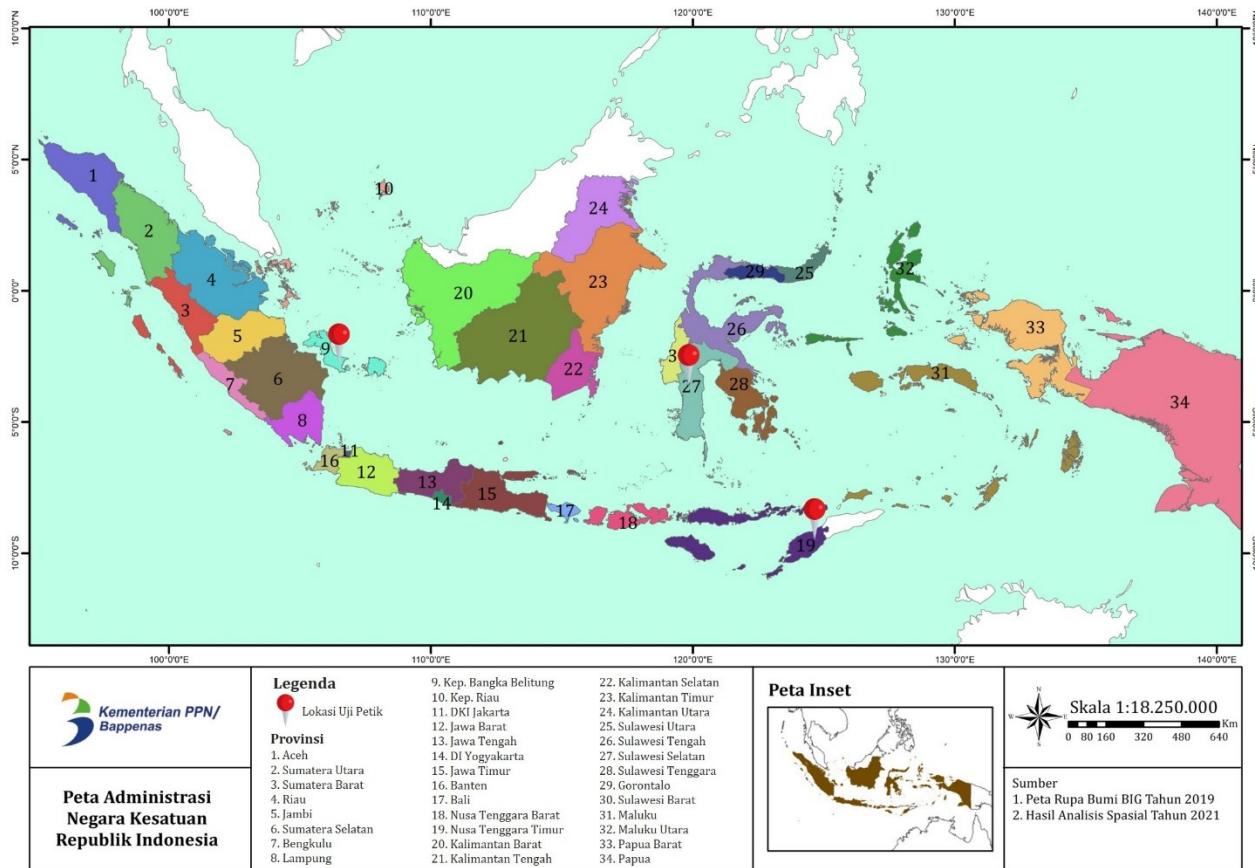
1.3.1 Lingkup Kegiatan

Bagian ini akan membahas mengenai ruang lingkup kegiatan. Kegiatan **“Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah”** Tahun Anggaran 2021 difokuskan pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Evaluasi *ex-post output* prioritas RKP 2020 terkait Ombudsman RI.
2. Pemantauan dan analisis perkembangan implementasi perencanaan dan penganggaran Ombudsman RI Tahun 2021.
3. Analisis dan *exercise* Rancangan Pagu Indikatif, Pagu Indikatif, Pagu Anggaran dan Pagu Alokasi Ombudsman RI Tahun 2022 terkait RKP 2022 dan Renja 2022.
4. Analisis penulisan narasi dan matriks dalam rangka penyusunan RKP 2022 terkait Ombudsman RI.
5. Proses Koordinasi *Bilateral Meeting* dan *Trilateral Meeting* RKP, Renja dan RKA-K/L Ombudsman RI tahun 2022 serta pertemuan lain terkait Ombudsman RI.

1.3.2 Lingkup Wilayah

Secara umum, lingkup wilayah kegiatan **“Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah”** Tahun Anggaran 2021 dilakukan pada tingkat nasional di daerah yang meliputi 34 provinsi di Indonesia (lihat Gambar 1.3). Kegiatan **“Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah”** Tahun Anggaran 2021 juga melakukan kunjungan lapangan dan diskusi *online* dengan pendekatan uji petik di beberapa provinsi terpilih.



Gambar 1.3 Peta Administrasi Republik Indonesia dan Lokasi Uji Petik

Sumber: Hasil Analisis, 2021

1.4 Keluaran

Keluaran (*output*) dari kegiatan ini adalah berupa dokumen Laporan Koordinasi Perencanaan dan Penganggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2021 yang meliputi evaluasi pelaksanaan kegiatan tahun 2020, pemantauan kegiatan tahun 2021 serta penyusunan perencanaan tahun 2022 dalam rangka penyiapan arah kebijakan RKP tahun 2022. Keluaran ini diperoleh melalui serangkaian kegiatan berupa diskusi, studi pustaka, serta survei dan kunjungan lapangan (uji petik).

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 2021 adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112);
- 3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
- 4) 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);
- 5) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
- 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 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);
- 8) Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 (Lembaran Negara RI Tahun 2020 Nomor 10);
- 9) Peraturan Menteri PPN Nomor 5 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penyusunan RKP (Berita Negara RI Tahun 2018 Nomor 408);
- 10) Peraturan Menteri PPN Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Renstra K/L tahun 2020-2024 (Berita Negara RI Tahun 2019 Nomor 663);
- 11) Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja Kementerian/Lembaga (Berita Negara RI Tahun 2017 Nomor 1113);

- 12) 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;
- 13) Surat Bersama Deputi Bidang Pendanaan Pembangunan No. 08361/M.PPN/D.8/06/PP.04.03/07/2021 dan Dirjen Anggaran Kemenkeu No. S-199/AG/2021 tanggal 10 Juli 2021 perihal Pelaksanaan Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2022;
- 14) Surat Bersama Menteri PPN/Bappenas Nomor B.238/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2021 dan Menteri Keuangan Nomor S-361/MK.02/2021 tanggal 29 April 2021 perihal Pagu Indikatif Belanja Kementerian/Lembaga TA 2022;
- 15) Surat Bersama Menteri PPN/Bappenas Nomor 516/M.PPN/D.8/KU.01.01/07/2021 dan Menteri Keuangan Nomor S-634/MK.02/2021 tanggal 23 Juli 2021 perihal Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2022;
- 16) Surat Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI Nomor 519/PR.07.03/III/2021 tanggal 8 Maret 2021, perihal Penyampaian Data Pencapaian Prioritas Nasional terkait Ombudsman Republik Indonesia;
- 17) Surat Menteri Keuangan Nomor S-30/MK.02/2021 tanggal 12 Januari 2021, perihal *Refocusing* dan Realokasi Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021
- 18) Surat Menteri Keuangan Nomor S-408/MK.02/2021 tanggal 18 Mei 2021, perihal Penghematan Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021
- 19) Surat Menteri Keuangan Nomor S-584/MK.02/2021 tanggal 06 Juli 2021, perihal *Refocusing* dan Realokasi Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021
- 20) Surat Menteri Keuangan Nomor S-629/MK.02/2021 tanggal 20 Juli 2021, perihal *Refocusing* dan Realokasi Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021 Tahap IV.
- 21) Surat Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor B/2545/PR.02.03/VI/2021 tanggal 10 Juni 2021, perihal Usulan Tambahan Anggaran Ombudsman RI Tahun 2022

WORKSHOP

PENDAMPINGAN SURVEI KEPATUHAN
TERHADAP PELAKSANAAN UU 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK KEPADA
PEVINTAH DAERAH JAWA TIMUR

Surabaya, 18 Mei 2021

PEN
TE
T
PI
Surab





02

METODOLOGI

BAB 2

METODOLOGI

2.1 Metode

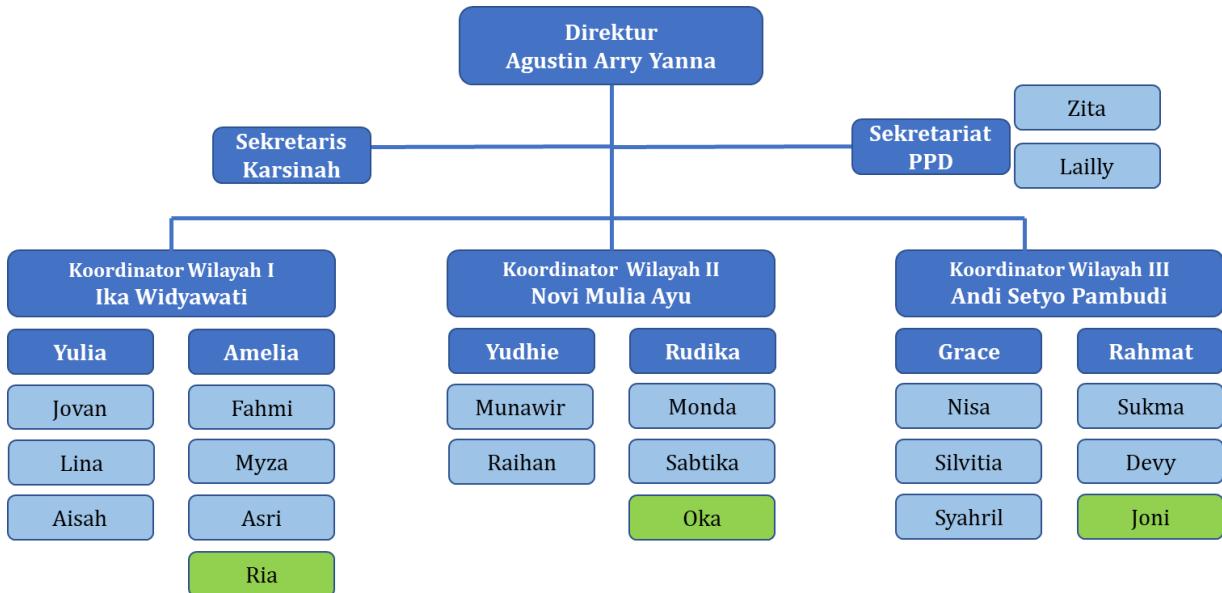
Kegiatan “**Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah**” Tahun Anggaran 2021 dilaksanakan melalui pertemuan secara *hybrid*, yaitu pertemuan yang dilakukan secara tatap muka langsung dan juga dilakukan secara daring. Pertemuan *hybrid* tersebut dilakukan dalam koordinasi *Bilateral Meeting* dan *Trilateral Meeting* RKP dalam rangka pembahasan Rencana Kerja dan RKA K/L tahun 2022 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 2022 sesuai perkembangan yang ada. Penelaahan Rencana Kerja Ombudsman RI tahun 2022 dilakukan secara daring melalui aplikasi KRISNA serta penelaahan RKA K/L Ombudsman RI tahun 2022 menggunakan aplikasi SAKTI.

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 2021. 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. Penulisan dikoordinasikan oleh Koordinator Bidang PEPPD Wilayah III. Secara umum kegiatan ini dilakukan oleh seluruh pegawai pada unit kerja dibawah Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah.



Gambar 2.1 Tim Pelaksana Koordinasi Pembangunan 2021
Sumber: Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas, 2021

2.2.2 Teknis Pelaksanaan

Teknis pelaksanaan dilakukan melalui *Bilateral Meeting*, *Trilateral Meeting*, studi literatur, 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*

Trilateral Meeting merupakan 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 memutakhirkkan 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 dibawah lingkup Direktorat Jenderal Anggaran yang memiliki 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. Namun 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. Penelaahan *Online*

Penelaahan perencanaan dan penganggaran dilakukan melalui aplikasi KRISNA untuk Renja Ombudsman RI Tahun 2022. Aplikasi 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. 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 KRISNA 3.0, 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 SPAN untuk melakukan pengelolaan keuangan yang meliputi tahapan perencanaan hingga pertanggungjawaban anggaran.

5. 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.

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 "2021"). 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 Maret 2020 - Maret 2021.

6. Diskusi Daring

Diskusi daring dilakukan dalam bentuk diskusi secara virtual melalui media *zoom* dengan pihak-pihak terkait dalam rangka memperkuat analisis laporan koordinasi yang disusun. Pada Tahun Anggaran 2021, kegiatan diskusi daring implementasi kegiatan Ombudsman RI dilakukan di 3 wilayah, yaitu wilayah 1 di Kantor Perwakilan Bangka Belitung, wilayah 2 di Kantor Perwakilan Sulawesi Selatan, dan wilayah 3 di Kantor Perwakilan Nusa Tenggara Timur.

7. *Exercise Pagu*

Exercise pagu dilakukan oleh Direktorat Sektor di Bappenas yang bermitra dengan K/L terkait 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.

2.2.3 Jadwal Kegiatan

Pada bagian ini akan dibahas mengenai jadwal kegiatan secara rinci. Jadwal Kegiatan “**Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah**” Tahun Anggaran 2021 secara ringkas dapat ditampilkan sebagaimana tabel berikut.

Tabel 2.1 Jadwal Kegiatan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2021

No	Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Penyusunan Kerangka Acuan Kerja dan <i>Outline</i> Laporan												
2	Studi Literatur												
3	Pemetaan dan Pengumpulan Data												
4	Rapat Koordinasi												
5	Analisis Data dan Diskusi Daring												
6	Penyusunan Laporan												

Sumber: Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas, 2021

Dalam kaitan dengan perencanaan dan penganggaran Tahun Anggaran 2021, Direktorat PEPPD sebagai mitra kerja Ombudsman RI menyusun rencana kerja tahun 2021 terkait koordinasi Ombudsman RI. Rencana kerja tahunan Direktorat PEPPD terkait koordinasi Ombudsman RI termuat dalam tabel berikut.

Tabel 2.2 Rencana Kerja Direktorat PEPPD terkait Koordinasi Ombudsman RI Tahun 2021

No	Agenda	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Penyusunan Rencana Kerja												
2	Penyusunan Bab I Laporan												
3	Penyusunan Bab II Laporan												
4	Penyusunan Bab III Laporan												
5	Penyusunan Bab IV Laporan												
6	Penyusunan Bab V Laporan												
7	Penyusunan Bab VI Laporan												

No	Agenda	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
8	Rapat dengan Mitra Kerja Ombudsman RI												
9	Rapat Konsolidasi Internal												
10	Diskusi Daring												
11	<i>Workshop Online</i>												
12	Laporan Tengah												
13	Laporan Akhir												

Sumber: Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas, 2021

Rencana kerja kegiatan “**Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah**” Tahun Anggaran 2021 mengacu kepada Rencana Kerja Tahunan (RKT) Direktur PEPPD 2021 yang telah disusun. Lebih jelas RKT Direktur PEPPD tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 2.3 berikut ini.

Tabel 2.3 Rencana Kerja Tahunan Direktur PEPPD Tahun Anggaran 2021

No	KEGIATAN	BULAN											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Menyusun RKP Tahun 2022 lingkup Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah	Penyusunan Rancangan Awal											
		Penyusunan Rancangan											
		Penyusunan Rancangan Akhir											
		Pemutakhiran RKP											
2	Menyusun Pagu Indikatif, Anggaran, dan Alokasi Anggaran Tahun 2022 (RM dan PHLN) lingkup Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah	Penyusunan Pagu Indikatif											
		Penyusunan Pagu Anggaran											
		Penyusunan Alokasi Anggaran											
3	Menelaah Renja K/L dan RKA K/L Tahun 2022 lingkup Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah	Penelaahan Renja K/L											
		Penelaahan RKA K/L											
4	Mereviu <i>baseline</i> K/L	Reviu <i>baseline</i> K/L											

Sumber: Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas, 2021



POJOK BACA OMBUDSMAN





03

KOORDINASI PELAKSANAAN PEMANTAUAN PELAKSANAAN RKP 2021 BIDANG PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

BAB 3

KOORDINASI PELAKSANAAN PEMANTAUAN PELAKSANAAN RKP 2021 BIDANG PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

3.1 Analisis Keselarasan RPJMN, Renstra, RKP, Renja dan RKA K/L 2021 Terkait Ombudsman RI

Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 tentang 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. Dokumen RPJM Nasional merupakan penjabaran dari visi, misi, dan program Presiden yang penyusunannya 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. Ombudsman RI merupakan mitra kerja Direktorat PEPPD dalam proses perencanaan dan penganggaran. Direktorat PEPPD 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 2021, RKP 2021 dengan Renja Ombudsman RI 2021, dan RKP 2021 dengan RKA K/L 2021.

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 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. 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) dan RKA K/L. Untuk 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
Agenda Pembangunan	Sasaran	Arah Kebijakan	Indikator	Target 2021	
Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik	Meningkatnya kualitas pelaksanaan reformasi birokrasi dan tata kelola	Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan	6300 Laporan	Selaras
			Jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	587 Instansi	Selaras

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa Ombudsman RI mendukung pencapaian RPJMN 2020-2024 pada agenda pembangunan Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik melalui dua indikator yang termuat dalam Renstra Ombudsman RI 2020-2024 yaitu: 1) Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Diselesaikan dengan target pada tahun 2021 sebesar 6300 laporan; dan 2) Jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan target pada tahun 2021 sebesar 587 instansi.

Masalah 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 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, ditenggarai masih terdapat banyak *loopholes* pada proses perencanaan pembangunan yang diakibatkan oleh berbagai hal seperti multi tafsir 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 2021 dan Renja Ombudsman RI 2021.

Tabel 3.2 Keselarasan RPJMN 2020-2024 dengan RKP 2021 Terkait Ombudsman RI

RPJMN 2020-2024			RKP 2021								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 Birokrasi dan Tata Kelola	Reformasi Polhukhankam dan Terlaksananya Transformasi Pelayanan	2	Transformasi Pelayanan Publik	Terwujudnya Transformasi Pelayanan Publik	Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (instansi)	142 per 587 (Instansi)	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (laporan)	6300 Laporan	Selaras ProP Sudah dituangkan ke dalam Renja K/L untuk mendukung pencapaian KP RKP 2021.
			2	Transformasi Pelayanan Publik	Terwujudnya Transformasi Pelayanan Publik	Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (instansi)	142 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	Selaras ProP Sudah dituangkan ke dalam Renja K/L untuk mendukung pencapaian KP RKP 2021.

Sumber: Hasil Analisis, 2021

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 142 instansi.

Hasil pemetaan RKP 2021 dan Renja Ombudsman RI 2021 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

2021, seperti tertera pada Tabel 3.3. Hasil pemetaan RKP 2021 dengan RKA Ombudsman RI 2021 juga telah menunjukkan keselarasan. Pada Tabel 3.4 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 630 Laporan dan alokasi sebesar Rp5.100 juta; (2) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan dengan target RO sebesar 5670 Laporan dengan alokasi sebesar Rp9.900 juta; (3) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan target RO sebesar 39 Instansi dan alokasi sebesar Rp4.250 juta; 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 Instansi dan alokasi sebesar Rp12.750 juta.

Tabel 3.3 Keselarasan RKP 2021 dengan Renja Ombudsman RI 2021

RKP 2021							RENJA K/L 2021				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	Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (instansi)	142 per 587	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (laporan)	6300 Laporan	15000	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat / Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	630 Laporan	5100	Selaras	
							Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	5670 Laporan	9900	Selaras		
Transformasi Pelayanan Publik	Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (instansi)	142 per 587	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	587 Instansi	17000	Pencegahan Maladministrasi / Terlaksananya Penguan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan Pelayanan Publik	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39 Instansi	4250	Selaras	

RKP 2021							RENJA K/L 2021				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)		
							Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Instansi	12750	Selaras		

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Tabel 3.4 Keselarasan RKP 2021 dengan RKA Ombudsman RI 2021

RKP 2021							RKA K/L 2021				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	Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik (instansi)	142 per 587 (Instansi)	Penguanan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (laporan)	6300 Laporan	15000	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	630 Laporan		5100	Selaras	
							Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	5670 Laporan		9900	Selaras	
Transformasi Pelayanan Publik	Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik	142 per 587 (Instansi)	Penguanan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja	Jumlah instansi yang disurvei atas pelaksanaan UU 25	587 Instansi	17000	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang	39 Instansi		4250	Selaras	

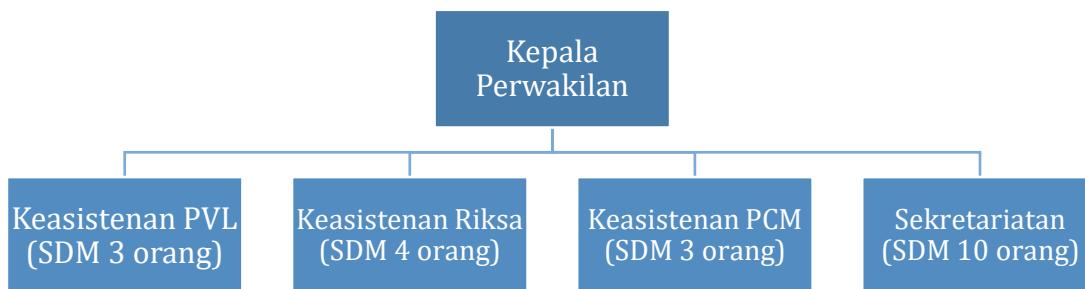
RKP 2021							RKA K/L 2021				Keterangan Keselarasan	
Kegiatan Prioritas (KP)			Proyek Prioritas (ProP)				Program					
KP	Indikator KP	Target KP	ProP	Indikator	Target	Alokasi (Rp Juta)	RO	Target RO	Lokasi	Alokasi (Rp Juta)		
	Kategori Baik (instansi)		Pelayanan Publik	Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik			Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat					
							Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548 Instansi		12750	Selaras	

Sumber: Hasil Analisis, 2021

3.2 Pemantauan Wilayah I

3.2.1 Profil Kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung

Kantor Perwakilan Ombudsman RI di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dibentuk sejak tahun 2013 yang berada di Ibu Kota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu Kota Pangkalpinang. Perwakilan Ombudsman 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 (GoI, 2011). Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung mempunyai tugas 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.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Sumber: Ariadhy, 2021

Sumber daya manusia atau biasa disebut Insan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung terdiri atas Kepala Perwakilan, Asisten, Aparatur Sipil Negara (ASN) dan tenaga pendukung. Dalam hal pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangan di Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung periode Januari sampai dengan Maret 2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5 Rincian Jabatan dan Jenjang Pendidikan SDM Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Perwakilan	1
2	Asisten	10

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
3	PNS / CPNS	4
4	Pramubhakti	2
5	Satpam	2
6	Tenaga Kebersihan	1
7	Pengemudi	1
Total		21

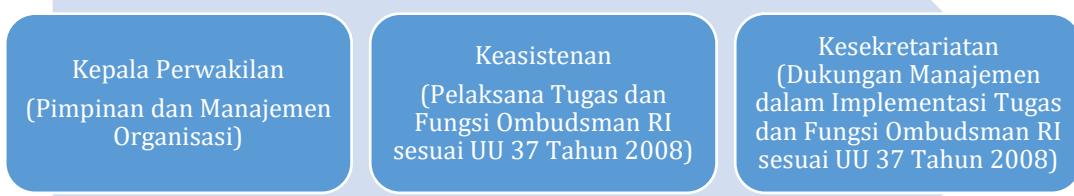
Sumber: Ariadhy, 2021

Pembagian tim tidak ada perbedaan yang signifikan dalam hal pembagian tugas saat sebelum dan sesudah terjadinya Pandemi COVID-19. Tahun 2020 pernah membuka posko aduan COVID, untuk penanganan aduan COVID-19.

Tabel 3.6 Sarana dan Prasarana Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

No	Sarana dan prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Gedung	1	Sewa dari PPI
2	Ruang Penerimaan Laporan	1	Cukup
3	Ruang Rapat	2	Fasilitas masih sangat terbatas sehingga masih ada kendala bila ada tamu bersamaan
4	Ruang Arsip	1	
5	Pojok Baca	1	
6	Pojok Bermain	1	
7	Ruang Kepala Perwakilan	1	Masih belum memenuhi standar
8	Ruang Kerja Asisten/ASN	3	
9	Ruang Mushola	1	
10	Ruang Studio	1	Masih belum dilengkapi kamera dll
11	Kamera	3	2 rusak, 1 baik (Pengadaan 2016), masih belum mencukupi untuk produksi konten
12	Scanner	1	Masih kurang memadahi
13	Mobil Dinas/Operasional	2	Sewa
14	Kendaraan dinas roda 2	1	
15	Komputer PC	5	Pengadaan 2013; 2016; 2017, masih belum mendukung terutama untuk <i>editing</i> video
16	Laptop	7	Pengadaan 2013; 2016; 2019
17	AC	5	Pengadaan 2013
18	Meubelair / Sofa	2	Pengadaan 2013
19	Mesin Fotocopy	1	sewa
20	Printer portabel	0	Belum ada

Sumber: Ariadhy, 2021



Gambar 3.2 Proses Kerja Kantor Perwakilan Ombudsman RI

Sumber: Ariadhy, 2021

3.2.2 Capaian Umum Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik atas kinerja Ombudsman RI, maka diperlukan suatu pengukuran kinerja untuk menunjukkan apakah sasaran atau kegiatan telah berhasil dicapai, termasuk juga di Kantor Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung. Selain itu, untuk isu spesifik kewilayahan juga dapat disampaikan tentang salah satu *success story* kinerja Ombudsman di daerah, khususnya di wilayah I.

Tabel 3.7 Hasil-Hasil (Capaian) Pekerjaan Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung Hingga Juni 2021

Kegiatan	Target	Realisasi
Posko Pengaduan PVL	12	6
Penerimaan Laporan sampai Riksa	120	110
Penyelesaian Laporan	100%	60%

Sumber: Ariadhy, 2021

Tabel 3.8 Realisasi Target per Kegiatan Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung Hingga Juni 2021

No.	Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian (%)	Keterangan
Pencegahan Maladministrasi					
1	Deteksi potensi maladministrasi yang kajian	1 kali	1 kali	100%	Terkait Vaksinasi COVID-19
2	Analisis potensi maladministrasi kajian	4 kali	5 kali	125%	Terkait Vaksinasi COVID-19

No.	Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian (%)	Keterangan
3	Perlakuan dan Pelaksanaan Saran	3 Saran	3 Saran	100%	Terkait Aksesibilitas Anak Disabilitas Terhadap Pendidikan Luar Biasa
4	Pendampingan Kegiatan Survei/ Penilaian Kepatuhan	2 kali	3 kali	150%	Pendampingan via zoom, Pendampingan di Swiss-Belhotel, dan Pendampingan via Grup WhatsApp setiap Pemda
5	Bimtek Survei/Penilaian Kepatuhan kepada Enumerator	1 kali	1 kali	100%	Dilaksanakan di Fox Harris Hotel Pangkalpinang
6	Pengambilan Data Kegiatan Penilaian Kepatuhan	64 instansi	18 instansi	28%	Baru mulai dilaksanakan (2 Kabupaten)
7	Pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik oleh Perwakilan: <ul style="list-style-type: none"> • Perjanjian Kerja Sama • Kunjungan Kerja ke Stakeholder terkait dalam rangka pengembangan jaringan 	1 Kali 13 Kali	1 Kali 17 Kali	100% 130%	PKS dengan Kanwil Kemenkumham Silaturahmi bersama Kepala Daerah, Kepala OPD, Ormas, Media, dan lain sebagainya.

Sumber: Ariadhy, 2021

Contoh *success story* yaitu ketika ada apresiasi dari pelapor, terutama orang-orang yang aksesnya terbatas untuk pelayanan publik. Kemudian, sertifikat tanah sudah terbengkalai selama 2 tahun, dan sudah selesai 17 sertifikat dari total 48 laporan, dan 31 sedang dalam proses penyelesaian. Akses sertifikat mungkin sudah menjadi hal umum di instansi lain. Pelaksanaan Kajian Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 dengan Tema "Aksesibilitas Anak dengan Disabilitas Terhadap Pendidikan Luar Biasa di Kota Pangkalpinang". Seluruh saran Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung dalam kajian tersebut dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu melakukan pendataan terhadap anak disabilitas usia sekolah yang ada di Provinsi Kepulauan

Bangka Belitung, Mengajukan formasi Tenaga Pendidik khusus Pendidikan Luar Biasa dengan kuota yang lebih baik, dan membantu menggratiskan biaya Pendidikan pada Sekolah Swasta dalam lingkup kewenangan Pemerintah Provinsi (SMA/SMK/SLB).

Tabel 3.9 Kisah Sukses (*Success Story*) Kantor Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

No.	No. Arsip	Nama Pelapor	Link Testimoni
1	0005/LM/I/2021/PGK	Adianszyah	https://drive.google.com/file/d/1JGJ3atHotrWikOL0OuPhSdkKNelhpPAm/view?usp=sharing
2	0009/LM/I/2021/PGK	Rosaat	https://www.facebook.com/ombudsman.belitung/videos/258601599026003
3	0010/LM/I/2021/PGK	Matius Teddy Chandra	https://ibb.co/9hccbXC
4	0012/LM/I/2021/PGK	Herdianta	https://ibb.co/zbZgKWg
5	0015/LM/II/2021/PGK	Sutiyono	https://ibb.co/CmhXr10
6	0016/LM/II/2021/PGK	Zainal	https://ibb.co/JCZwP7s
7	0021/LM/II/2021/PGK	Sudirman	https://ibb.co/D7x2thR
8	0029/LM/II/2021/PGK	Sulastio Setiawan	https://ibb.co/p2kgFPm
9	0030/LM/II/2021/PGK	Chairuddin	https://ibb.co/WB2ckVr
10	0034/LM/III/2021/PGK	Ego	https://ibb.co/18Y3pp6
11	0038/LM/III/2021/PGK	Darmi/Kasmawati	https://ibb.co/G9NvQKD
12	0040/LM/III/2021/PGK	Nur Muhammad Guntur	https://ibb.co/dKR8MPF
13	0044/LM/III/2021/PGK	Muhammad Yasser Aldi Pratama	https://ibb.co/2cg4v9z
14	0046/LM/IV/2021/PGK	Rizanal Mahmudin	https://ibb.co/5ct7Qsf
15	0048/LM/IV/2021/PGK	Rizanal Mahmudin	https://ibb.co/5ct7Qsf
16	0106/LM/V/2021/PGK	Fredy Gunawan	https://drive.google.com/file/d/1ouJPu1H5QgsI8ISk6xIg6z_yHZ47iktO/view?usp=sharing
17	0107/LM/V/2021/PGK	Jap Pak Khian	https://ibb.co/qW08yPq https://ibb.co/MVHnhqh https://ibb.co/jGLNk9t

Sumber: Ariadhy, 2021

3.2.3 Analisis Permasalahan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung

Konsep pengawasan pada sistem Pengawasan di Indonesia jika dikaitkan dengan konsep pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan bentuk pengawasan eksternal, karena pengawasan tersebut dilakukan oleh lembaga diluar lembaga atau organ pemerintahan yang diawasi. Pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut berbasis dari pengawasan masyarakat kemudian pengawasan lebih lanjut dilakukan oleh Ombudsman. Pengawasan dilakukan terhadap pengaduan oleh masyarakat terhadap tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik. Jadi pengawasan Ombudsman disini merupakan upaya bagaimana tindak lanjut atau penegakkan hukum dari penyimpangan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa sampai saat ini kegiatan pencegahan maladministrasi belum efisien dengan adanya Ombudsman.

Ombudsman RI baik dipusat maupun di daerah lebih dikenal sebagai lembaga yang menyelesaikan pengaduan masyarakat daripada sebagai lembaga pengawasan preventif yang bertujuan melakukan pencegahan terhadap tindakan-tindakan yang tidak sesuai dengan koridor hukum. Pengawasan Ombudsman tersebut bermuara pada rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman terhadap pejabat publik yang melakukan penyimpangan atau maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hasil *literature review* dan diskusi dengan media *zoom*, didapatkan beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius di masa depan.

1. Permasalahan Aspek Regulasi

Ombudsman RI memerlukan regulasi yang lebih kuat terkait eksistensinya dalam pencegahan maladministrasi. Hal ini penting mengingat upaya pencegahan seperti survei kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009 yang dimiliki Ombudsman RI belum secara spesifik ada mandatnya dalam UU tersebut. Selama ini dasar hukum *output* ini yang paling kuat selevel perpres adalah Perpres No. 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020 – 2014 yang menyebutkan *output* prioritas dalam Prioritas Nasional 7.

2. Permasalahan Aspek Kelembagaan

Kinerja lembaga dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya dalam pengawasan pelayanan publik menghadapi kendala kurangnya kegiatan peningkatan *skill* dan kompetensi dalam melaksanakan tugas. Hal ini perlu menjadi perhatian serius terkait eksistensi dan kapasitas lembaga ini di daerah dalam kaitannya dengan pendampingan kepada masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Selain itu ada juga masalah kurangnya personil asisten Ombudsman pada setiap Keasistenan.

3. Permasalahan Aspek Pendanaan

Minimnya anggaran terkait pelaksanaan Kajian Ombudsman. Kajian Ombudsman yang bersifat ilmiah menjadi salah satu alat penting untuk melakukan pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik. Namun anggaran setiap perwakilan hanya

untuk 1 (satu) kajian luar kota dan 1 (satu) kajian dalam kota. Untuk perjalanan dinas luar kota, anggaran hanya dapat menjangkau 1(satu) kabupaten di Pulau Bangka saja.

4. Permasalahan Aspek Administratif

Menurut Kepala Kantor Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung, kendala utama sarana dan prasarana yaitu kurangnya ruang pertemuan yang representatif, dimana saat ini hanya memiliki 1 ruang rapat yang luasannya tidak besar, sehingga saat mengundang 3-4 OPD sudah penuh. Hal ini mempengaruhi kecepatan penyelesaian laporan, sebab dengan ini harus mengatur jadwal pertemuan untuk penyelesaian. Selain itu, secara administratif belum ada keterkaitan antara beban kerja dengan kesejahteraan pegawai.

5. Permasalahan Aspek Teknis Pelaksanaan

Teknis pelaksanaan kerja-kerja Ombudsman RI Perwakilan harus berkolaborasi dengan rekan-rekan media, Lembaga, dan *stakeholders* strategis lainnya termasuk unsur masyarakat, namun Ombudsman RI Perwakilan cukup kesulitan secara anggaran untuk melakukan koordinasi, memasang advertorial/informasi ke media cetak ataupun *online*, serta menyelenggarakan kegiatan pembinaan berupa diskusi tematik dengan unsur masyarakat (Sobat Ombudsman).

6. Permasalahan Aspek Kewilayah

Kondisi lapangan kantor perwakilan Bangka Belitung dalam menjalankan tugas dan fungsi Ombudsman RI terdapat kendala dengan terbatasnya jumlah asisten Ombudsman di perwakilan sehingga seluruh asisten harus ikut melaksanakan tugas pada keasistennya lainnya, kompetensi asisten yang masih kurang, penganggaran dan dukungan sarana prasarana sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman belum optimal serta dipengaruhi juga dengan kondisi geografis Bangka Belitung yang kepulauan.

3.2.4 Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pengawasan Pelayanan Publik Wilayah I

Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Berdasarkan permasalahan dan hasil diskusi dengan *stakeholders* terkait, beberapa rekomendasi dapat diberikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di masa depan.

1. Rekomendasi Aspek Regulasi

Sebagai sebuah lembaga Negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sudah seharusnya Ombudsman diberikan kewenangan yang lebih kuat terkait pencegahan maladministrasi. Oleh karena itu, dipandang perlu dalam revisi UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang sedang dibahas pada tahun 2021 agar menjadi pintu pengesahan regulasi yang lebih tinggi untuk *output* ini.

2. Rekomendasi Aspek Kelembagaan

Ombudsman RI perlu memberikan perhatian serius pada permasalahan kurangnya personil dan peningkatan kapasitas *skill* nya. Strategi penyelesaian masalah ini adalah dengan menerapkan sistem kolaboratif dengan keasistennan lain. Hanya saja, dengan demikian menambah beban kerja masing-masing asisten dan penyelesaian suatu tugas yang bukan menjadi tugas pokok agak terlambat. Dalam jangka panjang memang diperlukan realokasi sumber daya manusia Ombudsman di pusat menuju perwakilan atau mulai mengoptimalkan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk terlibat dalam pekerjaan teknis Ombudsman. *Transfer knowledge* dari Asisten Ombudsman level utama dan madya kepada tingkatan dibawahnya agar dilakukan secara berkala melalui aplikasi/sistem (misal: pelatihan virtual) sehingga tidak membebani anggaran yang ada.

3. Rekomendasi Aspek Pendanaan

Salah satu hal yang dapat dilakukan Ombudsman RI untuk mengatasi permasalahan pendanaan, adalah perlunya realokasi beberapa anggaran di pusat terkait kajian kepada kantor perwakilan. Diperlukan penyisiran kembali anggaran yang tidak terlalu signifikan mempengaruhi kinerja Ombudsman menuju kegiatan yang lebih produktif dan lebih konkret di lapangan seperti kajian pelayanan publik lingkup kewilayahan.

4. Rekomendasi Aspek Administratif

Proses perencanaan harus di mulai dari penyusunan formulasi peningkatan kesejahteraan Asisten Ombudsman yang disesuaikan dengan beban kerja. Kondisi ini juga mempengaruhi antusiasme bekerja mengingat beban banyak atau sedikit tidak berpengaruh ke kesejahteraan, padahal ada waktu dan tenaga yang dikorbankan. Terkait persoalan sarpras, diharapkan Ombudsman RI dapat melakukan koordinasi dengan PT Perusahaan Perdagangan Indonesia (Persero) dan Kementerian BUMN untuk menindaklanjuti rencana hibah kepemilikan Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, sehingga dapat melakukan peningkatan/penambahan/rehabilitasi ruangan kantor yang lebih representatif.

5. Rekomendasi Aspek Teknis Pelaksanaan

Untuk menunjang kelancaran teknis pelaksanaan di lapangan, perlu strategi penyelesaian dengan melaksanakan kegiatan secara daring, untuk media hanya mengandalkan pendekatan secara personal ke pewarta. Selain itu, perlu juga relokasi anggaran untuk kegiatan koordinasi lintas Lembaga serta diskusi tematik bersama unsur masyarakat

(Sobat Ombudsman) sebagai upaya meningkatkan pemahaman dan kesadaran bahaya laten perilaku maladministrasi.

6. Rekomendasi Aspek Kewilayah

Ombudsman RI pusat agar dapat memfasilitasi anggaran terkait pelaksanaan Kajian Ombudsman Perwakilan yang disesuaikan dengan geografis dan urgensi suatu permasalahan segera dideteksi potensi maladministrasinya dan dapat segera dilakukan tindakan pencegahan bersama *stakeholder* strategis.

3.3 Pemantauan Wilayah II

Bidang kedua di Direktorat PEPPD adalah Wilayah II yang mencakup 12 provinsi yaitu 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 2021, pemantauan untuk Bidang PEPPD Wilayah II adalah terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. Uji petik ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan di daerah dilakukan dalam bentuk: a) Pemantauan Kondisi Profil Kantor Ombudsman RI Perwakilan (kewenangan, tugas, sarana prasarana/fasilitas, dan Sumber Daya Manusia, bentuk kerja sama dengan *stakeholders* lain yang dilakukan); b) Pemantauan proses kerja koordinasi Ombudsman RI di lapangan; c) Target Kerja Kantor Perwakilan; d) Hasil-hasil (capaian) pekerjaan Kantor Perwakilan 2021; dan e) Kendala dan saran/masukan dari kantor perwakilan untuk perbaikan Ombudsman RI secara umum. Direktorat PEPPD melakukan pemantauan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) dalam konteks pelaksanaan kegiatan Ombudsman RI di Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan bagian dari upaya melihat sejauh mana aktivitas lembaga negara yang didanai APBN berdampak pada pembangunan lintas sektor.

3.3.1. Profil Kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan merupakan generasi kedua pembentukan Ombudsman RI yang dilakukan secara umum di Indonesia. Ombudsman RI Perwakilan berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perorangan 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) (Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah).

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan mempunyai tugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI, 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.

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan didirikan secara bertahap dimulai pada awal tahun 2018 melalui Surat Keputusan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Nomor: 001/ORISULSELSK/I/2018 tanggal 26 Januari 2018 tentang Pembentukan Tim Kerja Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan, dan secara efektif dimulai pada bulan Juli 2018 yang kemudian ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Nomor: 002/ORISULSEL-SK/X/2018 tanggal 16 Oktober 2018 tentang Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan terakhir diganti menjadi Keputusan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Nomor: 1035.27 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan sebagaimana diamanatkan khususnya dalam Pasal 20 Peraturan Ombudsman RI Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia. Pembagian kelompok kerja ditetapkan dalam jangka waktu selama 6 (enam) bulan sehingga dapat memberikan kesempatan kepada semua Asisten untuk menempati kelompok keasistennan.

Secara administrasi, Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari 21 Kabupaten dan 3 Kota. Berdasarkan Sensus Penduduk 2020, jumlah penduduk Provinsi Sulawesi Selatan hingga bulan September 2020 sebanyak 9,07 juta jiwa dengan kepadatan 194 jiwa per kilometer persegi. Dengan banyaknya pemerintah kabupaten/kota dan kondisi geografis yang ada menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan yang membawahi seluruh bidang kerja Asisten. Di bawah struktur jabatan Kepala Perwakilan terdapat 12 orang Asisten Ombudsman yang terbagi dalam 3 (tiga) bidang kerja (keasistennan/unit kerja), yaitu Keasistennan Ombudsman pada Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan/PVL (3 orang asisten), Keasistennan Ombudsman pada Bidang Pemeriksaan Laporan (8 orang asisten), dan Keasistennan Ombudsman pada Bidang Pencegahan (1 orang asisten). Untuk menunjang kelancaran dan terpenuhinya tujuan organisasi, kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dibantu oleh 5 orang PNS, 2 orang Satpam, 2 Pramubakti, dan 1 orang sopir. Saat ini total Sumber Daya Manusia di kantor ini berjumlah 23 orang (Subhan, 2021).

Masing-masing tim keasistenan bekerja sesuai model kerja yang telah diatur dalam Peraturan Ombudsman RI. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan bertanggung jawab untuk menerima dan melakukan verifikasi formil dan materil pada setiap laporan dan aduan yang masuk. Keasistenan pemeriksaan laporan bertanggung jawab untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan dengan dugaan maladministrasi yang telah disaring melalui rapat perwakilan. Sementara, keasistenan pencegahan melakukan upaya pencegahan yang meliputi: *rapid assessment*, survei kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan *systemic review*.

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan berkantor di sebuah Ruko tiga lantai yang beralamat di Jalan Sultan Alauddin, Komplek Alauddin Plaza Blok BB 17, Kelurahan Gunung Sari, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar. Status kepemilikan gedung kantor yakni kontrak/sewa tahunan. Penggunaan gedung pada lantai satu untuk penerimaan laporan dan ruang rapat. Sedangkan pada lantai dua digunakan untuk ruang kerja Asisten, ASN, ruang Kepala Perwakilan, ruang rapat, dan ruang arsip.

3.3.2. Capaian Umum Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Ombudsman RI Perwakilan merupakan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan pembentukan Perwakilan untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan Ombudsman RI kepada masyarakat telah menunjukkan hasil, khususnya di Sulawesi Selatan. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melakukan tugas dan fungsinya dengan baik ditunjukkan dengan hasil capaiannya hingga semester I tahun 2021. Berikut sasaran, indikator kinerja, dan target kinerja dari Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, diantaranya:

Tabel 3.10 Sasaran, Indikator Kinerja, Target Kinerja Ombudsman RI Sulawesi Selatan

No.	Sasaran	Indikator Kinerja	Target
	Meningkatnya Kualitas Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		
1	Terselenggaranya kampanye/ edukasi terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh perwakilan	Jumlah kegiatan diseminasi oleh perwakilan	2 kegiatan
2	Terlaksananya layanan konsultasi, penerimaan dan verifikasi laporan perwakilan	Jumlah konsultasi pelayanan publik	580 Konsultasi
3	Terlaksananya penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat perwakilan	Jumlah penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat terhadap	321 Laporan

No.	Sasaran	Indikator Kinerja	Target
		penyelenggara pelayanan publik	
4	Terlaksananya kajian perbaikan kebijakan pelayanan publik	Jumlah saran perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	1 <i>Policy Brief</i>
5	Terlaksananya pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik	Jumlah kegiatan pengembangan <i>focal point</i> pengawasan pelayanan publik	1 Kegiatan
6	Terlaksananya survei kepatuhan provinsi/ kabupaten/ kota atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Jumlah instansi yang dinilai tingkat kepatuhannya atas pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	25 Prov./Kab./ Kota

Sumber: Subhan, 2021

Pada Agustus 2021, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan telah melaksanakan survei kepatuhan pada 1 provinsi dan 24 kabupaten/kota. Kegiatan tersebut sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Survei kepatuhan dilakukan mulai dari bulan Juni sampai dengan Agustus 2021. Berdasarkan hasil survei kepatuhan, terdapat 12 kabupaten/kota yang mendapatkan penilaian zona hijau. Kegiatan ini mendapatkan respon yang baik dari setiap pemerintah kabupaten dan kota. Tahap selanjutnya adalah tahap verifikasi survei kepatuhan oleh Ombudsman RI Pusat.

Sampai dengan bulan Agustus 2021, unit keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan telah mengelola 324 laporan. Penggeraan dan pencatatan laporan dikerjakan melalui Sistem Informasi Penyelesaian Laporan (Simpel). Adanya aplikasi Simpel dapat membantu menerima dan melakukan verifikasi formal maupun materil pada setiap laporan dan aduan yang masuk. Sedangkan pada unit pemeriksaan laporan, terdapat program *focal point* yang sangat membantu dalam proses penyelesaian laporan. Jumlah penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 55 laporan.

Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan telah melaksanakan PVL *on The Spot* di pelabuhan penyeberangan Kabupaten Bulukumba, Kantor Kependudukan, dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Kota Makassar, dan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melaksanakan layanan konsultasi, penerimaan dan verifikasi laporan perwakilan sebanyak 132 konsultasi laporan. Terdapat 68 tembusan dan 5 (lima) laporan penugasan dari kantor pusat. Sedangkan laporan yang ditutup atau ditolak ditahap PVL sebanyak 22 laporan.

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan juga telah melaksanakan kegiatan pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik berupa pengembangan *focal point* pengawasan pelayanan publik dengan semua Inspektorat Provinsi dan Inspektorat Kabupaten/Kota se-Sulawesi Selatan. *Focal point* di Sulawesi Selatan sudah terbentuk pada tahun 2017. Sulawesi Selatan menjadi *pilot project* di Ombudsman RI Pusat untuk *focal point*. Dengan adanya kegiatan ini dapat membantu keasistensi/unit pemeriksaan laporan bertanggung jawab dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan, sehingga pelaporan masyarakat dapat diselesaikan secara cepat dan dapat memangkas aturan yang memakan banyak waktu.

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan telah mengatasi permasalahan pertanahan yang tersebar di 24 Kabupaten/Kota. Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Sulawesi Selatan menjadi instansi yang sering dilaporkan. Untuk mengatasi hal tersebut, upaya yang dilakukan yaitu melalui tim Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016. Setelah kejadian tersebut seluruh BPN di Sulawesi Selatan berbenah dan berubah. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan juga berperan dalam penyelesaian kasus bayi yang dijual sebesar 49 juta oleh orang tuanya karena tidak mampu membayar BPJS. Permasalahan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu sehari dengan cara mendatangkan setiap *stakeholder* pelayanan publik. Dengan dipertemukannya *stakeholders* terkait dapat diputuskan jalan keluar dari permasalahan tersebut dengan waktu yang singkat.

Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan membantu penyelesaian laporan masyarakat melalui kesepakatan antara pelapor dan terlapor. Adapun substansi yang dilaporkan pelapor adalah dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan salinan ijazah atas nama Agnes Kwimbing (anak pelapor) oleh Sekolah Kristen Pelita Kasih serta keberatan terkait pembayaran uang alat SMA Tahun 2018/2019 pada Sekolah Kristen Pelita Kasih Makassar. Berdasarkan analisis peraturan perundang-undangan dan rangkaian pemeriksaan langsung oleh para pihak, akhirnya disimpulkan tidak ditemukan maladministrasi yang dilakukan oleh terlapor. Meskipun tidak ditemukan maladministrasi, namun harapan pelapor untuk memperoleh salinan ijazah tetap terpenuhi karena difasilitasi dengan baik oleh tim Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melakukan pengumpulan data terkait kajian perbaikan kebijakan pelayanan publik di dua kabupaten yaitu Kabupaten Sidrap dan Kabupaten Pinrang. Untuk tahun 2021, *rapid assessment* atau kajian cepat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan memuat tema tentang Kebijakan Subsidi Pupuk pada petani/kelompok tani di Sulawesi Selatan (Subhan, 2021).

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melaksanakan *workshop* Pendampingan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam rangka Penilaian Kepatuhan Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tahun 2021. Peserta *workshop* terdiri dari Kapolres, Kepala Kantor ATR/BPN, DPMPTSP, Inspektorat, dan Kepala Dinas Kesehatan

di seluruh Sulawesi Selatan. Selain *workshop*, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan juga melaksanakan sosialisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng.

3.3.3. Analisis Permasalahan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Konsep pengawasan pada sistem pengawasan di Indonesia jika dikaitkan dengan konsep pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan bentuk pengawasan eksternal, karena pengawasan tersebut dilakukan oleh lembaga di luar lembaga atau organ pemerintahan yang diawasi. Pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI tersebut berbasis dari pengawasan masyarakat, kemudian pengawasan lebih lanjut dilakukan oleh Ombudsman RI. Pengawasan dilakukan oleh masyarakat terhadap pengaduan atas tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pengawasan Ombudsman RI merupakan upaya bagaimana tindak lanjut atau penegakan hukum dari penyimpangan tersebut. Hal ini berarti sampai saat ini kegiatan pencegahan maladministrasi belum efisien terjadi dengan adanya Ombudsman RI.

Ombudsman RI baik di pusat maupun di daerah lebih dikenal sebagai lembaga yang menyelesaikan pengaduan masyarakat daripada sebagai lembaga pengawasan preventif yang bertujuan melakukan pencegahan terhadap tindakan-tindakan yang tidak sesuai dengan koridor hukum. Pengawasan Ombudsman RI tersebut bermuara pada rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman RI terhadap pejabat publik yang melakukan penyimpangan atau maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pilar utama Ombudsman RI untuk memperluas akses publik dalam memproses pengaduan masyarakat terletak di kantor perwakilan. Sesuai dengan visi kepemimpinan Ombudsman RI saat ini, upaya perluasan pelayanan akses difokuskan pada wilayah dengan kriteria daerah-daerah kepulauan, daerah-daerah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal), serta daerah yang sangat kompleks dan luas, dengan mengacu pada pertimbangan *cost benefit analysis* serta skenario manfaat bagi publik. Sampai kondisi saat ini dikarenakan belum adanya kantor pembantuan, terdapat 2 (dua) pilar yang sedang diperkuat sebagai upaya untuk membangun dan memperluas akses pelayanan publik di daerah: 1) Gerakan sosial di masyarakat yang dilakukan dengan memperkuat Sahabat Ombudsman dan Duta Ombudsman yang berbasis program (namun sejauh ini masih berbasis gerakan, harapannya untuk kedepannya berbasis program); dan 2) *Platform* digital. Berdasarkan hasil *literature review* dan diskusi dengan media *zoom*, didapatkan beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius di masa depan, khususnya pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan.

1. Permasalahan Aspek Regulasi

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian PAN-RB dan Ombudsman RI merupakan instansi pemerintah yang membina dan mengawasi di lapangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh

penyelenggara pelayanan publik. Penilaian yang dilakukan secara objektif oleh Ombudsman RI selalu dinilai memiliki tendensi terhadap suatu pihak dikarenakan hasil penilaian yang tidak jarang berbeda dengan penilaian instansi lainnya. Dalam pelaksanaannya, Ombudsman RI merasakan adanya tumpang tindih kegiatan penilaian pelayanan publik dengan yang dilakukan oleh Kementerian PAN-RB. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan diantara Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait penilaian yang dilakukan serupa dan terkadang dengan hasil yang berbeda.

Selain itu, terdapat Peraturan Ombudsman RI Nomor 42 Tahun 2020 tentang Persyaratan, Penetapan Penjenjangan, dan Pengembangan Karier Asisten Ombudsman Republik Indonesia. Dalam peraturan tersebut, disebutkan bahwa jika asisten sudah sampai pada jenjang jabatan asisten utama, maka harus dipindahkan ke Ombudsman RI Pusat. Hal ini dapat menimbulkan ketimpangan distribusi sumber daya manusia antara Ombudsman RI Pusat dan Ombudsman RI Perwakilan.

2. Permasalahan Aspek Kelembagaan

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 teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentunya 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.

Adapun terkait potret laporan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Sulawesi Selatan, dari tahun ke tahun laporan yang masuk masih berulang terkait substansi agraria/pertanahan. Pengulangan ini terjadi karena tidak adanya kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran instansi-instansi terkait, agar keluhan yang sama tidak terulang kembali. Adanya laporan yang masuk terus menerus berkaitan dengan pencegahan. Secara eksternal terlihat bahwa anggaran pencegahan jumlahnya besar di perwakilan, namun dalam praktiknya anggaran tersebut digunakan untuk menjalankan kegiatan pencegahan yang terdapat di ORI pusat. Dengan kata lain, hanya sedikit anggaran dan juga SDM yang benar-benar diperuntukkan bagi kantor ORI perwakilan untuk melakukan *systemic review* terhadap instansi yang berulang kali dilaporkan.

3. Permasalahan Aspek Pendanaan

Pemotongan anggaran sebagai dampak *refocusing* untuk penanggulangan COVID-19 juga berdampak pada penganggaran perwakilan yang semakin kecil. Selain itu, terdapat permasalahan berupa anggaran investigasi yang terbatas. Tidak jarang penting juga dilakukan investigasi yang berulang untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, namun tidak dapat dianggarkan.

Selain itu, pendanaan di perwakilan juga berdampak pada saat ini kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang kinerja seluruh insan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan tergolong masih kurang memadai. Pertama, ketersediaan CCTV belum berfungsi sehingga pemenuhan aspek keamanan belum terpenuhi. Kedua, ruang tunggu yang sempit tidak menunjang pelaksanaan protokol kesehatan berupa jaga jarak di masa pandemi sehingga dapat membahayakan keselamatan dan kesehatan baik Insan Ombudsman maupun tamu. Ketiga, kondisi ruangan pemeriksaan yang berada di lantai yang sama dengan ruang penerimaan laporan dan ruang rapat yang hanya dibatasi dengan sekat berupa *gypsum*, sehingga mempengaruhi konsentrasi dan kenyamanan Asisten Ombudsman RI maupun pihak pelapor/terlapor dalam proses penerimaan maupun pemeriksaan laporan. Keempat, ruang kerja yang terbatas mempengaruhi konsentrasi asisten dalam pelaksanaan tugas sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan. Kelima, belum terdapat *genset* sehingga dalam kondisi listrik padam, Insan Ombudsman tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan Insan Ombudsman terkendala dalam melakukan presensi. Terbatasnya kualitas sarana dan prasarana disebabkan akibat kurangnya dari aspek pendanaan.

4. Permasalahan Aspek Administratif

Orientasi pelayanan berhubungan pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Idealnya, kemampuan dan sumber daya dari penyelenggara pelayanan publik sangat diperlukan dan dikonsentrasi agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai. Permasalahannya, jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dianggap masih kurang memadai. Sampai saat ini jumlah asisten Ombudsman Perwakilan belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani dan luasan wilayah kerja. Tingginya target kerja Kantor Perwakilan sampai saat ini tidak diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan hanya memiliki 12 orang asisten yang terbagi menjadi 3 (tiga) bagian. Dalam unit keasistennan memiliki beban kerja yang cukup banyak. Selain itu, kualitas sarana dan prasarana di perwakilan, baik dari gedung, moda transportasi dan pendukung lainnya masih kurang.

5. Permasalahan Aspek Teknis Pelaksanaan

Pada prinsipnya, implementasi pelayanan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diupayakan agar mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya. Salah satu strategi dalam pelaksanaan tugas Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan adalah dengan mendorong seluruh instansi penyedia layanan publik untuk berinovasi dalam hal teknologi dan informasi (IT) untuk menyesuaikan pelayanan di masa pandemi COVID-19. Mekanisme penerimaan laporan dan sistem administrasi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dilakukan secara *online* melalui sistem informasi dalam rangka adaptasi pandemi COVID-19, dan memberikan hasil evaluasi yang sangat bagus. Hanya saja, yang menjadi permasalahan adalah masyarakat lebih terbiasa untuk menyampaikan keluh kesahnya dengan datang secara langsung ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI.

Berdasarkan hasil laporan, sebanyak 87 persen laporan masyarakat yang masuk disampaikan dengan datang secara langsung ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI. Hal tersebut terjadi karena masyarakat merasa lega jika langsung menyampaikan keluh kesahnya di kantor. Namun demikian pada masa pandemi COVID-19 jika ada masyarakat yang ingin melapor dengan datang secara langsung ke kantor dan tidak diperkenankan, maka laporan tersebut menjadi tidak tersampaikan. Akibatnya, jumlah laporan masyarakat yang tercatat menjadi menurun. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat belum terbiasa dalam penggunaan teknologi dan informasi sebagai media pelaporan.

6. Permasalahan Aspek Kewilayahian

Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari 24 kabupaten/kota, yang terdiri dari 21 Kabupaten dan 3 Kota. Berdasarkan Sensus Penduduk 2020, jumlah penduduk Provinsi Sulawesi Selatan hingga September 2020 sebanyak 9,07 juta jiwa dengan kepadatan 194 jiwa per kilometer persegi. Dengan banyaknya pemerintah kabupaten/kota dan kondisi geografis menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat kabupaten yang berada di seberang pulau yaitu, Kabupaten Selayar. Dengan terbatasnya sumber daya manusia yang ada menyebabkan tingginya beban kerja bagi para asisten, terutama ketika harus membagi SDM yang ada dalam kegiatan investigasi. Perlu adanya metode-metode yang efektif dan efisien dalam melakukan pengawasan pelayanan publik dengan keterbatasan anggaran dan kapabilitas SDM.

3.3.4. Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pengawasan Pelayanan Publik Wilayah II

Keberadaan Ombudsman RI dalam sistem ketatanegaraan Indonesia menurut konsep pembagian kekuasaan pada prinsipnya berperan sebagai lembaga negara yang menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman RI ditinjau menurut fungsi kelembagaan merupakan lembaga penunjang dalam ranah kekuasaan legislatif dan yudikatif. Ombudsman RI menjadi lembaga penunjang dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik. Ombudsman RI ditinjau menurut hierarki kelembagaan, Ombudsman RI pada saat dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang secara hierarki termasuk ke dalam kategori organ lapis dua kelompok ketiga, yaitu lembaga negara yang sumber kewenangannya berasal dari regulator atau pembentuk peraturan di bawah undang-undang. Dalam hal ini Komisi Ombudsman Nasional dibentuk berdasarkan keputusan presiden.

Setelah dasar hukum Ombudsman Republik Indonesia diubah menjadi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, kedudukannya menjadi lebih kuat. Fungsi Ombudsman RI sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya perwujudan *good governance* melalui tiga unsur pokok yang menjadi inti dari asas-asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu akuntabilitas publik, kepastian hukum, dan transparansi publik. Perbaikan dalam sektor pelayanan publik merupakan pekerjaan besar yang berkelanjutan dan memiliki tantangan yang semakin dinamis mengikuti perkembangan waktu dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya sesuai dengan Cita kedua dalam Nawa Cita. Di masa mendatang, Ombudsman RI harus melakukan berbagai langkah untuk lebih mempercepat peningkatan kualitas kinerja dan pelaporannya agar terwujud pelayanan publik yang semakin berkualitas sebagai bagian peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Berbasis permasalahan-permasalahan yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI di daerah, beberapa upaya perbaikan yang direkomendasikan untuk perbaikan perencanaan tahun selanjutnya dijabarkan sebagai berikut.

1. Rekomendasi Aspek Regulasi

Sebagai sebuah lembaga negara yang berwenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sudah sepantasnya Ombudsman RI diberikan kewenangan lebih kuat tanpa perlu dibenturkan dengan instansi lainnya. Ombudsman RI harus lebih aktif menonjolkan perbedaan yang jelas keberadaannya dibandingkan dengan instansi lainnya sehingga keberadaannya tidak terganggu oleh instansi lain. Pemberian rekomendasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat diberikan mulai dari tingkat perwakilan agar permasalahan terkait pelayanan publik dapat cepat diselesaikan dari tingkat daerah. Pemberian kewenangan tersebut perlu dituangkan di dalam regulasi diantaranya yaitu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, serta mendorong dilakukannya revisi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah untuk mengakomodir penekanan terhadap pentingnya mematuhi Rekomendasi Ombudsman RI. Peran aktif dari pimpinan ORI juga diperlukan dalam proses revisi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan adanya regulasi yang mendukung kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, maka keberadaan Ombudsman RI akan lebih dipandang.

Selain itu, perlu peninjauan terhadap Peraturan Ombudsman RI Nomor 42 Tahun 2020 tentang Persyaratan, Penetapan Penjenjang, dan Pengembangan Karir Asisten Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini berkaitan dengan pendistribusian sumber daya manusia. Distribusi sumber daya manusia, khususnya asisten perlu dipikirkan secara matang. Disarankan perlunya peninjauan kembali distribusi kualitas sumber daya manusia yang lebih merata di daerah karena akan mempengaruhi kualitas kinerja Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan pelayanan publik. Asisten dengan jenjang jabatan yang tinggi juga perlu ditempatkan pada Ombudsman RI di tingkat perwakilan agar pengawasan pelayanan publik di daerah semakin baik.

2. Rekomendasi Aspek Kelembagaan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, keluhan pengguna layanan tidak dapat dihindari, oleh karena itu selayaknya setiap instansi penyelenggara pelayanan publik menyediakan fasilitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia seringkali menyampaikan kepada instansi-instansi penyelenggara untuk tidak mengabaikan hak-hak pengguna pelayanan publik dalam hal menyampaikan aduan terkait dengan layanan yang diterima. Kolaborasi dengan instansi lain dalam hal sosialisasi dan peningkatan akses pengaduan menjadi hal yang perlu dilakukan secara masif.

Keluhan-keluhan yang ada masih menggambarkan bahwa wajah pelayanan publik, belum sesuai dengan harapan-harapan masyarakat Indonesia. Berbagai upaya dilakukan oleh Ombudsman, agar penyelenggara dan/atau pelaksana layanan publik senantiasa patuh pada ketentuan-ketentuan atau perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik. Penguatan penilaian kepatuhan para pelaksana layanan publik menjadi hal yang perlu diperkuat karena dampaknya akan terasa pada aspek pencegahan maladministrasi.

Pencegahan maladministrasi merupakan proses, cara atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif melalui deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Kegiatan-kegiatan pencegahan dilakukan oleh Unit Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia, termasuk di Perwakilan Sulawesi Selatan. Kegiatan unit pencegahan di Perwakilan Sulawesi Selatan yang dimaksud, terbagi dalam dua bagian yakni kegiatan yang berasal dari Ombudsman RI Pusat dan kegiatan yang merupakan inisiatif kantor perwakilan. Disarankan perlu adanya mekanisme komunikasi dari para *stakeholders* pelayanan publik yang efektif dalam melakukan upaya pencegahan,

sehingga dapat meminimalisir laporan yang masuk sehingga tidak terdapat laporan yang berulang.

3. Rekomendasi Aspek Pendanaan

Dalam aspek pendanaan, diharapkan proses distribusi anggaran yang dilakukan dari pusat dapat dilakukan secara proporsional. Untuk melakukan distribusi yang proporsional dapat dilakukan diantaranya dengan memperhatikan jumlah dari kabupaten/kota di setiap provinsi dan rencana kegiatan yang akan dilakukan di setiap kantor perwakilan.

Beberapa hal yang dapat dilakukan Ombudsman RI untuk mengatasi permasalahan pendanaan, salah satunya melakukan kolaborasi dengan lembaga lain yang memiliki tujuan yang sama. Kekurangan sarana prasarana di lapangan diupayakan dalam bentuk peningkatan anggaran untuk perwakilan. Upaya tersebut dapat melalui mekanisme *bottom up planning* di Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas, maupun realokasi anggaran-anggaran seremonial untuk mendanai kekurangan sarana prasarana.

4. Rekomendasi Aspek Administratif

Dalam aspek administratif, diharapkan terdapat peningkatan sarana dan prasarana kantor untuk meningkatkan performa Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, terutama dalam hal gedung, diharapkan ada anggaran pembangunan kantor perwakilan, karena saat ini kantor perwakilan masih menyewa ruko untuk berkantor. Hal ini memerlukan kejelian dalam menata kembali perencanaan dan penganggaran internal Ombudsman RI. Jika hal ini sudah dilakukan secara tepat dan masih terjadi kekurangan maka kenaikan anggaran menjadi opsi yang layak diusulkan, namun dengan proses yang bersifat *bottom up planning*. Terkait aspek SDM, perlu dipertimbangkan realokasi sebagian SDM di kantor pusat ke kantor perwakilan dan/atau rekrutmen ASN dan asisten Ombudsman Perwakilan (kebutuhan minimum asisten sebanyak 30 asisten), serta pembentukan satuan kerja (satker) di kantor perwakilan guna mengimbangi beban kerja laporan masyarakat maupun target kinerja lainnya sebagaimana yang ditargetkan, dan mengimbangi ruang lingkup wilayah pengawasan pelayanan publik di Sulawesi Selatan yang sangat luas.

5. Rekomendasi Aspek Teknis Pelaksanaan

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. Beberapa hal yang seharusnya bisa diselesaikan ORI perwakilan agar dapat diselesaikan di daerah (misalnya nilai survei kepatuhan dan lain-lain). Hal ini selain lebih hemat anggaran, juga akan lebih cepat.

Untuk mengatasi masalah terbatasnya ruang gerak karena pandemi COVID-19, inovasi sistem teknologi dan informasi (IT) dalam pengaduan maupun penyelesaian laporan perlu ditingkatkan. Diperlukan adanya sosialisasi, pengenalan, dan pendekatan sistem informasi

dalam rangka adaptasi pandemi COVID-19 yang dibuat oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi melaporkan tindakan maladministrasi secara *online* demi tercapainya kondisi pelayanan publik yang prima.

6. Rekomendasi Aspek Kewilayah

Dalam melakukan pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan melakukan penyesuaian terkait dana investigasi dengan memperhatikan kondisi geografis. Hal tersebut dapat disiasati dengan mengefisiensikan pada setiap investigasi perjalanan. Misalnya jika tujuan perjalanan dapat melewati beberapa kabupaten/kota maka laporan masyarakat kabupaten/kota yang dilewati dibawa dan dilakukan investigasi secara informal terlebih dahulu. Selain itu, perlu dibangun metode-metode baru dalam melakukan pengawasan publik dengan tantangan geografis yang ada. Salah satunya dapat dilakukan dengan memanfaatkan sosial media dan komunikasi jarak jauh dengan perwakilan penyedia layanan publik di tingkat kabupaten/kota.

3.4 Pemantauan Wilayah III

Bidang ketiga di Direktorat PEPPD adalah Wilayah III yang mencakup lima wilayah yaitu Provinsi NTT, Maluku, Maluku Utara, Papua, dan Papua Barat. Pada tahun 2021, pemantauan untuk Bidang PEPPD Wilayah III adalah terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur. Uji petik ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI di daerah dilakukan dalam bentuk: a) Pemantauan kondisi profil kantor perwakilan Ombudsman RI (kewenangan, tugas, sarana prasarana/fasilitas, sumber daya manusia, bentuk kerja sama dengan *stakeholders* lain yang dilakukan); b) Pemantauan proses kerja koordinasi Ombudsman RI di lapangan; c) Hasil-hasil (capaian) pekerjaan kantor perwakilan 2021; dan d) Kendala dan saran/masukan dari kantor perwakilan untuk perbaikan Ombudsman RI secara umum. Direktorat PEPPD melakukan pemantauan RKP dalam konteks pelaksanaan kegiatan Ombudsman RI di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang merupakan bagian dari upaya melihat sejauh mana aktivitas lembaga negara yang didanai APBN berdampak pada pembangunan lintas sektor.

3.4.1. Profil Kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur

Sebelum ada lembaga Ombudsman RI, pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, dibentuklah lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan

mudah dan dengan tidak memungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Cara kerja Ombudsman RI meliputi bagaimana dan dengan cara apa Ombudsman RI menerima laporan masyarakat, proses penelitian administrasi, proses penyusunan *resume*, penyusunan permintaan klarifikasi sampai dengan keluarnya rekomendasi Ombudsman RI (Harimurti, 2020).

Tepat pada tanggal 10 Maret 2000 berdiri Komisi Ombudsman Nasional melalui penetapan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, yang dilandasi tiga pemikiran dasar, yaitu peran serta masyarakat melakukan pengawasan, peran serta masyarakat untuk meminimalisir penyalahgunaan wewenang, dan menciptakan keadilan dan kesejahteraan (Daton, 2021). Kantor perwakilan Ombudsman RI di Nusa Tenggara Timur adalah satu-satu dari wilayah III dalam konteks Bidang Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah di Kementerian PPN/Bappenas. Semula lembaga ini bernama Komisi Ombudsman Nasional Perwakilan Wilayah NTT dan NTB berdasarkan Surat Keputusan Ketua Komisi Ombudsman Nasional Nomor: 025/KON-SK/XII/2004 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional Wilayah Nusa Tenggara Timur - Nusa Tenggara Barat. Diresmikan oleh Gubernur NTT, Bapak Piet A. Tallo pada tanggal 16 Juni 2005, yang disaksikan oleh Ketua Ombudsman Nasional, Bapak Antonius Sujata. Setelah itu, Komisi Ombudsman Nasional berubah nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan telah dibentuk kantor perwakilan di 34 provinsi, sehingga nomenklatur Komisi Ombudsman Nasional Perwakilan Wilayah NTT dan NTB diganti menjadi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT. Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT ini merupakan kantor perwakilan kedua yang didirikan setelah Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi D.I. Yogyakarta.

Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan provinsi kepulauan yang terdiri dari 5 pulau besar (Flores, Sumba, Timor, Alor, dan Lembata) serta memiliki 22 Pemerintah Kabupaten/Kota dengan jumlah penduduk yang diproyeksikan berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi NTT pada tahun 2020 berjumlah 5.541.394 jiwa. Dengan kondisi geografis yang ada menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi Kantor Ombudsman RI Perwakilan NTT dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan yang membawahi seluruh bidang kerja Asisten. Di bawah struktur jabatan Kepala Perwakilan terdapat 11 orang Asisten Ombudsman yang terbagi dalam 3 (tiga) bidang kerja, yaitu Asisten Ombudsman pada Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Asisten Ombudsman pada Bidang Pemeriksaan Laporan, dan Asisten Ombudsman pada Bidang Pencegahan. Untuk menunjang kelancaran dan terpenuhinya tujuan organisasi, Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT dibantu oleh 2 orang PNS Unit Kesekjenan (1 orang sebagai Bendahara Pengeluaran Pembantu dan 1 orang sebagai analis tata usaha), 2 orang

satpam, 2 pramubakti, 1 orang sopir dan 1 orang pertugas kebersihan. Saat ini SDM di kantor ini sebanyak 20 orang terdiri dari 1 Kepala Kantor, 11 orang Asisten, 2 orang PNS, 6 orang tenaga pendukung/kontrak (Daton, 2021).

Status kepemilikan gedung kantor yakni kontrak/sewa tahunan yang beralamat di Jalan El Tari Nomor 17, Kelurahan Oebobo, Kota Kupang. Kendaraan operasional sebanyak 4 unit yang terdiri atas 2 unit mobil dan 2 unit motor. Rencana kerja yang dilaksanakan TA 2021 adalah peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik di kantor perwakilan NTT berupa: 1) Meningkatnya efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik.; 2) Meningkatnya kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik; dan 3) Terwujudnya perbaikan kebijakan pelayanan publik.

3.4.2. Capaian Umum Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur

Perwakilan Ombudsman RI merupakan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Pembentukan perwakilan dimaksudkan untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan Ombudsman RI kepada seluruh masyarakat. Tujuan pembentukan perwakilan untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan Ombudsman RI kepada masyarakat telah menunjukkan hasil khususnya di Nusa Tenggara Timur. Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur telah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik ditunjukkan dengan hasil capaiannya hingga semester I tahun 2021.

Unit Penyelesaian Laporan dan Pengaduan Masyarakat memiliki dua kegiatan utama dalam menerima dan memproses/menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat yaitu Keasistanan PVL dan Keasistanan Penyelesaian Laporan. Laporan/pengaduan yang diterima pada semester I tahun 2021 oleh keasistanan PVL baik yang bersifat laporan/konsultasi non laporan dan tembusan sebanyak 315 aduan dan laporan/pengaduan masyarakat yang memenuhi syarat formil dan materil untuk diproses pada Keasistanan Penyelesaian Laporan sebanyak 43 laporan.

Pada Unit Pencegahan, Keasistanan Pencegahan sudah melakukan kegiatan sosialisasi baik lewat media *online* (media sosial) ataupun melalui brosur/pamflet/baju kaos tentang pentingnya mendapatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan mencegah adanya maladministrasi lembaga pelayanan publik yang ada di NTT. Selain itu, Unit Keasistanan Pencegahan juga menyelenggarakan diskusi virtual terkait pandemi COVID-19 yang membahas mengenai masalah ketenagakerjaan, masalah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), pengawasan seleksi CPNS, dan lain sebagainya. Saat ini, sejak bulan Juni sampai dengan bulan September tahun 2021, Unit Keasistanan Pencegahan sedang melakukan Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik terhadap 22 kabupaten/kota, 1 pemerintah provinsi, 21 polres dan 22 kantor pertanahan. Kinerja lainnya juga ditunjukkan oleh Unit Keasistanan Pencegahan dengan melakukan sidak dan *monitoring* rutin pelayanan di RSUD untuk jumlah dan kualifikasi tenaga medis berdasarkan Permenkes, layanan obat instalasi farmasi, Dinas

Dukcapil, unit pendaftaran kendaraan/KIR Dinas Perhubungan, Samsat dan lain-lain. Unit Keasistenan Pencegahan juga melakukan kerja sama dengan pemda untuk penyusunan SPP (Standar Pelayanan Publik) dan survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Ombudsman RI Provinsi NTT saat ini sedang dalam proses penandatanganan nota kesepahaman dengan semua pemda terkait ruang lingkup menjadikan kinerja pelayanan publik (jumlah pengaduan dan tindak lanjut, PTSP, desk pengaduan internal, tersedianya SP) sebagai indikator kinerja perangkat daerah.

Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur juga berperan dalam perbaikan layanan KSOP Kupang dengan saran terbentuknya layanan terpadu dan pembayaran PNBP melalui *online system*, dimana sebelumnya terjadi pungutan yang melebihi dari tarif PNBP dan penambahan item pungutan baru diluar yang diatur dalam PNBP. Berdasarkan testimoni dari para pemilik kapal ikan, pungutan liar tersebut berlangsung selama puluhan tahun dan terhenti setelah intervensi Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur melalui sidak di loket, Rakor bersama KSOP dan melakukan publikasi di berbagai media.

Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur juga memberikan saran perbaikan terhadap pelayanan loket STNK dan BPKB kepada Polda NTT dengan saran terbentuknya loket layanan yang lebih transparan dan tarif pembayaran sesuai tarif PNBP Polri yang sebelumnya terjadi pungutan yang melebihi dari tarif PNBP dan terdapat tambahan item pungutan baru yang tidak diatur dalam PNBP. Berdasarkan testimoni dari pengguna layanan, saat ini pungutan sudah sesuai tarif PNBP setelah intervensi Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur melalui sidak dan rakor bersama Dirlantas dan dilibatkan dalam rakor bersama Samsat.

Perbaikan layanan Dinas Peternakan kabupaten/kota dan provinsi dalam layanan tata niaga sapi/pengiriman sapi ke luar NTT dengan meniadakan SKKH yang *double* melalui SR dengan saran meniadakan SKKH. Sebelumnya SKKH dipungut dua kali di Dinas Peternakan kabupaten dan provinsi dengan tarif yang berbeda-beda meski syarat pengiriman ke luar ternak hanyalah sertifikat kesehatan hewan dari karantina pertanian. Berdasarkan testimoni dari para pengusaha ternak sapi, saat ini pungutan SKKH hanya di Dinas Peternakan Provinsi setelah adanya intervensi Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur melalui saran *Sistemic Review* (SR) ke gubernur dan rakor bersama Dinas Peternakan dan himpunan pengusaha peternak sapi.

Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur memberikan saran perbaikan terhadap tata kelola iuran komite SMA/SMK. Sebelumnya tidak diatur mekanisme pungutan dan audit penggunaanya yang dilakukan oleh komite SMA/SMK. Berdasarkan informasi dari inspektorat provinsi, saat ini iuran komite telah diaudit bersama dana BOS. Dinas pendidikan juga telah mengeluarkan peraturan yang mengatur tentang mekanisme iuran komite dan pertanggungjawaban penggunaannya, setelah intervensi dari Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur melalui SR dan rakor bersama Dinas Pendidikan Provinsi, BPK, BPKP, kepala sekolah dan komite sekolah.

Unit Keasistenaan Pencegahan juga membangun koordinasi yang kuat dengan pejabat penghubung melalui *kriing* Ombudsman dengan nomor 106 penyelenggara layanan di 5 kabupaten dan provinsi. Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur juga aktif mengikuti kegiatan raker/rakor bersama berbagai pemerintah daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Kementerian PPN/Bappenas bersama dengan Ombudsman RI melakukan kunjungan lapangan ke Provinsi Nusa Tenggara Timur pada tanggal 20 – 23 Oktober 2021. Kunjungan lapangan ini sebagai tindak lanjut dari pertemuan yang dilakukan secara virtual tanggal 25 Agustus 2021 tentang evaluasi koordinasi perencanaan dan implementasi kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur dipilih menjadi lokasi tujuan kunjungan lapangan karena realisasi laporan yang diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan NTT melebihi dari target yang ditetapkan. Berdasarkan data sepanjang tahun 2020, realisasi laporan yang diselesaikan sebanyak 238 laporan dari 174 laporan yang ditargetkan. Data ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan NTT telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Hal inilah yang melatarbelakangi Kementerian PPN/Bappenas melalui Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (Direktorat PEPPD) bersama dengan Tim Ombudsman RI Pusat melakukan kunjungan langsung ke Provinsi NTT dalam rangka koordinasi pembangunan terkait perencanaan dan implementasi kegiatan Ombudsman RI di daerah pada masa pandemi COVID-19 tahun 2021.

Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas sebagai mitra perencanaan Ombudsman RI diberikan tugas dan fungsi untuk melakukan pemantauan, evaluasi, dan pengendalian terkait capaian target output prioritas Ombudsman RI yang tertuang dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2021 dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024. Kunjungan lapangan tersebut juga diharapkan mampu memberikan gambaran secara langsung terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Ombudsman RI Perwakilan NTT, khususnya menyangkut kerja sama dan koordinasi untuk mendorong perbaikan pelayanan publik di instansi negara, kemajuan pelaksanaan, isu-isu hambatan dan permasalahan, serta rekomendasi perbaikan perencanaan bidang pengawasan pelayanan publik sebagai bagian dari *bottom-up planning*.

Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI melakukan kunjungan pertama ke Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kupang. Kementerian PPN/Bappenas dan Ombudsman RI secara bersama melihat langsung pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Kupang. Pada kesempatan kunjungan tersebut, Bappenas dan Ombudsman RI menaruh perhatian khusus terhadap pelayanan perizinan di DPMPTSP. Kunjungan selanjutnya ke Kantor Walikota Kupang dan diterima secara langsung oleh Walikota Kupang, Bapak Jefirston R. Riwu Kore di ruang kerjanya. Dalam kesempatan pertemuan tersebut, Walikota Kupang mengakui masih lemahnya pelayanan publik di Kota Kupang yang disebabkan masih belum optimalnya peran ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Kupang. Walikota juga mengapresiasi kerja sama dan komunikasi yang selama ini dijalankan dengan Ombudsman RI terkait pengawasan

pelayanan publik di Kupang. Kerja sama lainnya antara Ombudsman RI Perwakilan NTT dengan Pemerintah Kota Kupang antara lain dengan memenuhi kebutuhan ASN untuk membantu kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT. Permohonan ASN untuk ditugaskan di Ombudsman RI Perwakilan NTT sudah dipenuhi oleh Pemerintah Kota Kupang, walaupun ketentuannya ASN yang ditugaskan tersebut tidak boleh lebih dari lima tahun dan akan kembali lagi ke Pemerintah Kota Kupang.

Kunjungan selanjutnya ke Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur (Kanwil BPN NTT). Kanwil BPN NTT termasuk instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat terkait pelayanan pertanahan. Banyaknya keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan BPN diakibatkan oleh metode pengukuran yang masih dilakukan secara konvensional. Namun demikian Kanwil BPN NTT terus melakukan perubahan metode pengukuran dengan memanfaatkan teknologi dan digitalisasi. Saat ini sedang dilakukan validasi data oleh BPN NTT dari yang manual menuju ke data digital. Sejak tahun 2019 hingga saat ini sudah tersedia data secara digital. Sementara itu, untuk dokumen yang lama (di bawah tahun 2019) masih dilakukan secara manual. Kepala Kanwil BPN NTT berharap kepada Ombudsman RI Perwakilan NTT agar bisa memberikan pendampingan untuk mewujudkan Kantor BPN dapat meraih predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani). Sementara itu, Bapak Robert Na Endi Jaweng selaku Anggota Ombudsman RI berharap agar Kanwil BPN NTT melakukan edukasi ke masyarakat terkait prosedur dan cara kerja BPN. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan NTT juga menambahkan bahwa substansi laporan pengaduan masyarakat terkait pertanahan paling banyak berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian laporan. Lamanya waktu tersebut disebabkan karena tidak lengkapnya data pelapor saat pengajuan laporan. Ombudsman RI NTT menyarankan kepada BPN NTT untuk menyampaikan kepada masyarakat jika berkas laporannya tidak lengkap, karena dikhawatirkan masyarakat belum mendapat info bahwa laporannya tersebut tidak lengkap. Ombudsman RI Perwakilan NTT menyampaikan bahwa keberhasilan Kanwil BPN NTT dalam melakukan pelayanan publik adalah keberhasilan Ombudsman RI Perwakilan NTT dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi NTT.



Gambar 3.3 Kunjungan Lapangan ke Provinsi Nusa Tenggara Timur

Sumber: Dokumentasi Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas, 2021

Kunjungan terakhir ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT. Kunjungan tersebut dilakukan dalam rangka pemantauan implementasi kegiatan Ombudsman RI Perwakilan NTT hingga triwulan III khususnya terkait *progress* capaian dua *output* prioritas Ombudsman RI yaitu Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dan Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan. Kegiatan survei kepatuhan merupakan kegiatan dari Keasistanan Pencegahan. Selain survei kepatuhan, Keasistanan Pencegahan sudah melakukan kegiatan sosialisasi baik lewat media *online*/media sosial ataupun melalui brosur/pamflet/baju kaos tentang pentingnya mendapatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan mencegah adanya maladiministrasi. Selain itu, Kasistanan Pencegahan juga telah menyelenggarakan diskusi virtual dengan berbagai tema, mulai dari Pandemi COVID-19, masalah ketenagakerjaan, PPDB, pengawasan seleksi CPNS, dan lain sebagainya. Saat ini, sejak bulan Juni sampai dengan bulan September tahun 2021 Unit Keasistanan Pencegahan sedang melakukan Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik terhadap 22 Kabupaten/Kota, 1 Pemerintah Provinsi, 21 Polres dan 22 Kantor Pertanahan. Survei kepatuhan masih berlangsung prosesnya dan ditargetkan akan diumumkan hasilnya di akhir bulan November 2021.

Sementara itu, jumlah laporan/pengaduan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan NTT sampai dengan triwulan III bulan September 2021 oleh keasistanan PVL baik yang bersifat laporan/konsultasi non laporan dan tembusan sebanyak 444 aduan dan laporan/pengaduan masyarakat yang memenuhi syarat formil dan materil untuk diproses

pada Keasistenan Penyelesaian Laporan sebanyak 62 laporan. Unit Keasistenan Pencegahan juga sudah melakukan pembentukan tim monitoring/pendamping pada kegiatan ZI/WBK/WBBM dan tim koordinasi kerja sama dengan Pemerintah Daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi NTT. Selain itu unit ini juga melakukan kajian terhadap permasalahan pupuk yang ada di masyarakat. Ombudsman RI Perwakilan NTT telah membuat gerai aduan *on the spot* atau yang lebih dikenal dengan PVL *On The Spot* di lima daerah terpilih yaitu: 1) Kantor Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Utara; 2) Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka; 3) Kantor Pertanahan Kabupaten Belu; 4) UPTD Samsat Kabupaten Timur Tengah Selatan; dan 5) SPKT Polres Kabupaten Kupang.

Dari segi anggaran, pagu dana POK Ombudsman RI Perwakilan NTT tahun anggaran 2021 sebesar Rp1.536.633.000,00 yang terdiri atas dua program yaitu Program Dukungan Manajemen dengan alokasi sebesar Rp660.179.000,00 dan Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp876.454.000,00. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan NTT dari segi anggaran bisa dilihat dari realisasi serapan anggarannya. Realisasi serapan anggaran Ombudsman RI Perwakilan NTT sampai dengan Triwulan III tahun anggaran 2021 sebesar Rp1.059.421.891,00 atau sebesar 68,94 persen yang terdiri dari realisasi Program Dukungan Manajemen sebesar Rp417.566.987,00 (63,25%) dan Program Pengawasan Pelayanan Publik sebesar Rp641.854.904;00 (73,23 %).

Saat diskusi berlangsung, Ombudsman RI Perwakilan NTT memberikan usulan substansi jika ada rencana revisi UU Nomor 37 Tahun 2008, usulan tersebut dalam rangka memperkuat peran Kantor Perwakilan Ombudsman RI di daerah, sehingga diperlukan tambahan kewenangan agar rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI dilaksanakan oleh instansi terlapor. Bapak Yosua Karbeka selaku Kepala Keasistenan Pencegahan menyampaikan bahwa diperlukan penguatan kelembagaan terkait dengan keberadaan kantor perwakilan yaitu sudah saatnya kantor perwakilan menjadi Satuan Kerja (Satker). Namun demikian, sejauh ini Ombudsman RI Perwakilan di seluruh Indonesia belum diarahkan oleh Ombudsman RI Pusat untuk membuat Rencana Strategis (Renstra) maupun Rencana Kerja dan Anggaran (RKA). Selain itu diperlukan perubahan substansi dalam hal penerapan ganti rugi terhadap kerugian masyarakat yang timbul akibat maladministrasi pelayanan publik.

Hasil dari kegiatan pemantauan langsung penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi NTT ini dapat menjadi *input* dalam proses perencanaan Ombudsman RI di tahun selanjutnya. Harapannya dengan melihat kondisi langsung pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan, pelayanan publik di daerah dan seluruh Indonesia akan menjadi lebih baik lagi dari tahun ke tahun.

3.4.3. Analisis Permasalahan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur

Konsep pengawasan pada sistem pengawasan di Indonesia jika dikaitkan dengan konsep pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan bentuk pengawasan eksternal, karena pengawasan tersebut dilakukan oleh lembaga di luar lembaga atau organ pemerintahan yang diawasi. Pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI tersebut berbasis dari pengawasan masyarakat kemudian pengawasan lebih lanjut dilakukan oleh Ombudsman RI. Pengawasan dilakukan terhadap pengaduan oleh masyarakat terhadap tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik. Jadi pengawasan Ombudsman RI disini merupakan upaya bagaimana tindak lanjut atau penegakan hukum dari penyimpangan tersebut. Hal ini berarti sampai saat ini kegiatan pencegahan maladministrasi belum efisien terjadi dengan adanya Ombudsman RI.

Ombudsman RI baik di pusat maupun di daerah lebih dikenal sebagai lembaga yang menyelesaikan pengaduan masyarakat daripada sebagai lembaga pengawasan preventif yang bertujuan melakukan pencegahan terhadap tindakan-tindakan yang tidak sesuai dengan koridor hukum. Pengawasan Ombudsman RI tersebut bermuara pada rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman RI terhadap pejabat publik yang melakukan penyimpangan atau maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pilar utama Ombudsman RI untuk memperluas akses publik dalam memproses pengaduan masyarakat terletak di kantor perwakilan. Sesuai dengan visi kepemimpinan Ombudsman RI saat ini, upaya perluasan pelayanan akses difokuskan pada wilayah dengan kriteria daerah-daerah kepulauan, daerah-daerah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal), serta daerah yang sangat kompleks dan luas, dengan mengacu pada pertimbangan *cost benefit analysis* serta skenario manfaat bagi publik. Sampai saat ini dikarenakan belum adanya kantor pertolongan, terdapat dua (2) pilar yang sedang diperkuat sebagai upaya untuk membangun dan memperluas akses pelayanan publik di daerah: 1) Gerakan sosial di masyarakat yang dilakukan dengan memperkuat Sahabat Ombudsman dan Duta Ombudsman yang berbasis program (namun sejauh ini masih berbasis gerakan, harapannya untuk ke depannya berbasis program); dan 2) *Platform Digital*. Berdasarkan hasil *literature review* dan diskusi dengan media *zoom*, terdapat beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius di masa depan, khususnya pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT.

1. Permasalahan Aspek Regulasi

Sampai saat ini, secara umum di kawasan ini belum memiliki mekanisme *internal complaint handling* dalam bentuk Peraturan Gubernur/Peraturan Bupati/Peraturan Walikota tentang mekanisme pengelolaan pengaduan. Pemerintah Daerah di wilayah NTT melaksanakan mekanisme *internal complaint handling* hanya berdasarkan Surat Keputusan Kepala Daerah, namun pelaksanaan di lapangan juga dinilai masih sangat kurang. Ketersediaan ruang untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik

akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan.

Ketidakjelasan informasi tentang prosedur penyampaian dan penyelesaian pengaduan, serta aparat yang kurang bertanggung jawab, menjadikan masyarakat tidak mampu untuk mengawasi proses penanganan pengaduan. Selain itu masalah ini menyulitkan instansi pemerintah untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat, mengetahui kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, dikarenakan masyarakat enggan untuk menyampaikan keluhannya.

2. Permasalahan Aspek Kelembagaan

Instansi penyelenggara pelayanan publik di kawasan ini banyak yang belum memiliki standar pelayanan (14 standar). Sebagaimana diketahui, amanah UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa dalam kondisi ideal, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi: a) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; b) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; c) Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; d) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; e) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; f) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; g) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; h) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; i) Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; j) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; k) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan n) Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Terkait potret laporan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di NTT, jenis substansi pengaduan yang paling sering dilaporkan masyarakat adalah permasalahan setifikat tanah dan pelayanan masyarakat khususnya di Kepolisian dan Pemerintah Daerah. Kepolisian dan BPN masih selalu menjadi instansi tertinggi yang sering dilaporkan,

sehingga ada upaya jika instansi terlapor selalu tertinggi tiap tahunnya maka dilakukan rakor secara bersama terkait kesulitan dan kendala yang dialami. Namun setelah ditinjau, kepolisian dan BPN memang instansi yang paling sering berhubungan dengan masyarakat sehingga laporan masyarakat terkait instansi tersebut juga tinggi.

3. Permasalahan Aspek Pendanaan

Kualitas sarana dan prasarana di perwakilan, baik dari gedung, moda transportasi dan pendukung lainnya masih kurang. Anggaran penyelesaian laporan tidak naik setiap tahunnya, bahkan di tahun 2021, anggaran penyelesaian laporan perwakilan turun. Padahal anggaran penyelesaian laporan adalah anggaran yang paling cepat realisasinya. Pemotongan anggaran sebagai dampak *refocusing* untuk penanggulangan COVID-19 juga sangat berdampak pada penganggaran perwakilan yang semakin kecil.

Ombudsman RI Perwakilan selalu dilibatkan dalam proses perencanaan dan penganggaran secara *bottom-up planning* yang dilakukan oleh pusat dengan meminta usulan-usulan kepada seluruh kantor perwakilan. Namun demikian, masih banyak usulan yang belum bisa diakomodir karena keterbatasan anggaran. Keterbatasan anggaran tersebut turut menyebabkan kurang idealnya kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana di perwakilan, baik dari gedung, moda transportasi, peralatan kantor, dan lain sebagainya. Saat ini Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT masih berstatus kontrak/sewa. Fasilitas yang ada pun juga terbatas, seperti ketersediaan laptop sebanyak 4 unit (1 unit baik dan 3 unit lain sudah rusak). Kendaraan operasional terdiri dari 2 unit mobil dan 2 unit motor (1 unit rusak dan 1 unit tidak memiliki STNK).

Untuk menentukan besaran target kinerja dalam menggambarkan jumlah anggaran yang sesuai di kantor perwakilan, metode dan kriteria yang digunakan Ombudsman RI Perwakilan NTT adalah berdasarkan penilaian *Z-scoring* berdasarkan beban kerja dari jumlah laporan yang ditangani. Namun kendalanya adalah sejauh ini belum ada korelasi perhitungan *Z-scoring* dengan anggaran. Akibatnya, belum diketahui jumlah beban kerja dan beban anggaran yang sesuai untuk perwakilan tersebut.

Dalam pengalokasian anggaran sarana dan prasarana di perwakilan, Ombudsman RI Perwakilan NTT dilibatkan dalam proses alokasi tersebut. Saat ini Ombudsman RI melakukan berbagai upaya, salah satunya adalah melakukan optimalisasi anggaran dengan menggunakan anggaran dari beberapa hal-hal yang apabila dengan revisi reguler tidak bisa dilakukan ketika terjadi *refocusing*. Misalnya pada alokasi anggaran operasional. Secara revisi reguler tidak bisa diubah menjadi belanja apapun, namun ketika berada pada kondisi *refocusing* bisa dilakukan optimalisasi menjadi anggaran yang lebih bermanfaat dalam rangka menunjang kegiatan di kondisi pandemi COVID-19 berupa kebutuhan perangkat di perwakilan untuk menunjang aktivitas *online*.

4. Permasalahan Aspek Administrasi

Dengan komposisi pegawai yang ada, dapat dikatakan bahwa ada masalah kuantitas dan kualitas insan Ombudsman di daerah. Sampai saat ini jumlah Asisten Perwakilan Ombudsman RI belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani dan luasan wilayah kerja. Tingginya target kerja Kantor Perwakilan tidak diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai menyebabkan tingginya beban kerja personel dan berdampak pada kurang maksimalnya profesionalitas dalam bekerja. Jumlah PNS yang sangat terbatas, hanya terdapat 2 orang sehingga banyak jabatan yang dirangkap yang menyebabkan tidak maksimal dan profesional dalam bekerja. Sementara itu jumlah Asisten hanya 11 orang, sedangkan laporan/aduan relatif banyak dan luas wilayah pelayanan yang sangat luas.

Selain itu, ada masalah terkait dengan kapasitas. Kapasitas SDM Asisten Ombudsman RI di perwakilan kebanyakan adalah Asisten Pratama yang tidak mendapatkan *capacity building* secara berjenjang, kontinu, 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 sangat beragam. Selain itu, kompetensi asisten yang menangani penyelesaian laporan baik di kantor pusat maupun kantor perwakilan belum terstandarisasi sesuai jenjang dan jabatan. Hal ini menyebabkan implementasi tugas penyelesaian laporan antar unit kerja berpotensi berbeda kualitasnya. Salah satu penyebabnya adalah anggaran pengembangan SDM masih sangat terbatas.

5. Permasalahan Aspek Teknis Pelaksanaan

Pemerintah daerah baik tingkat provinsi, kabupaten, atau kota di wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan NTT 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 oleh permasalahan mentalitas aparatur; lemahnya sistem pengawasan (internal dan eksternal); serta persoalan kesadaran dan komitmen penyelenggara pelayanan publik. Secara teknis pelaksanaan, mekanisme kerja Ombudsman RI di perwakilan juga terkendala hambatan ruang gerak karena adanya penyebaran COVID-19 dan keterbatasan SDM.

Tingkat kesadaran masyarakat dalam keterlibatan penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat rendah, yaitu kurang dari satu persen. Salah satu penyebab minimnya partisipasi publik adalah keterbatasan akses dan informasi masyarakat tentang prosedur penyampaian pengaduan. Permasalahan pelayanan publik di NTT sangat banyak, namun laporan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan sangat sedikit disebabkan karena masyarakat kurang tahu kemana harus melaporkan keluhan. Oleh karenanya, berbagai upaya diusahakan Ombudsman RI Perwakilan NTT untuk memperluas akses publik dalam memproses pengaduan serta meningkatkan kepopuleran Ombudsman RI di masyarakat, sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk melapor.

6. Permasalahan Aspek Kewilayah

Pelayanan publik yang prima sejak awal proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi memerlukan pengawasan yang efektif dan kontinu. Pengawasan menjadi metode yang ampuh untuk mengawal setiap kegiatan dan akan membuat setiap tahapan program berjalan sesuai dengan yang direncanakan, bahkan sudah dapat dipastikan jika hal tersebut berjalan dengan baik maka tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya akan tercapai dengan lebih efektif dan efisien. Dalam konteks wilayah III, hal ini sulit dilakukan mengingat tidak sebandingnya jumlah personel Ombudsman RI di lapangan dengan luasnya wilayah cakupan kewenangannya. Hal tersebut berdampak pada seringkali pengawasan lapangan hanya dilakukan dalam bentuk uji petik. Keasistenan Pencegahan telah menggunakan media sosial untuk mempublikasikan informasi terkait kegiatan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan NTT maupun informasi lainnya yang terkait dengan pelayanan publik. Adapun kanal yang digunakan sebagai media sosial resmi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT adalah *Facebook*, *Instagram*, dan *Youtube*. Meskipun pemanfaatan media sosial sudah dioptimalkan, namun kesadaran masyarakat NTT masih sangat rendah untuk memperbaiki pelayanan publik. Setiap bulan, individu yang menyampaikan laporan pengaduan kepada Ombudsman Perwakilan NTT hanya berkisar 70-80 orang, sedangkan jumlah penduduk NTT sekitar 5,5 juta jiwa. Berdasarkan data laporan pengaduan tersebut, partisipasi publik masih kurang dari satu (1) persen. Permasalahan pelayanan publik lain dari aspek kewilayah di wilayah III masih didominasi terkait sarana dan prasarana yang tidak memadai (fasilitas bagi penerima layanan tidak memadai) dan belum optimalnya sosialisasi perihal Ombudsman hingga ke pelosok daerah, selain itu juga penerima layanan terkendala masalah jaringan sinyal internet yang belum merata di seluruh daerah.

3.4.4. Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Pengawasan Pelayanan Publik Wilayah III

Keberadaan Ombudsman RI dalam sistem ketatanegaraan Indonesia menurut konsep pembagian kekuasaan pada prinsipnya berperan sebagai lembaga negara yang menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Ombudsman Republik Indonesia ditinjau menurut fungsi kelembagaan merupakan lembaga penunjang dalam ranah kekuasaan legislatif dan yudikatif. Ombudsman Republik Indonesia menjadi lembaga penunjang dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia ditinjau menurut hierarki kelembagaan, Ombudsman RI pada saat dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, secara hierarki ORI termasuk ke dalam kategori organisasi lapis dua kelompok ketiga.

Setelah dasar hukum Ombudsman Republik Indonesia diubah berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, kedudukannya menjadi lebih kuat. Fungsi ORI sebagai pengawas pelayanan publik merupakan salah satu upaya perwujudan *good governance* melalui tiga unsur pokok yang menjadi sari dari asas-asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu akuntabilitas publik, kepastian hukum dan transparansi publik. Perbaikan dalam sektor pelayanan publik merupakan pekerjaan

besar yang berkelanjutan dan memiliki tantangan yang semakin dinamis mengikuti perkembangan waktu dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya sesuai dengan Cita ke-2 dalam Nawa Cita. Di masa mendatang, Ombudsman RI harus melakukan berbagai langkah untuk lebih mempercepat peningkatan kualitas kinerja dan pelaporannya agar terwujud pelayanan publik yang makin berkualitas sebagai bagian peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Berbasis permasalahan-permasalahan yang mempengaruhi kinerja Ombudsman RI di daerah, beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk perbaikan perencanaan tahun berikutnya.

1. Rekomendasi Aspek Regulasi

Sebagai sebuah lembaga negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sudah seharusnya Ombudsman RI diberikan kewenangan yang lebih kuat tidak hanya sebatas memberikan rekomendasi tetapi selain rekomendasi harus diikuti dengan pemberian sanksi yang tegas sebagai penegakan hukum bagi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan maladministrasi terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, dipandang perlu melanjutkan upaya revisi terhadap UU 37/2008 tentang Ombudsman RI dan, PP 12/2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, serta mendorong dilakukannya revisi UU 30/2014 tentang Administrasi Pemerintah untuk mengakomodir penekanan terhadap pentingnya mematuhi rekomendasi Ombudsman RI. Selain itu Ombudsman RI di perwakilan perlu dilibatkan lebih intensif dalam pembahasan revisi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang saat ini sedang dibahas oleh Kementerian PAN-RB. Hal ini dinilai krusial agar muatan kegiatan dan output yang dihasilkan Ombudsman RI selama ini tercantum dalam regulasi itu, sekaligus lebih mensinergikan pelaksanaannya di lapangan demi pelayanan publik yang lebih baik. Dalam konteks pemerintah daerah, Ombudsman RI diharapkan juga dapat mendorong revisi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mewajibkan semua penyelenggara pelayanan publik di daerah memiliki mekanisme *internal complaint handling* dalam bentuk Pergub/Perbup. Ombudsman RI perlu mendorong pembentukan regulasi terkait sistem/mekanisme pengelolaan pengaduan internal.

2. Rekomendasi Aspek Kelembagaan

Ombudsman RI perlu berkolaborasi dengan Kementerian PAN-RB dan Kementerian Dalam Negeri dalam memastikan pemenuhan standar layanan di daerah sebagaimana amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sosialisasi melalui media sosial dan media lain perlu ditingkatkan dengan melibatkan inspektorat daerah, jejaring *focal point* dan sahabat Ombudsman yang sudah terbentuk di daerah. Selain itu,

Opini Pengawasan Pelayanan Publik yang sedang dikembangkan Ombudsman RI perlu memuat kewajiban pemenuhan standar pelayanan publik dalam salah satu komponen penilaianya. Ombudsman RI juga harus mulai menyeimbangkan aspek penyelesaian laporan/pengaduan dengan aspek pencegahan. Perlunya dipertimbangkan peningkatan anggaran kegiatan pencegahan dalam bentuk sosialisasi/diseminasi baik dengan media elektronik, cetak dan turun langsung dalam rangka memacu unit-unit pelayanan di pemerintah daerah untuk mematuhi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Rekomendasi Aspek Pendanaan

Beberapa hal yang dapat dilakukan Ombudsman RI untuk mengatasi permasalahan pendanaan, salah satunya melakukan kolaborasi dengan lembaga lain yang memiliki tujuan yang sama. Kekurangan sarana prasarana di lapangan diupayakan dalam bentuk peningkatan anggaran untuk perwakilan. Upaya tersebut dapat melalui mekanisme perencanaan di Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas, maupun realokasi anggaran-anggaran seremonial untuk mendanai kekurangan sarana prasarana. Saat ini salah satu upaya yang dilakukan Ombudsman RI adalah melakukan optimalisasi anggaran dengan menggunakan anggaran dari beberapa hal-hal yang apabila dengan revisi reguler tidak bisa dilakukan ketika terjadi *refocusing*. Misalnya pada alokasi anggaran operasional. secara revisi reguler tidak bisa diubah menjadi belanja apapun, namun ketika berada pada kondisi *refocusing* bisa dilakukan optimalisasi menjadi anggaran yang lebih bermanfaat dalam rangka menunjang kegiatan di kondisi pandemi COVID-19 berupa kebutuhan perangkat di perwakilan untuk menunjang aktivitas *online*. Selain itu, kerjasama dengan pemda juga dapat menjadi opsi dengan MoU yang menjamin independensi Ombudsman perwakilan dalam menjalankan tugasnya.

Keberadaan kantor yang permanen sebagai aset Ombudsman RI yang memenuhi standar keamanan dan kenyamanan serta kewibawaan sebagai unit kerja pemerintah secara bertahap dipenuhi. Hal tersebut dilakukan dengan memperhatikan skala prioritas pendanaan, karena keberadaan kantor Ombudsman RI harus menjadi model dalam pemenuhan standar pelayanan publik, baru kemudian Ombudsman RI memiliki kewibawaan dalam melakukan penilaian dan mengevaluasi intansi pemerintah lainnya.

Selain itu sebagai tindak lanjut, penganggaran Ombudsman tidak hanya didasarkan pada kriteria perhitungan *z-scoring* penyelesaian laporan, karena tidak adil untuk wilayah provinsi yang memiliki jumlah kabupaten/kota yang sedikit dibandingkan wilayah lainnya. Dasar dari perhitungan *z-score* juga seharusnya tidak hanya berdasarkan penyelesaian laporan saja, namun juga perlu ditinjau dari kualitas laporan serta kualitas aduan (kategori kelas berat, sedang, atau ringan).

4. Rekomendasi Aspek Administratif

Proses perencanaan harus di mulai dari level perwakilan agar kebutuhan dukungan manajemen dan penanganan substansi sesuai dengan kebutuhan, dan kemampuan perwakilan. Oleh karena itu dibutuhkan satuan kerja khusus yang menangani perwakilan sebagai bagian dari *supporting system* dalam mendukung proses perencanaan. 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 NTT yang sangat luas dan terdiri dari wilayah kepulaun. Selain itu, 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.

5. Rekomendasi Aspek Teknis Pelaksanaan

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 terbatasnya ruang gerak karena pandemi COVID-19, inovasi sistem IT dalam pengaduan maupun penyelesaian laporan perlu ditingkatkan, termasuk realokasi sebagian anggaran perjalanan dinas untuk membangun sistem IT yang handal.

Untuk mengatasi masalah masih rendahnya kepatuhan pemerintah daerah baik tingkat provinsi, kabupaten, atau kota di wilayah kerja Ombudsman RI perwakilan NTT terhadap UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, maka Ombudsman perlu melakukan pendampingan khususnya pada daerah yang masih berada pada zona merah. 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.

6. Rekomendasi Aspek Kewilayahan

Ombudsman RI perlu menjalin kerjasama dengan Kementerian Kominfo untuk mendorong pemenuhan kebutuhan akses internet dalam kaitannya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Ombudsman RI juga dapat menjajaki kerjasama dengan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi terkait perlunya pengembangan Program Desa Digital yang dimiliki Kementerian Desa,

Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Diharapkan Program Desa Digital ini lebih memprioritaskan daerah-daerah yang pelayanan publiknya dalam zona merah berdasarkan data yang dimiliki Ombudsman RI. Desa Digital merupakan suatu konsep tentang pengembangan desa dengan memanfaatkan teknologi digital, baik dalam pelayanan publik maupun pengembangan kawasan. Desa digital akan memudahkan masyarakat dalam mengurus apapun. Jadi setelah masyarakat mendaftar secara *online*, masyarakat dapat mengambil keperluannya ke kantor desa lebih cepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sosialisasi, pengenalan, dan pendekatan Ombudsman perwakilan di masyarakat perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat berpartisipasi melaporkan tindakan maladministrasi demi tercapainya kondisi pelayanan publik yang prima. Perluasan akses terhadap pengguna layanan Ombudsman RI juga dapat ditingkatkan dengan pengembangan *platform digital* lainnya untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan/pengaduan tanpa harus hadir secara fisik, terutama pada daerah kepulauan, daerah 3T, daerah rawan konflik, dan daerah dengan wilayah geografis sangat luas. Hal ini juga dapat membantu meningkatkan popularitas dari Ombudsman RI di daerah.







04

PENYUSUNAN RKP TAHUN 2022 BIDANG PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

BAB 4

PENYUSUNAN RKP TAHUN 2022 BIDANG PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

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

Tahun 2021 Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas melakukan *self assessment* terkait pencapaian indikator tingkat kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang akan digunakan sebagai evaluasi kinerja pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025. Visi nasional pembangunan jangka panjang (Visi RPJPN 2005-2025) adalah terciptanya manusia yang sehat, cerdas, produktif, dan berakhhlak mulia dan masyarakat yang makin sejahtera dalam pembangunan yang berkelanjutan didorong oleh perekonomian yang makin maju, mandiri, dan merata di seluruh wilayah didukung oleh penyediaan infrastruktur yang memadai serta makin kokohnya kesatuan dan persatuan bangsa yang dijiwai oleh karakter yang tangguh dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang diselenggarakan dengan demokrasi (yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila) sebagai pedoman dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara serta menjunjung tegaknya supremasi hukum.

Dalam mewujudkan visi pembangunan nasional tersebut ditempuh melalui 8 (delapan) misi pembangunan nasional yaitu: 1) Mewujudkan masyarakat berakhhlak mulia, bermoral, beretika, berbudaya, dan beradab berdasarkan falsafah Pancasila; 2) Mewujudkan bangsa yang berdaya-saing; 3) Mewujudkan masyarakat demokratis berlandaskan hukum; 4) Mewujudkan Indonesia aman, damai, dan bersatu; 5) Mewujudkan pemerataan pembangunan dan berkeadilan; 6) Mewujudkan Indonesia asri dan lestari; 7) Mewujudkan Indonesia menjadi negara kepulauan yang mandiri, maju, kuat, dan berbasiskan kepentingan nasional; dan 8) Mewujudkan Indonesia berperan penting dalam pergaulan dunia internasional. Dalam RPJPN 2005-2025 Ombudsman RI berperan dalam mewujudkan misi kedua yaitu Mewujudkan bangsa yang berdaya-saing, yaitu mengedepankan pembangunan sumber daya manusia berkualitas dan berdaya saing; meningkatkan penguasaan dan pemanfaatan iptek melalui penelitian, pengembangan, dan penerapan menuju inovasi secara berkelanjutan; membangun infrastruktur yang maju serta reformasi di bidang hukum dan aparatur negara; dan memperkuat perekonomian domestik berbasis keunggulan setiap wilayah menuju keunggulan kompetitif dengan membangun keterkaitan sistem produksi, distribusi, dan pelayanan termasuk pelayanan jasa dalam negeri.

Ombudsman RI berperan dalam pencapaian indikator kinerja pelaksanaan RPJPN 2005-2025 bidang Hukum dan Aparatur yang termasuk ke dalam kelompok indikator Tata Kelola dan Reformasi Birokrasi dengan indikator pencapaian berupa Tingkat Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI melaksanakan survei kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah (K/L/D) terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 melakukan pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengukur tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam hal standar pelayanan. Kementerian PPN/Bappenas menjadikan survei ini sebagai salah satu *output* prioritas dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020 -2024. Secara internal, landasan hukum pelaksanaannya ini diperkuat Ombudsman RI melalui Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik. Sasaran survei ini adalah: a) Kementerian (Unit yang menyelenggarakan produk perizinan dan non-perizinan); b) Lembaga (Unit yang menyelenggarakan produk perizinan dan non-perizinan); c) Pemerintah Daerah (Unit PTSP, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan serta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil). Penilaian kepatuhan ini bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta standar pelayanan. Penilaian menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning, dan zona hijau). Capaian survei kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada tahun 2015-2019 termuat dalam Tabel berikut ini.

Tabel 4.1 Target dan Capaian Indikator Tingkat Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Tahun 2015-2019

Nama Data/ Lembaga	Satuan	Baseline	2015		2016		2017		2018		2019	
			Target	Realisasi								
Kementerian	%	64	70	27	80	44	90	36	100	56	100	50
Lembaga	%	15	25	20	35	67	60	33	80	25	100	0
Provinsi	%	50	60	9	70	39	85	27	90	63	100	33
Kab/Kota	%	5	10	5	20	22	35	18	50	33	60	33

Sumber: Ombudsman RI, 2021e

Survei kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 telah dilakukan Ombudsman RI untuk mencapai indikator tata kelola dan reformasi birokrasi dan bentuk upaya pencegahan maladministrasi. Perlu diketahui pula bahwa latar belakang dan urgensi survei kepatuhan terhadap pelayanan publik adalah dalam rangka percepatan reformasi birokrasi. Selain itu, guna menumbuhkan daya saing dan pemberdayaan aparatur pemerintahan supaya pelayanan publik lebih berkualitas. Kinerja pelayanan publik yang berkualitas pada akhirnya sangat strategis dalam menilai keberhasilan dalam otonomi daerah. Adanya reformasi birokrasi juga mendorong terwujudnya pelayanan publik yang sederhana, cepat, mudah, tidak birokratis, dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

Berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi survei kepatuhan di lapangan, antara lain: 1) Masifnya kegiatan pencegahan, terutama survei kepatuhan tidak diikuti dengan penambahan tenaga supervisi. Hal ini menjadikan supervisi pasca pendampingan hanya bisa dilakukan di daerah-daerah tertentu saja sesuai dengan ketersediaan sumber daya yang ada; 2) Kapasitas kantor perwakilan belum sepenuhnya mampu menjalankan fungsi supervisi. Pada beberapa daerah, peran supervisi masih tergantung dari kantor pusat; 3) Ketersediaan anggaran pencegahan yang jauh dari memadai jika dibandingkan dengan luas wilayah kerja Ombudsman RI; 4) Kesadaran penyelenggara layanan yang lemah, khususnya dalam menjaga keberlanjutan perbaikan layanan setelah asistensi; 5) Waktu pelaksanaan survei kepatuhan bertepatan dengan beberapa kegiatan lain yang dimiliki oleh Ombudsman RI. Hal yang sering terjadi adalah ketika melakukan survei diikuti dengan melakukan kegiatan yang lain (penyelesaian laporan, diseminasi, dan lain-lain).

Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik menunjukkan dampak positif dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal ini salah satunya dilihat dari meningkatnya persentase kepatuhan penyelenggara pelayanan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sebagaimana hasil penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman RI. Selain survei kepatuhan, sasaran terkait tata kelola dan reformasi birokrasi dalam Renstra Ombudsman RI 2020-2024 juga dicapai melalui Rincian *Output* (RO) sebagai berikut:

- 1) Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) yang bertujuan untuk menyelesaikan atau menindaklanjuti pengaduan atau penyampaian fakta yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi. Program ini juga merupakan implementasi peran Ombudsman RI dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) yang bertujuan untuk mengukur persepsi maladministrasi pada pelayanan dasar (administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan perizinan) di wilayah-wilayah yang menjadi obyek survei, dan menghasilkan saran perbaikan bagi masing-masing unit layanan dalam melakukan perbaikan pelayanan publik. Pada akhirnya, Survei Inperma merupakan salah satu upaya untuk mengukur kinerja penyelenggara layanan.

Dalam mendukung pencapaian sasaran prioritas pembangunan bidang aparatur terkait instansi pemerintah yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi dalam pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan survei kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah (K/L/D) terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada tahun 2020, adanya kondisi pandemi COVID-19 turut menyebabkan penyesuaian arahan kebijakan diantaranya perubahan yang cukup signifikan mempengaruhi komposisi/*refocusing* anggaran Ombudsman RI yang sebelumnya telah dirancang sejak tahun 2019 dalam bentuk Renja 2020. Menteri Keuangan telah mengeluarkan Surat No. S-302/MK.02/2020 tentang langkah-langkah penyesuaian belanja K/L Tahun Anggaran 2020. Anggaran Ombudsman RI tahun 2020 mengalami pemotongan sebesar Rp28.469.793.000,00 sehingga yang tersisa adalah hanya menjadi Rp137.839.359.000,00. Pengurangan anggaran ini berdampak pada penyesuaian target *output* Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009.

Pada tahun 2020, survei kepatuhan yang semula ditargetkan pada 135 (seratus tiga puluh lima) instansi disesuaikan menjadi 1 (satu) instansi dan ditunda pelaksanaannya di tahun 2021. Perubahan juga terdapat pada satuan target yang semula persen diubah oleh Ombudsman RI menjadi layanan, dan diubah menjadi instansi sesuai arahan dari Kementerian PPN/Bappenas. Kebijakan terkait penundaan tersebut ditempuh karena kondisi pandemi COVID-19 yang mewabah di seluruh wilayah Indonesia, sehingga menimbulkan risiko tinggi penyebaran COVID-19 bagi petugas survei maupun pelaksana pelayanan publik. Dalam kondisi dimana banyak daerah melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), maka hasil survei tidak dapat menggambarkan profil dan kualitas pelayanan yang riil dan objektif (sebagaimana Surat Ketua Ombudsman RI Nomor B.344/PR.01.03/IV.2020 yang ditujukan kepada Menteri PPN/Kepala Bappenas dengan tembusan antara lain kepada Menteri Keuangan). Penilaian kepatuhan perlu diketahui masyarakat untuk mencermati komitmen Kementerian/Lembaga dalam mematuhi UU Nomor 25 Tahun 2009. Upaya perbaikan pemenuhan standar pelayanan publik terus dilakukan, termasuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai produk layanan masing-masing Kementerian/Lembaga guna menjaga implementasi dan keberlanjutan survei kepatuhan di lapangan. Ombudsman RI dengan berbagai kewenangan dalam pengawasan pelayanan publik akan terus melakukan pengawasan dan juga akan mencermati sikap proaktif yang harus ditunjukkan instansi penyelenggara negara untuk pemenuhan adanya standar layanan publik pada masing-masing Instansi.

Mengacu pada capaian tahun 2020 dan target serta kondisi pada tahun 2021, maka diperkirakan pencapaian indikator Tingkat Kepatuhan K/L/D dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Zona Hijau) tahun 2024 sebesar 164 instansi dari 587 instansi yang dilakukan survei kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah (K/L/D) terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun pencapaian zona hijau pada tahun 2024 diharapkan mencapai 100 persen, artinya 164 instansi berada pada zona hijau.

Tabel 4.2 Target dan Capaian Indikator Tingkat Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 pada Tahun 2020-2024

Kantor	2020			2021		2024	
	Target	Target Penyesuaian	Capaian	Target	Capaian	Target	Capaian (Prognosa)
Instansi Pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (instansi pemerintah)	135 dari 587 instansi	1 dari 587 instansi	100%	142 dari 587 instansi	sedang dalam proses pengambilan data	164 dari 587 instansi	100%

Sumber: Direktorat Aparatur Negara, Kementerian PPN/Bappenas

Berbagai penyesuaian dan adaptasi telah dilakukan dalam pelaksanaan program serta kegiatan utama kegiatan pembangunan selama kurun waktu 2020-2024 terutama dalam kondisi global dan nasional akibat pandemi COVID-19. Dengan keterbatasan adanya pandemi, sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, pasti dan berkeadilan dengan memahami situasi dan kondisi saat ini. 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 Ombudsman RI sedang melaksanakan tahapan persiapan yaitu: 1) Pemutakhiran data layanan publik; 2) Penyusunan petunjuk teknis; 3) Pembahasan rancangan Peraturan Ombudsman 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 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 Kementerian/Lembaga.

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. Realisasi survei kepatuhan K/L/D sejak tahun 2015-2019 terus mengalami peningkatan. Tahun 2019, pencapaian survei kepatuhan tingkat Kementerian mencapai 92 persen, tingkat Lembaga mencapai 81,25 persen, tingkat Provinsi sebesar 88,23 persen, dan tingkat Kabupaten/Kota sebesar 95,05 persen. Namun, akibat

adanya pandemi COVID-19 tahun 2020, pelaksanaan survei kepatuhan hanya dapat dilakukan pada 1 instansi karena adanya isu *refocusing* anggaran.

4.2 Evaluasi RKP Tahun 2020 dan 2021 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik

Dari tujuh agenda utama pembangunan dalam 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. 25/2009 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.



Gambar 4.1 Arah Kebijakan Transformasi Pelayanan Publik dalam RPJMN 2020-2024

Sumber: Pandanwangi, 2021

Tahun lalu Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas telah melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan RKP tahun 2020 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.

Dalam perkembangannya, Ombudsman RI juga memiliki kantor perwakilan yang saat ini jumlahnya sudah merata pada 34 Provinsi. Sampai dengan di tahun 2020, Perwakilan Ombudsman RI memiliki 565 pegawai yang disebut sebagai Insan Ombudsman. Seluruh pegawai diklasifikasikan kedalam 4 jenis jabatan yaitu 33 Kepala Perwakilan, 71 PNS, 352 Asisten, dan 105 Tenaga Pendukung yang tersebar di 34 Perwakilan. Perwakilan Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), 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.

Tabel 4.3 Pembagian Tugas dan Kewenangan Ombudsman RI di Pusat dan di Daerah

Pembagian Tugas/ Kewenangan	Ombudsman RI (Pusat)	Perwakilan Ombudsman (Daerah)
Objek pengawasan pelayanan publik	Pemerintah/instansi/lembaga penyelenggara layanan publik di tingkat pusat yaitu Kementerian, Lembaga Negara, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Komisi Negara, termasuk BUMN pada lingkup nasional.	Pemerintah/instansi/lembaga penyelenggara layanan publik di tingkat daerah, antara lain Pemerintah Provinsi, Kabupaten, & Kota, termasuk BUMD, SKPD (satuan kerja yang memiliki hubungan hierarki dengan pemerintah pusat di provinsi), dan seluruh penyelenggara pelayanan publik di daerah.
Sifat pengawasan	Umum pada tingkat pusat serta menyangkut kepentingan nasional, fokus pada regulasi dan kebijakan nasional.	Khusus pada tingkat daerah serta menyangkut kepentingan provinsi dan lokal kewilayahan, fokus pada regulasi dan kebijakan daerah dan/atau regional.
Rekomendasi/Saran	Disampaikan kepada Presiden dan DPR serta pembina penyelenggara pelayanan publik (pimpinan lembaga negara, kementerian, LPNK, Komisi negara/sejenis dan lembaga lainnya).	Disampaikan kepada kepala daerah (Gubernur, Bupati, Walikota, hingga kepala desa) serta penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik (pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk pembina).
Koordinasi	Koordinasi antar pemerintah pusat termasuk negara-negara yang memiliki Ombudsman/lembaga sejenis serta pembina	Koordinasi antar pemerintah daerah serta penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik. Jika perlu koordinasi yang lebih luas, berkoordinasi dengan Ombudsman RI pusat.

Pembagian Tugas/ Kewenangan	Ombudsman RI (Pusat)	Perwakilan Ombudsman (Daerah)
	penyelenggara pelayanan publik.	

Sumber: Pambudi, (2021), diolah

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.



Gambar 4.2 Lokasi Kantor Perwakilan Ombudsman RI di 34 Provinsi
Sumber: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/>

Hasil analisis terhadap evaluasi pelaksanaan RKP tahun 2020 terkait Ombudsman RI di daerah menunjukkan bahwa ada beberapa permasalahan Perwakilan Ombudsman RI di daerah yang memerlukan perhatian khusus. Pelaksanaan pemantauan tahunan 2020 dilakukan antara lain dengan metode: 1) Konsinyering dengan Ombudsman RI; 2) Uji Petik Kunjungan Lapangan bersama Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan; 3) Permintaan jawaban Surat/Klarifikasi dari Ombudsman RI terhadap isu-isu tertentu dan kinerja; serta 4) Rapat-rapat dan pertemuan substansi lainnya. Beberapa permasalahan yang berhasil dihimpun terkait kinerja pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI di perwakilan antara lain:

- a. Penentuan target ditentukan oleh pusat bukan berdasarkan proses perencanaan di tingkat perwakilan. Hal ini berdampak pada target pencapaian tidak selaras dengan kapasitas SDM yang ada, keuangan dan kapasitas personil di perwakilan.
- b. Dalam rincian RAB, rencana penggunaan anggaran Ombudsman RI belum bervariasi/kreatif (masih didominasi perjalanan dinas).
- c. Belum optimalnya pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi dalam peningkatan akses pengaduan pelayanan publik dan aktivitas survei kepatuhan terhadap UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Terbatasnya kegiatan sosialisasi profil dan peran Ombudsman RI hingga ke pelosok daerah menjadikan Ombudsman RI masih kurang cukup dikenal seluruh lapisan masyarakat.
- e. Kekurangan sumber daya manusia, sehingga saat ini jumlah Asisten Ombudsman perwakilan belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani dan luasan wilayah kerja.
- f. Belum optimalnya peran ASN di kantor perwakilan dalam penyelesaian target prioritas nasional di daerah.
- g. Kapasitas SDM Asisten Ombudsman di perwakilan didominasi adalah Asisten Pratama yang tidak mendapatkan *capacity building* secara berjenjang, kontinyu dan *updating* dengan situasi terkini.
- h. Kualitas sarana dan prasarana di perwakilan, baik dari gedung, moda transportasi dan pendukung lainnya masih belum memadai.
- i. Belum adanya penjabaran kebutuhan anggaran tiap kantor perwakilan untuk penyelesaian target prioritas nasional di daerah yang terukur berbasis karakteristik wilayah, ketersediaan sumber daya dan beban kerja.
- j. Masih kurangnya “*branding*” hasil kinerja perwakilan dalam peluncuran laporan tahunan Ombudsman RI.
- k. Kantor perwakilan yang belum menjadi satker berdampak pada belum independennya penggunaan anggaran kantor perwakilan. Meskipun ada alokasi anggaran ditambahkan ke perwakilan dalam proses perencanaan yang melibatkan Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan, namun alokasi internal Ombudsman RI masih ditentukan oleh Ombudsman RI pusat.
- l. Anggaran penyelesaian laporan tidak naik setiap tahunnya, bahkan di 2021, anggaran penyelesaian laporan perwakilan turun. Padahal anggaran penyelesaian laporan adalah anggaran yang paling cepat realisasinya.
- m. Pemerintah Provinsi, Kabupaten, dan Kota belum sepenuhnya mematuhi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, terbukti dengan belum semua standar pelayanan dan Unit Pengelolaan Pengaduan di OPD.
- n. Kesadaran dan komitmen penyelenggara layanan publik. Ombudsman masih dipandang sebagai “*watch dog*”, bukan sebagai mitra pengawasan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan objek pengawasan adalah bagian dari

penyelenggara layanan yang mereka miliki dan seharusnya bisa menjadi pemicu perbaikan dari dalam lingkup penyelenggara.

o. Jangkauan geografis dan beban kerja layanan.

Ombudsman idealnya menjangkau seluruh wilayah hingga ke kelurahan/desa. Wilayah Indonesia yang kondisinya beragam (kota, pegunungan, kepulauan) menjadi kendala tersendiri yang masih sulit diatasi, terlebih dengan Ombudsman perwakilan yang masih hanya di ibukota provinsi. Khusus di Provinsi Papua dan Papua Barat, kendala geografis dan sulitnya transportasi menimbulkan biaya perjalanan dinas yang sangat tinggi. Hal ini menyebabkan Kantor Perwakilan di kedua provinsi tersebut sering tidak dapat melakukan pemeriksaan lapangan, mengingat kebutuhan biaya jauh di atas pagu Standar Biaya Masukan (SBM) Kementerian Keuangan.

p. Tantangan pemahaman dan partisipasi masyarakat.

Terbatasnya kegiatan sosialisasi profil dan peran Ombudsman hingga ke pelosok daerah menjadikan Ombudsman masih kurang cukup dikenal seluruh lapisan masyarakat. Tidak seperti lembaga lain yang bersifat represif, Ombudsman bersifat lebih ‘lunak’ dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik (melalui mediasi dan konsiliasi) sehingga efek pengenalan masyarakat kurang kentara

Bagian selanjutnya pada Bab ini akan dibahas mengenai evaluasi Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2020 dan 2021 bidang Pengawasan Pelayanan Publik. Evaluasi tersebut meliputi: 1) Evaluasi *Ex-Post output* prioritas RKP 2020 terkait Ombudsman RI, 2) Evaluasi *On-Going output* prioritas RKP 2021 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 *Ex-Post Output* Prioritas RKP 2020 Terkait Ombudsman RI

Tema Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2020 yaitu “Peningkatan Sumber Daya Manusia untuk Pertumbuhan Berkualitas”. Ombudsman RI pada RKP 2020 terlibat dalam Bab 5 yang mendukung Pengarusutamaan dan Pembangunan Lintas Bidang. Kebijakan pengarusutamaan dan pembangunan lintas bidang menjadi dasar untuk mewujudkan pembangunan yang berkualitas, inklusif dan berkelanjutan. Empat kebijakan pengarusutamaan di dalam RKP 2020 mencakup pembangunan berkelanjutan, tata kelola pemerintahan yang baik, gender, dan modal sosial budaya. Sementara, dua kebijakan pembangunan lintas bidang mencakup kerentanan bencana dan perubahan iklim. Dalam hal ini, Ombudsman RI terkait dengan tata kelola pemerintahan yang baik.

Tata kelola pemerintahan yang baik sejalan dengan agenda reformasi birokrasi nasional sebagaimana diamatkan 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. Selain itu, sejalan dengan RPJMN 2020–2024 pengarusutamaan tata

kelola pemerintahan yang baik diarahkan untuk mendukung pembangunan nasional. Melalui kebijakan pengarusutamaan, diharapkan seluruh instansi pemerintah dapat meningkatkan kualitas tata kelola. Terkait Sasaran dan Indikator Pengarusutamaan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Ombudsman RI berperan dalam bentuk sasaran meningkatnya kualitas pelayanan publik dengan indikator jumlah penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*). Peran ini sesuai dengan regulasi yang melingkupi pekerjaan Ombudsman RI.

Tabel 4.4 Sasaran dan Indikator Pengarusutamaan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

No.	Sasaran/Indikator	Satuan	2017*)	2018*)	2019**)	2020**)	K/L Pelaksana
1	Meningkatnya kualitas manajemen ASN instansi pemerintah						
2	Meningkatnya efektivitas tata kelola instansi pemerintah						
3	Meningkatnya kualitas pelayanan publik g. Jumlah penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (<i>external complaint handling</i>))***	Laporan	6172	5011	5500	6000	Seluruh K/L dan Pemda
4	Meningkatnya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah						

Keterangan: *) Realisasi; **) Target; ***) Indikator Baru

Sumber : GOL, 2019b

Ombudsman RI juga mendukung RKP 2020 terkait Pembangunan Bidang, khususnya Bidang Aparatur. Pembangunan bidang aparatur memiliki peran yang penting dalam menciptakan landasan yang kokoh bagi kehidupan berbangsa dan bernegara dengan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur yang berkualitas dan berdaya saing untuk mendorong percepatan pembangunan di berbagai bidang. Birokrasi merupakan pilar penyelenggaraan pemerintahan serta prasyarat bagi keberhasilan pelaksanaan pembangunan nasional. Arah kebijakan yang dituangkan dalam pembangunan bidang aparatur bertujuan untuk mendukung pencapaian sasaran prioritas pembangunan dalam RKP 2020 dengan memperhatikan sasaran dan target pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024.

Rencana pembangunan bidang aparatur bertujuan untuk mendukung tercapainya sasaran dan target Prioritas Nasional (PN) dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024, yaitu meningkatnya kapasitas birokrasi yang didukung melalui peningkatan akuntabilitas kinerja dan integritas birokrasi, perluasan inovasi dan kualitas pelayanan publik, peningkatan profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN), serta penguatan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terintegrasi. Sasaran pembangunan bidang aparatur RKP 2020 terkait Ombudsman RI, yaitu meningkatnya inovasi dan kualitas pelayanan publik, dengan salah satu sasaran berikut: 1) Instansi pemerintah yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi dalam pelayanan publik, dan 2) Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*).

Tabel 4.5 Sasaran dan Indikator Pembangunan Aparatur

No	Sasaran/Indikator	Satuan	2017*)	2018*)	2019**)	2020**)	K/L Pelaksana
1	Meningkatnya akuntabilitas kinerja birokrasi dan kualitas pelaksanaan Reformasi Birokrasi						
2	Meningkatnya inovasi dan kualitas pelayanan publik						
	b. Instansi pemerintah yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi dalam pelayanan publik	Instansi Pemerintah	41*)	87*)	87*)	135*)	Seluruh K/L/D
	c. Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (<i>external complaint handling</i>)***	Laporan	6172*)	5011*)	5500*)	6000*)	Seluruh K/L dan Pemda
3	Meningkatnya implementasi manajemen ASN berbasis merit						

Keterangan: *) Realisasi; **) Target RPJMN 2015-2019; ***) Indikator Baru

Sumber : GoI, 2019b

Evaluasi terhadap *output* prioritas nasional terkait Ombudsman RI pada tahun 2020 perlu dilakukan pada Tahap Pasca-Pelaksanaan (*ex-post*), yaitu evaluasi yang dilaksanakan setelah pelaksanaan rencana berakhir, yang diarahkan untuk melihat apakah pencapaian (keluaran/hasil/dampak) program mampu mengatasi masalah pembangunan yang ingin dipecahkan. Evaluasi ini digunakan untuk menilai efisiensi (keluaran dan hasil dibandingkan masukan), efektivitas (hasil dan dampak terhadap sasaran), ataupun manfaat (dampak terhadap kebutuhan) dari suatu program (GoI, 2006). Evaluasi mengenai pencapaian *output* prioritas RKP 2020 terkait Ombudsman RI tersebut akan dibahas lebih lanjut pada bagian ini. Pencapaian *output* prioritas RKP 2020 terkait Ombudsman RI tersebut meliputi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dan survei kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

4.2.1.1 Evaluasi Pencapaian Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik

Laporan/pengaduan masyarakat menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi. Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Sesuai amanat Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman RI berfungsi 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. Terkait laporan/pengaduan, Ombudsman RI bertugas untuk: 1) Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; dan 3) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI. Penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman RI diatur dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berisi tentang:

- 1) Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara;
- 3) Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang bersifat hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsi Ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik;
- 4) Pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah dilakukan paling lambat 3 (tiga) tahun sejak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diundangkan;
- 5) Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak;
- 6) Penyelesaian pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan Ombudsman di daerah.

Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) telah dilakukan Ombudsman RI untuk mencapai sasaran prioritas pembangunan bidang aparatur dalam RKP 2020. Target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik termuat dalam Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6 Target dan Realisasi Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (*External Complaint Handling*)

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	168		
Daerah	5845	6754	3496	5674	5670	461		
Total	7166	8667	3898	7032	6300	629		

Keterangan: *) Capaian sampai dengan Bulan Februari 2021

Sumber : Ombudsman RI, 2021e

Target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) cenderung mengalami peningkatan selama 2015-2021, kecuali pada tahun 2018 dan 2020. Pada tahun 2020, kondisi pandemi COVID-19 turut menyebabkan penurunan target dan realisasi dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan data target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat diidentifikasi beberapa hal berikut:

- 1) Realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik pada Kantor Ombudsman Pusat yang mencapai target terjadi pada tahun 2017, 2018, 2019, dan 2020.
- 2) Realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik pada Kantor Ombudsman Perwakilan di daerah yang mencapai target terjadi pada tahun 2017, 2018, 2019, dan 2020.
- 3) Kantor Ombudsman RI dengan pencapaian target penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat tertinggi yaitu: a) Kantor NTT pada tahun 2015; b) Kantor Sumatera Barat pada tahun 2016; c) Kantor Kalimantan Utara pada tahun 2017; c) Kantor Kalimantan Barat pada tahun 2018; d) Kantor Papua Barat pada tahun 2019; dan e) Kantor Sulawesi Utara pada tahun 2020.
- 4) Kantor Ombudsman RI dengan pencapaian target penyelesaian laporan/pengaduan terendah yaitu: a) Kantor Pusat pada tahun 2015; b) Kantor Sumatera Utara pada tahun 2016; c) Kantor Kalimantan Utara pada tahun 2017; c) Kantor Papua pada tahun 2018; d) Kantor Sulawesi Tengah pada tahun 2019; dan e) Kantor Pusat pada tahun 2020.
- 5) Kantor Ombudsman RI dengan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat tertinggi yaitu: a) Kantor NTT pada tahun 2015; b) Kantor Lampung pada tahun 2016; dan c) Kantor Pusat pada tahun 2017-2020.

- 6) Kantor Ombudsman RI dengan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan terendah yaitu: a) Kantor Papua Barat pada tahun 2015-2016; b) Kantor Jambi pada tahun 2018; dan c) Kantor Kalimantan Utara pada tahun 2017, 2019, dan 2020.

Dengan adanya penyebaran COVID-19, Menteri Keuangan telah mengeluarkan Surat No. S-302/MK.02/2020 tanggal 15 April 2020 tentang langkah-langkah penyesuaian belanja K/L TA 2020. Anggaran Ombudsman RI tahun 2020 mengalami pemotongan sebesar Rp.28.469.793.000,00 sehingga yang tersisa adalah hanya menjadi Rp.137.839.359.000,00. Pengurangan anggaran ini berdampak pada Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (*external complaint handling*) dengan target semula 6000 laporan menjadi 3898 laporan. Laporan masyarakat terkait COVID-19, oleh Ombudsman RI ditindaklanjuti berdasarkan Surat Edaran Nomor 20 Tahun 2020 tentang Posko Pengaduan Daring COVID-19. Laporan yang telah divalidasi dan memenuhi syarat ditindaklanjuti melalui 2 (dua) mekanisme: 1) Diteruskan kepada instansi K/L/D terkait melalui narahubung yang telah ditunjuk dan selanjutnya dimonitor; 2) Diselesaikan dengan pola Respon Cepat Ombudsman (RCO). Isu khusus pada laporan/pengaduan masyarakat di masa Pandemi COVID-19, antara lain: 1) Penahanan paspor WNI yang baru pulang dari luar negeri; 2) Mahalnya tes *Polymerase Chain Reaction* (PCR); 3) Hasil tes PCR di beberapa Rumah Sakit tidak transparan dan informatif; 4) Kecenderungan naiknya tagihan listrik PLN; dan 5) Intimidasi pejabat penyelenggara layanan terhadap pengadu bantuan sosial. Secara umum permasalahan dan kendala dalam pencapaian target antara lain:

- 1) Ombudsman RI masih dalam pengembangan kelembagaan dan sumber daya manusia. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa adanya kondisi yang tidak sebanding antara sumber daya manusia dengan luas dan jumlah wilayah cakupan yang menjadi kewenangan wilayah Ombudsman RI dalam hal menyelenggarakan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik. Hambatan ini baik dalam hal penyelesaian laporan maupun dalam hal pencegahan maladministrasi;
- 2) Keterbatasan alokasi anggaran dalam mengakomodasi kebutuhan Ombudsman RI. Dengan keterbatasan anggaran maka kegiatan sosialisasi, investigasi, *monitoring*, mediasi, supervisi, dan lain-lain dilaksanakan dengan penentuan prioritas dan dipilih secara selektif;
- 3) Pada masa Pandemi COVID-19, penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dilaksanakan kurang optimal karena keterbatasan melakukan investigasi lapangan. Tindak lanjut penyelesaian laporan dilakukan melalui *virtual meeting* dengan pihak pelapor/lembaga terkait;
- 4) Masih lemahnya kesadaran penyelenggara layanan, khususnya dalam menjaga keberlanjutan perbaikan layanan setelah asistensi oleh Ombudsman selesai;
- 5) Penentuan target ditentukan oleh pusat bukan berdasarkan proses perencanaan di tingkat perwakilan, akhirnya target pencapaian tidak selaras dengan kapasitas SDM, keuangan dan kapasitas personil di perwakilan;

- 6) Kurangnya personil teknis sehingga saat ini jumlah asisten Ombudsman perwakilan belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani dan luasan wilayah kerja;
- 7) Masih banyaknya Asisten Ombudsman di perwakilan yang masih dalam kategori Asisten Pratama dan kurang mendapatkan *capacity building* secara berjenjang, kontinu dan *updating* dengan situasi terkini yang berdampak pada kualitas pemeriksaan, penarikan kesimpulan saran dan tindakan korektif di dalam LAHP sangat beragam;
- 8) Masih kurang idealnya kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana di perwakilan, baik dari gedung, moda transportasi, dan lain-lain;
- 9) Kurangnya sosialisasi hingga ke pelosok daerah menjadikan Ombudsman masih kurang dikenal masyarakat;
- 10) Masih adanya ketidakpatuhan instansi terhadap Rekomendasi Ombudsman yang harusnya menjadi langkah terakhir (*ultimum remedium*) dalam tahap Penyelesaian Laporan (regulasi terkait Ombudsman yang belum kuat mengikat pihak terlapor).

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

Untuk mendukung pencapaian sasaran prioritas pembangunan bidang aparatur dalam RKP 2020 terkait instansi pemerintah yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi dalam pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan survei kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah (K/L/D) terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 melakukan pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. 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.

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. Sasaran survei ini adalah: a) Kementerian (Unit yang menyelenggarakan produk perizinan dan non-perizinan); b) Lembaga (Unit yang menyelenggarakan produk perizinan dan non-perizinan); c) Pemerintah Daerah (Unit PTSP, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan serta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil). Penilaian kepatuhan ini bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta standar pelayanan. Penilaian menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning dan zona hijau).



Gambar 4.3 Kategori Penilaian Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang dilakukan oleh Ombudsman RI

Sumber: Ombudsman RI, 2021a

Survei kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 telah dilakukan Ombudsman RI untuk mencapai sasaran prioritas pembangunan bidang aparatur dalam RKP 2020. Realisasi survei kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 termuat dalam Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 Realisasi Survei Kepatuhan Kementerian/Lembaga/Daerah terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

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

Sumber: Ombudsman RI, 2021e

Realisasi survei kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 cenderung mengalami penurunan selama 2 tahun terakhir. Pada tahun 2020, kondisi pandemi COVID-19 turut menyebabkan penurunan realisasi survei kepatuhan K/L/D terhadap

pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 dibandingkan tahun sebelumnya. Idealnya, semua Kementerian/Lembaga dilakukan survei kepatuhan oleh Ombudsman Pusat, serta 34 provinsi dan 514 kabupaten/kota dilakukan survei kepatuhan oleh Ombudsman Perwakilan di Daerah. Berdasarkan target dan realisasi tersebut dapat diidentifikasi beberapa hal berikut:

- 1) Kantor Ombudsman RI dengan pencapaian target survei kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tertinggi yaitu: a) Kantor Sulawesi Barat pada tahun 2015 dan 2019; b) Kantor Sulawesi Barat dan Gorontalo pada tahun 2016; c) Kantor DI Yogyakarta pada tahun 2017; c) Kantor Kalimantan Utara dan Gorontalo pada tahun 2018; d) Kantor Papua Barat pada tahun 2019; dan e) Kantor Jawa Barat pada tahun 2020 (karena kondisi pandemi COVID-19 pada tahun 2020 hanya dilakukan di Jawa Barat).
- 2) Kantor Ombudsman RI Perwakilan dengan pencapaian target survei kepatuhan terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 terendah yaitu: a) Kantor Papua Barat pada tahun 2015 dan 2016; b) Kantor Jawa Timur pada tahun 2017; c) Kantor DKI Jakarta pada tahun 2018; dan c) Kantor DKI Jakarta dan DI Yogyakarta pada tahun 2019.
- 3) Kantor Ombudsman RI Perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tertinggi yaitu: a) Kantor Jawa Tengah pada tahun 2015, 2018, dan 2019; dan b) Kantor Jawa Barat pada tahun 2016-2017 dan 2019-2020.
- 4) Kantor Ombudsman RI Perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 terendah yaitu: a) Kantor Papua Barat pada tahun 2015-2016; b) Kantor Kalimantan Utara pada tahun 2017; dan c) Kantor DKI Jakarta pada tahun 2018-2019.

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. Hasil penilaian dikategorikan ke dalam zonasi, yaitu Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi), Zona Kuning (Kepatuhan Sedang), dan Zona Merah (Kepatuhan Rendah). Pada tahun 2020, Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang semula ditargetkan pada 587 (lima ratus delapan puluh tujuh) instansi menjadi 1 (satu) instansi dan ditunda pelaksanaannya di tahun 2021. Penundaan tersebut ditempuh karena kondisi pandemi COVID-19 yang mewabah di seluruh wilayah Indonesia, sehingga menimbulkan risiko tinggi penyebaran COVID-19 bagi petugas survei maupun pelaksana pelayanan publik. Dalam kondisi dimana banyak daerah melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), maka hasil Survei tidak dapat menggambarkan profil dan kualitas pelayanan yang riil dan objektif (sebagaimana Surat Ketua Ombudsman RI Nomor B.344/PR.01.03/IV.2020 tanggal 23 April 2020 yang ditujukan kepada Menteri PPN/Kepala Bappenas dengan tembusan antara lain kepada Menteri Keuangan.

Berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi survei kepatuhan di lapangan, antara lain: 1) Masifnya kegiatan pencegahan, terutama survei kepatuhan tidak diikuti dengan penambahan tenaga supervisi. Hal ini menjadikan supervisi pasca pendampingan hanya bisa dilakukan di daerah-daerah tertentu saja sesuai dengan ketersediaan sumber daya yang ada; 2) Kapasitas kantor perwakilan belum sepenuhnya mampu menjalankan fungsi supervisi. Pada beberapa daerah, peran supervisi masih tergantung dari kantor pusat; 3) Ketersediaan anggaran pencegahan yang jauh dari memadai jika dibandingkan dengan keluasan wilayah kerja Ombudsman RI; 4) Kesadaran penyelenggara layanan yang lemah, khususnya dalam menjaga keberlanjutan perbaikan layanan setelah asistensi.

4.2.2 Evaluasi *On-Going Output* Prioritas RKP 2021 Terkait Ombudsman RI

Penyusunan tema Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2021 mengarah kepada kondisi Indonesia pada tahun 2020 yang mengalami pandemi COVID-19. 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 Pemulihian 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. 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 pemulihian kinerja pelayanan publik.



Gambar 4.4 Prioritas Nasional RKP 2021
Sumber: GoI, 2020c

Strategi penyelesaian isu strategis dalam pencapaian sasaran PN Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik diarahkan untuk mendukung kebutuhan penataan kelembagaan dalam RPJMN 2020-2024, terutama terkait dengan tata kelola kelembagaan sesuai dengan Program Prioritas (PP) terkait Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola. 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.



Gambar 4.5 Kerangka PN 7 Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas, diolah dari Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2020

Di tengah keterbatasan dampak kebijakan adanya pandemi COVID-19, pelayanan publik dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya untuk mewujudkan Indonesia Melayani. Mengarah kepada Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020 – 2024, *output* prioritas terkait pengawasan penyelenggaran pelayanan publik sesuai dengan regulasinya diterjemahkan melalui: a) Survei kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; dan b) Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat (*external complaint handling*).

Tabel 4.8 Sasaran dan Indikator Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik

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

Keterangan: *) Realisasi; **) Target; ***) Indikator Baru

Sumber: GoI, 2020c

Evaluasi terhadap *output* prioritas nasional terkait Ombudsman RI pada tahun 2021 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, 2006). Implementasi target RKP yang telah dituangkan dalam Perpres Nomor 86 Tahun 2020 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2021 mengalami perubahan/penyesuaian target. Dalam praktiknya, setelah ada pemotongan anggaran, baik tahun 2020 dan 2021 sebagai dampak pandemi COVID-19, target jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan (*external complaint handling*) pada tahun 2020 adalah sebesar 3.898 laporan dan tahun 2021 sebesar 6.300 laporan. Pandemi COVID-19 telah menyebabkan pengurangan target sebesar 2.102 laporan pada tahun 2020.

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. 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.

Tabel 4.9 Kontribusi Ombudsman RI dalam Sasaran, Indikator, dan Target PP 4 dari PN 7 Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik

No	Sasaran/Indikator	2019	2020	2021	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
	LPNK	24,00**	65,00	80,00	100,00
	Provinsi	15,00**	37,00	49,00	85,00
	Kabupaten/Kota	0,58**	10,00	15,00	30,00
4.2	Instansi Pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (instansi pemerintah)	99 per 277	135 per 587	142 per 587	164 per 587
4.3	Persentase Instansi Pemerintah dengan Indeks Maturitas SPBE kategori baik ke Atas (%)				
	Kementerian/lembaga	43,30**	70,00	-	100,00
	Provinsi	32,40**	50,00	-	80,00
	Kabupaten/Kota	6,10**	20,00	-	50,00
4.4	Persentase Instansi Pemerintah yang mendapatkan Opini WTP (%)				
	Kementerian/Lembaga	94,00**	91,00	92,00	95,00
	Provinsi	94,00**	91,00	92,00	95,00
	Kabupaten	79,00**	77,00	80,00	85,00
	Kota	90,00**	91,00	92,00	95,00
4.5	Persentase Instansi Pemerintah dengan skor B ke atas Atas SAKIP (%)				
	Kementerian/lembaga	94,12	94,00	96,00	100,00
	Provinsi	97,06	85,00	87,00	100,00
	Kabupaten/Kota	57,28	50,00	55,00	80,00

Sumber: Gol, 2020c

Dari Tabel 4.9 diatas, Ombudsman RI berperan secara khusus pada indikator Instansi Pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (instansi pemerintah). 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan peran masyarakat sebagai salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, keterlibatan masyarakat sangat diperlukan. Kepuasan masyarakat menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pemerintah,

karena penilaian masyarakat sebagai pengguna menjadi wujud nyata terhadap baik/buruknya sistem pelayanan (Izudin, 2019).

Gambar 4.6 Konsep Penilaian Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI Tahun 2021

Sumber: *Ombudsman RI, 2021a*



Laporan pengaduan yang disampaikan merupakan salah satu bentuk kontrol pengendalian dari perspektif masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Berdasarkan Pasal 40 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan

publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, serta masyarakat yang melakukan pengaduan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

Perubahan mendasar pada RKP 2021 adalah terkait adanya restrukturisasi perubahan nomenklatur Ombudsman RI. Hal ini tertuang dalam Surat Edaran Bersama No. S-375/MK.02/2020 dan No. B-308/M.PPN/D.8/PP 04.05/05/2020. Program Pengawasan Penyelenggaran Pelayanan Publik memiliki sasaran “Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” yang dijabarkan melalui 3 (tiga) kegiatan, yaitu: 1) Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat; 2) Pencegahan Maladministrasi; dan 3) Penjaminan Mutu.

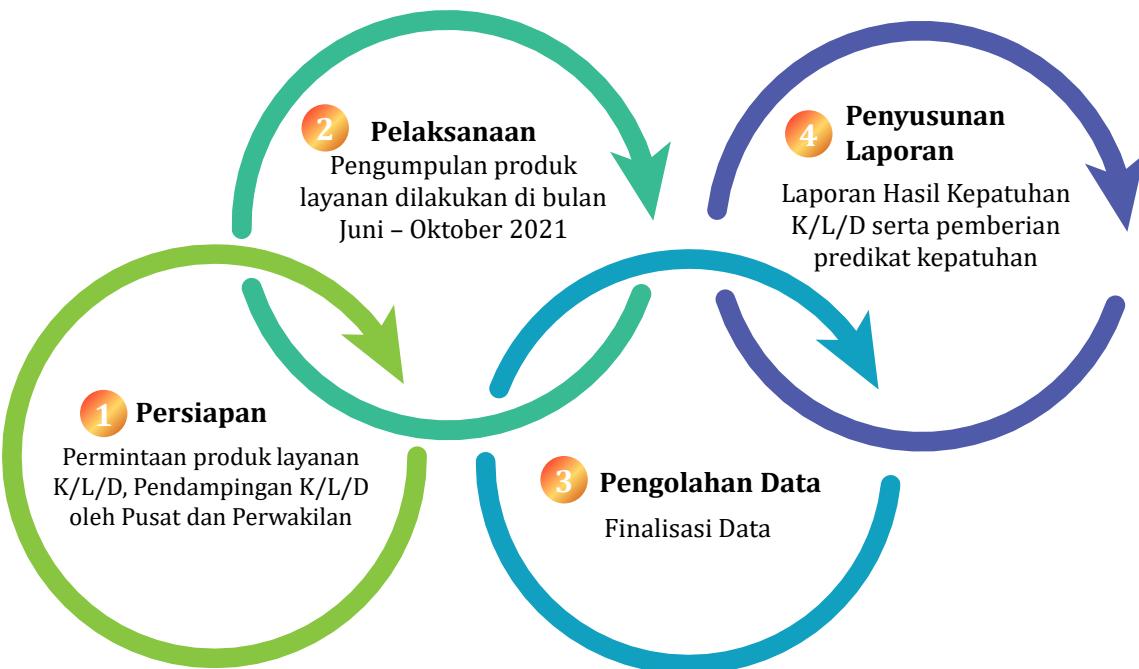
Tabel 4.10 Perubahan Nomenklatur Ombudsman RI Hasil Restrukturisasi

No	Program Eksisting	Program Baru (Restrukturisasi)
1	Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Ombudsman Republik Indonesia	Program Dukungan Manajemen
2	Program Pengawasan Pelayanan Publik	Program Pengawasan Penyelenggaran Pelayanan Publik

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan, 2020

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. Selama kurun waktu hingga triwulan III tahun 2021, tidak ada penyesuaian target terhadap kedua sasaran *output* prioritas tersebut.

Penilaian kepatuhan pada tahun 2021 dilakukan secara serentak di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota, dan 416 Kabupaten. 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*/pelaksanaan 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 dipublish pada bulan Desember 2021 setelah proses pengolahan data dan verifikasi dilaksanakan.



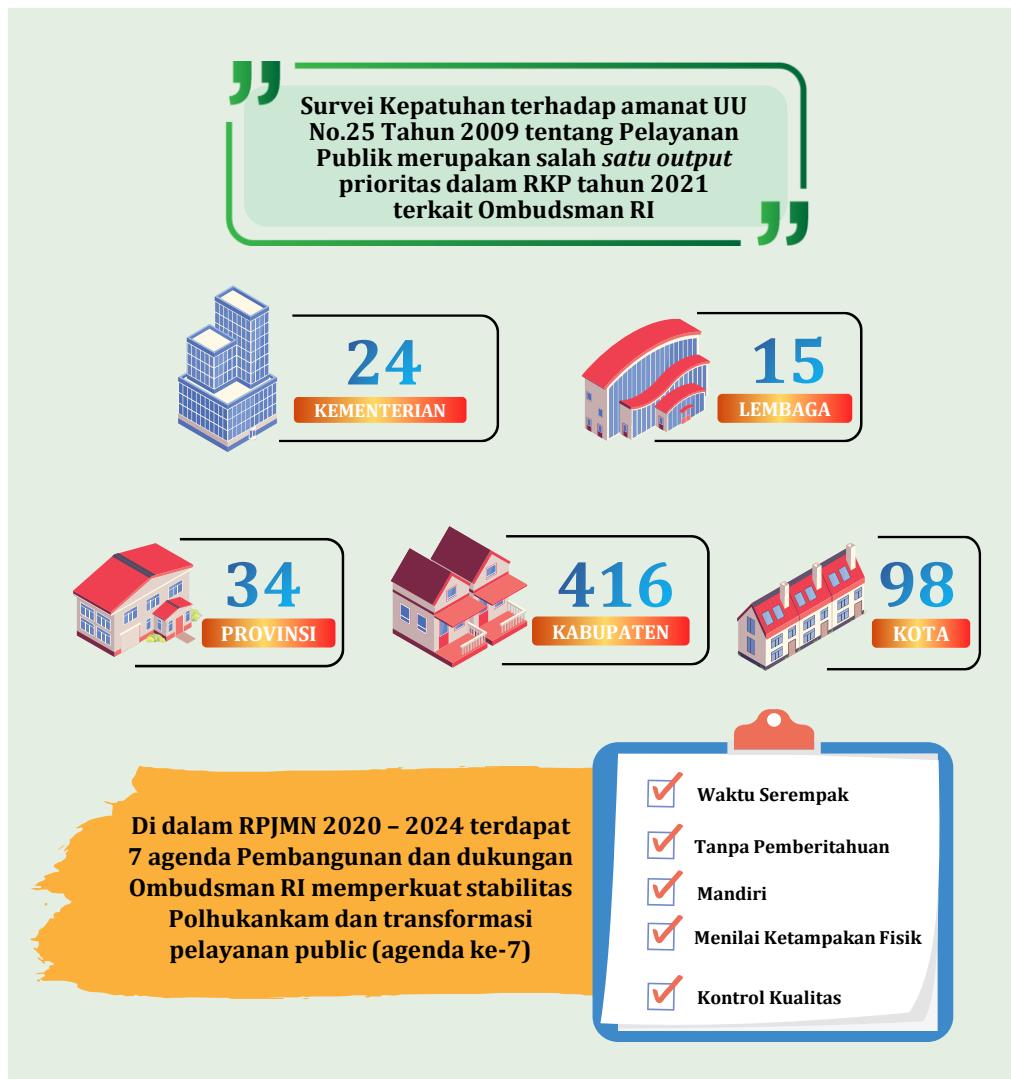
Gambar 4.7 Tahapan Penilaian Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI Tahun 2021

Sumber: Ombudsman RI, 2021a

Dengan diberlakukannya PPKM Darurat dan PPKM Level IV pada bulan Juli hingga Agustus 2021 akibat gelombang kedua Pandemi COVID-19, berdampak pada tertundanya pengambilan data survei kepatuhan ke instansi penyelenggara pelayanan publik sehingga jadwal survei kepatuhan tersebut harus ditunda sampai dengan kondisinya memungkinkan untuk pengambilan data tersebut. Periode pengambilan data Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI Tahun 2021 dimulai dari bulan Juni sampai Oktober 2021. Pengambilan data Kementerian dan Lembaga dilakukan oleh Kantor Pusat, sedangkan pengambilan data Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, Pemerintah Kabupaten dan Instansi Vertikal dilakukan oleh Kantor-Kantor Perwakilan Ombudsman.

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.



Gambar 4.8 Cakupan Area Penilaian Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI Tahun 2021

Sumber: Ombudsman RI, 2021a

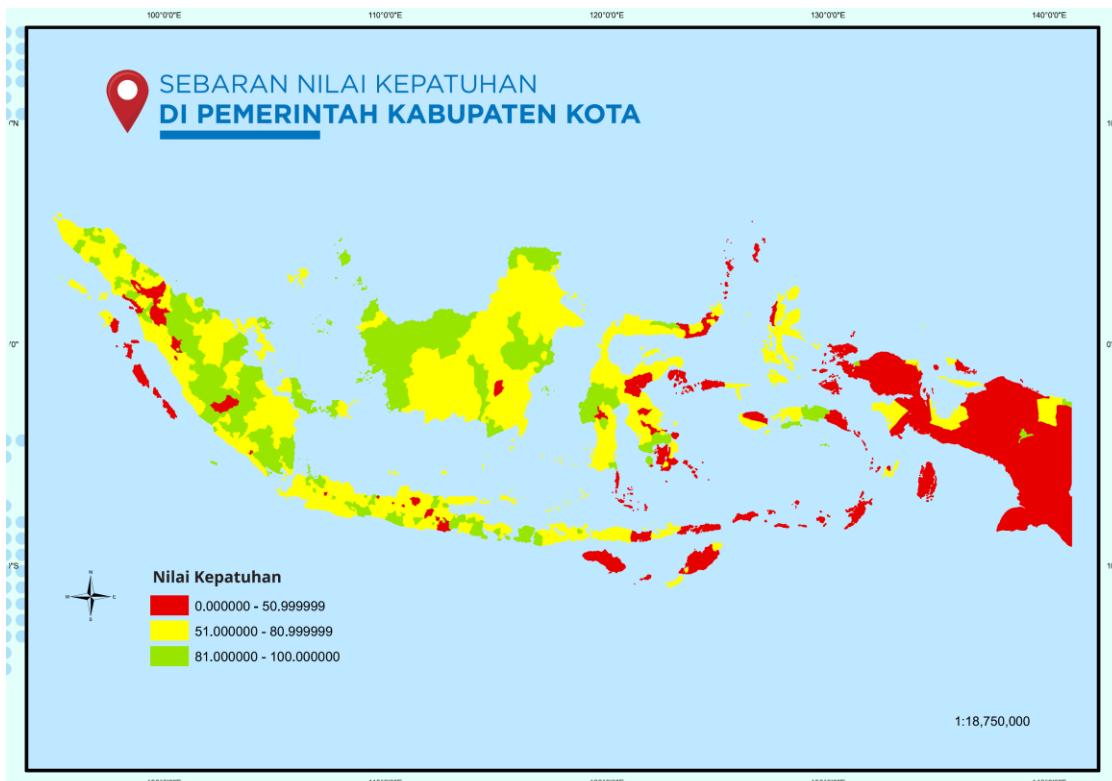
Di lingkup Pemerintah Provinsi, produk yang dinilai sebanyak 151 produk. Hasil penilaian kepatuhan untuk Pemerintah Provinsi menunjukkan sebanyak 38,24 persen atau 13 provinsi berada dalam zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, 55,88 persen atau sebanyak 19 provinsi berada dalam zona kuning atau 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.



Gambar 4.9 Peta Sebaran Zonasi Nilai Kepatuhan Pemerintah Provinsi terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Tahun 2021

Sumber: Ombudsman RI, 2021a

Di lingkup 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 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.



Gambar 4.10 Peta Sebaran Zonasi Nilai Kepatuhan Pemerintah Kabupaten/Kota terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Tahun 2021

Sumber: Ombudsman RI, 2021a

Sementara itu, sepanjang tahun 2021, capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan telah mencapai 109,29 persen atau sebanyak 6.885 laporan. Pandemi COVID-19 dan pemberlakuan PPKM mengakibatkan penurunan jumlah laporan/pengaduan masyarakat. Ombudsman RI 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.

Pencapaian sasaran *output* prioritas Ombudsman RI sebagaimana tercantum pada RKP 2021 dapat dilihat secara lebih jelas pada tabel berikut ini.

Tabel 4.11 Capaian Sasaran *Output* Prioritas Ombudsman RI Hingga Triwulan IV Tahun 2021

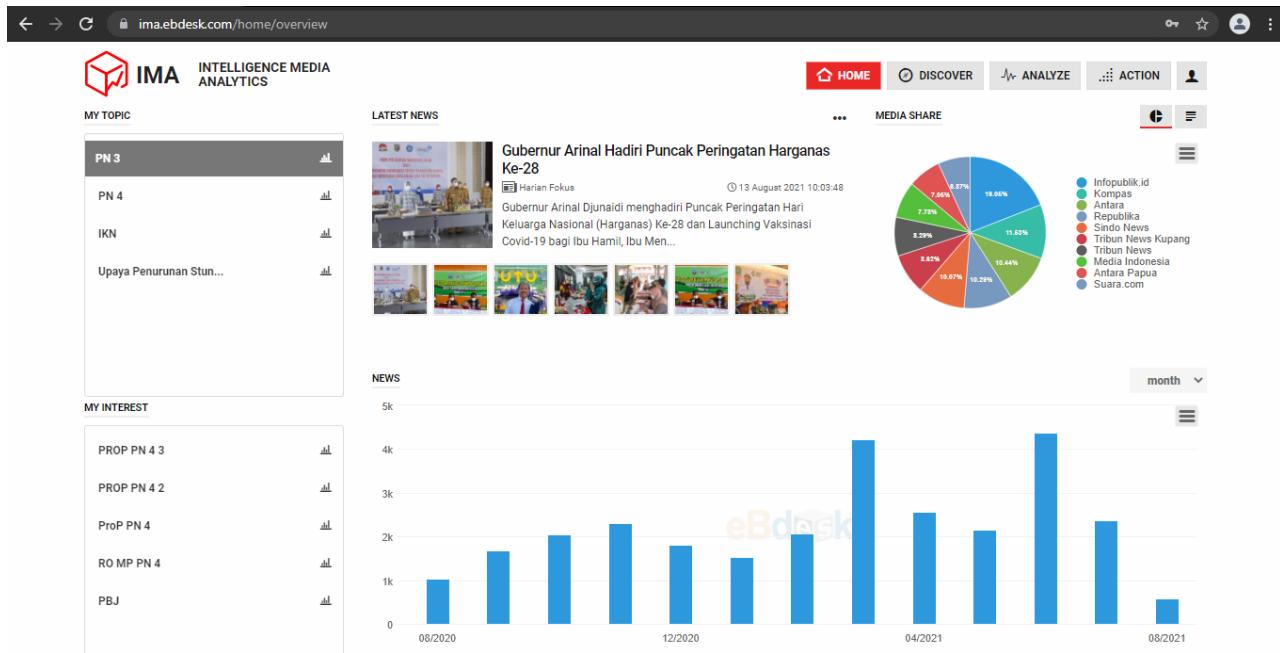
Prioritas Nasional/ Program Prioritas/ Kegiatan Prioritas/ Proyek Prioritas	Sasaran 2021 (tercantum pada RKP 2021)	Target 2021 (tercantum pada RKP 2021)	Target Penyesuaian 2021 (jika ada)	Angka Capaian Sasaran hingga TW IV	Kinerja hingga TW IV (Perbandingan Capaian dengan Target) (%)	Keterangan
Kegiatan Prioritas: Transformasi Pelayanan Publik						
	1 Terwujudnya transformasi pelayanan publik					
	a. Jumlah instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik	142	per 587 Instansi	-	179	126,06%
Sampai dengan Triwulan IV tahun 2021, jumlah instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik berjumlah 179 instansi dengan rincian 17 kementerian, 12 lembaga, 13 provinsi, 34 kota, dan 103 kabupaten.						
Proyek Prioritas: Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik						
	1 Terlaksananya penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik					
	a. Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan	6300	Laporan	-	6885	109,29%
Sampai dengan Triwulan IV Tahun 2021, capaian jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan telah mencapai 109,29% atau 6.885 laporan. Pandemi COVID-19 dan pemberlakuan PPBM mengakibatkan penurunan jumlah laporan/pengaduan masyarakat. Ombudsman RI 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) <i>on the spot</i> di tempat pelayanan publik. Jaringan <i>focal point</i> yang telah dibentuk bersama dengan instansi penyelenggara layanan publik dioptimalkan dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.						

Sumber: Hasil Analisis, 2021

4.2.3 Analisis *Big Data* Penyelenggaraan Pelayanan Publik Selama Pandemi COVID-19

Kementerian PPN/Bappenas telah menggunakan *big data* sebagai acuan bagi analisis kebijakan, penyediaan rekomendasi kebijakan, dan formulasi perencanaan pembangunan (Afandi, 2017). Pemanfaatan *big data* dalam perencanaan pembangunan digunakan sebagai: 1) Bahan perumusan kebijakan agar lebih responsif dan tepat sasaran; 2) Perumusan target dan indikator kinerja pembangunan berdasar pada data yang berkualitas dan terukur; 3) Bahan *monitoring* dan evaluasi dalam pelaksanaan pembangunan. Perubahan paradigma dunia dari konvensional menuju komputasi yang semakin canggih telah memungkinkan terciptanya suatu sistem yang terintegrasi. Salah satu tantangan pengarustamaan pelayanan publik dalam perencanaan pembangunan yaitu belum adanya sistem terintegrasi berbasis teknologi informasi yang berdampak luas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hanafi, 2019).

Intelligence Media Analytics (IMA) merupakan aplikasi yang dikelola oleh Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan (Pusdatinrenbang) Kementerian PPN/Bappenas yang tepat diterapkan dalam pengolahan *big data*. *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), terutama untuk pengambilan keputusan bagi para pemangku kebijakan. Hal utama yang membedakan *big data* dengan kumpulan data konvensional terletak pada mekanisme pengolahannya, dimana kebutuhan sistem basis data relasional saat ini tidak mampu menangani kompleksitas *big data* secara optimal (Toba, 2015). *Intelligence Media Analytics* (IMA) merupakan pengembangan dari sistem *Intelligence Media Management* (IMM), yaitu sistem yang bekerja 24 jam secara *real time*, otomatis, dengan robot yang melakukan media *monitoring* dengan mengumpulkan konten pemberitaan pada media *online*, cetak, televisi, *twitter*, dan *facebook*. Media analisis melalui IMA ini memberikan kajian secara lengkap mulai dari *influencers*, *top issues*, sentimen, *comparison*, pemetaan pemberitaan dan penelusuran detail terhadap objek pemberitaan.



Gambar 4.11 Tampilan Awal Aplikasi *Intelligence Media Analytics* (IMA)

Sumber: Aplikasi IMA, 2021

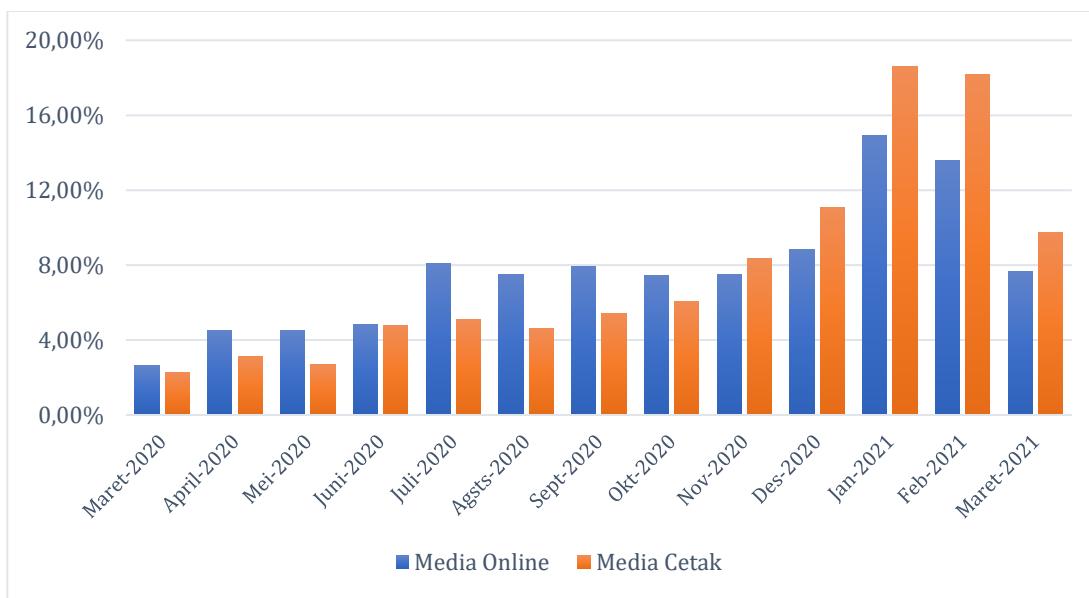
Analisis *big data* ini akan lebih banyak memberikan informasi tentang: 1) Informasi dan isu-isu tentang jenis pelayanan publik serta instansi terlapor yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat pada masa pandemi COVID-19; 2) Potret provinsi yang paling banyak mendapatkan keluhan terkait pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19; 3) Tingkat popularitas tiap Kantor Perwakilan Ombudsman RI dari sudut pandang masyarakat. Kegiatan pemantauan menggunakan IMA ini mengambil rentang waktu penelusuran pemberitaan antara Maret 2020 hingga Maret 2021.

4.2.3.1 Jenis dan Struktur Pemberitaan dalam *Intelligence Media Analytics* (IMA)

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. Pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik adalah salah satu bentuk kontrol atau pengawasan dari perspektif dan sudut pandang masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Ombudsman RI berperan penting dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemanfaatan data media dalam evaluasi *on going* pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi COVID-19 menggunakan layanan *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang dikelola oleh Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan (Pusdatinrenbang) Kementerian PPN/Bappenas. Analisis pemberitaan media mengenai pelayanan publik difokuskan untuk

menangkap isu-isu mengenai pengaduan masyarakat di masa pandemi COVID-19, baik pada media *online* maupun media cetak.

Taksonomi dan kata kunci yang digunakan dalam analisis ini adalah ("Ombudsman Republik Indonesia" or "Ombudsman RI" or "ORI") and ("Pelayanan publik" or "pelayanan masyarakat" or "pengaduan masyarakat" or "keluhan masyarakat") and "kantor perwakilan" and "2021"). Hasil penelusuran pemberitaan media terkait topik Ombudsman selama rentang waktu 15 Maret 2020 - 15 Maret 2021 yang bersumber dari media *online* dan media cetak dapat dilihat pada Gambar 4.12.

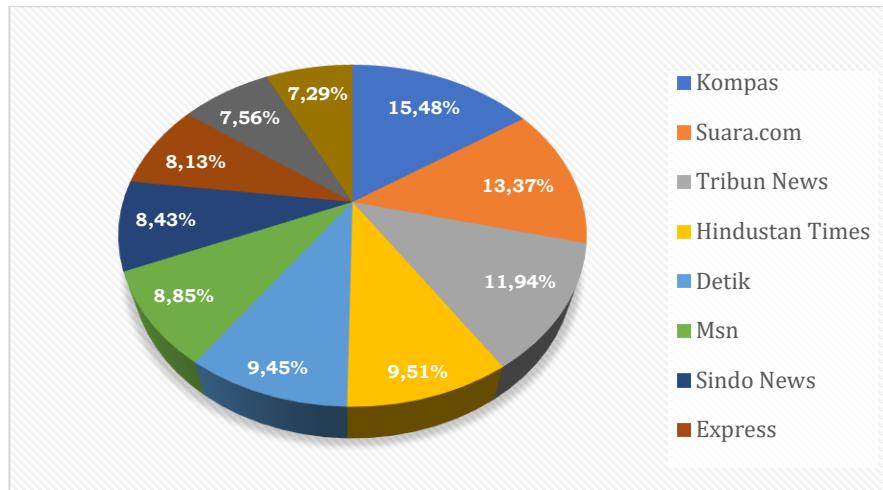


Gambar 4.12 Pemberitaan Media per Bulan terkait Topik Ombudsman selama Maret 2020-Maret 2021

Sumber : data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Tren pemberitaan media terkait topik Ombudsman secara umum mengalami peningkatan setiap bulannya, baik dari media *online* maupun media cetak. Terlihat bahwa mulai bulan Desember 2020 – Februari 2021, persentase pemberitaan meningkat signifikan dibandingkan bulan sebelumnya. Pada bulan Desember pemberitaan tentang Ombudsman mengalami peningkatan sebesar 2,74 persen dari bulan sebelumnya dan pemberitaan terbanyak terjadi pada bulan Januari 2021 sebesar 18,61 persen. *Trend* pemberitaan media mulai menurun pada bulan Maret 2021. Hal ini sejalan dengan meningkatnya pemberitaan media mengenai lonjakan kasus COVID-19 seperti yang terjadi menjelang awal tahun 2021, dimana mobilitas masyarakat pada libur akhir tahun 2020 cukup tinggi. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya menjelaskan bahwa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) diterapkan untuk menekan laju penularan COVID-19, namun dengan adanya penghapusan terhadap denda progresif untuk para pelanggar mengakibatkan adanya potensi kenaikan pelanggaran (Kompas, 2021a). Hasil penelusuran sumber pemberitaan media *online* dan

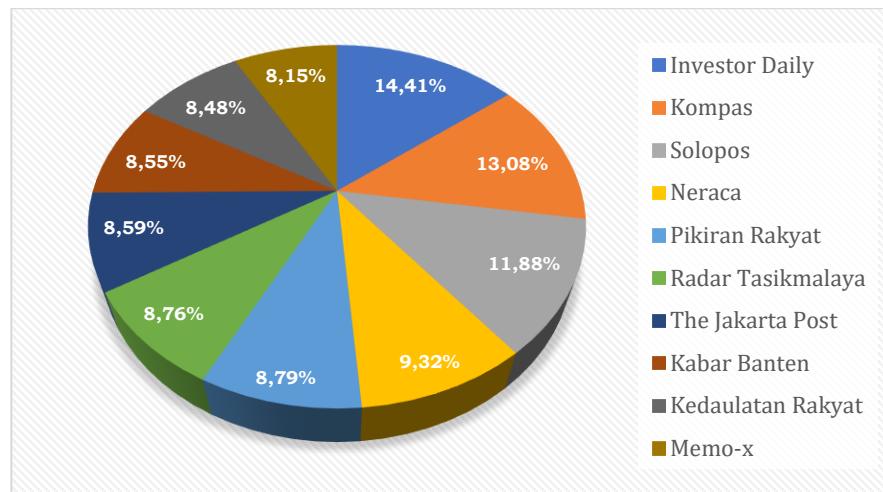
media cetak terkait topik Ombudsman dapat dilihat pada Gambar 4.13 dan Gambar 4.14 sebagai berikut.



Gambar 4.13 Sumber Pemberitaan Media *Online* terkait Topik Ombudsman

Sumber: data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Sumber pemberitaan media *online* yang paling mendominasi terkait topik Ombudsman adalah Kompas sebesar 15,48 persen. Beberapa media *online* lain yang memberitakan terkait topik tersebut adalah Suara.com, Tribun News, Hindustan Times, Detik, Msn, Sindo News, Express, The Hindu, dan Webbindia123.com.



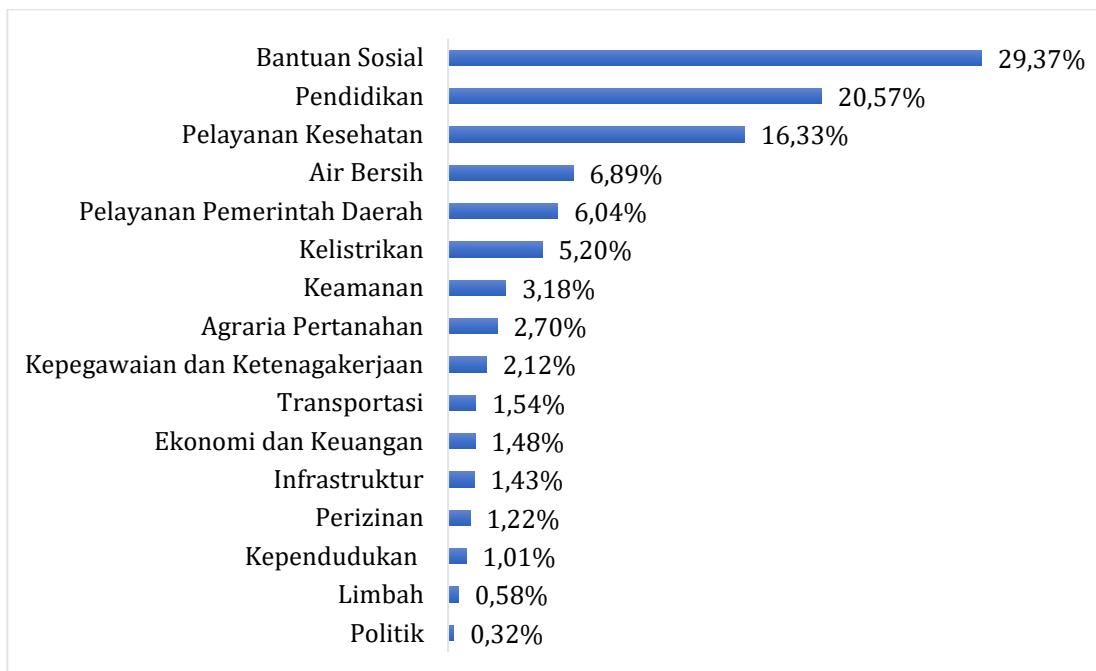
Gambar 4.14 Sumber Pemberitaan Media Cetak terkait Topik Ombudsman

Sumber: data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Hasil penelurusan terhadap sumber pemberitaan terkait topik Ombudsman yaitu *Investor Daily* merupakan media cetak yang paling mendominasi. Beberapa media cetak lain yang memberitakan terkait topik tersebut adalah Kompas, Solopos, Neraca, Pikiran Rakyat, Radar Tasikmalaya, The Jakarta Post, Kabar Banten, Kedaulatan Rakyat, dan Memo-x.

4.2.3.2 Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan

Situasi pandemi COVID-19 menyebabkan meningkatnya laporan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI). 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 "Pendidikan" OR "PPDB" OR "Maladministrasi Pertanahan" OR "Maladministrasi Kependudukan"), kemudian dari detail pemberitaan pada tiap provinsi dikategorikan berdasarkan kelompok substansi pengaduannya. Berdasarkan data yang dihimpun dari *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang terhitung sejak pandemi COVID-19 (Maret 2020 - Maret 2021), laporan pengaduan masyarakat dilihat dari substansi pengaduan yang tertinggi adalah mengenai Bantuan Sosial sebesar 29,37 persen, kemudian diikuti dengan pengaduan terkait Pendidikan dan Pelayanan Kesehatan masing-masing sebesar 20,57 persen dan 16,33 persen. Sejalan dengan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020 menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat dilihat berdasarkan substansi pengaduan yang tertinggi yaitu mengenai Bantuan Sosial, selanjutnya adalah Ekonomi dan Keuangan, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan. Rincian laporan pengaduan masyarakat berdasarkan substansi yang diolah dari IMA dapat dilihat pada Gambar 4.15.



Gambar 4.15 Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan
Sumber: data IMA diolah, 2020-TWI 2021

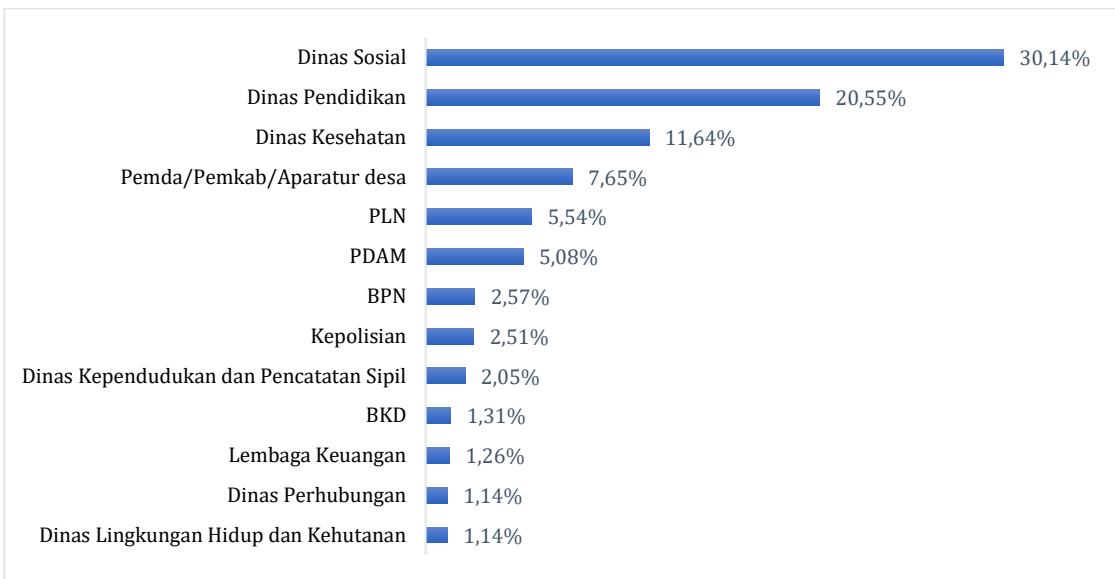
Pengaduan masyarakat terkait Bantuan Sosial (Bansos) pada umumnya mengeluhkan mengenai: 1) Mekanisme penyaluran yang mencakup distribusi tidak merata, baik dalam hal waktu, sasaran/masyarakat penerima maupun wilayah distribusi; 2) Ketidakjelasan prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan; 3) Masyarakat yang kondisinya lebih darurat tidak terdaftar dalam penerima Bansos, dan terdaftar tetapi tidak menerima bantuan; 4) Tidak dapat menerima bantuan karena tidak memiliki KTP/KK dengan alamat sesuai domisilinya; dan 5) Adanya praktik pungutan liar (Pungli) yang berupa pemotongan jumlah Bansos dan adanya permintaan imbalan oleh petugas ketika mendaftar sebagai penerima bantuan. Akar permasalahan dari laporan pengaduan masyarakat terkait penyaluran Bansos disebabkan karena pemutakhiran data tidak dilakukan oleh Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Sosial sejak 2015 sehingga data tidak ter-update dan penerima menjadi tidak tepat sasaran (Alinea.id, 2020).

Selanjutnya, terkait pengaduan mengenai Pendidikan pada umumnya mengeluhkan mengenai: 1) Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), baik berupa sistem *online*, zonasi wilayah, maupun praktik Pungli; 2) Penyimpangan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS); serta 3) Penahanan ijazah yang disebabkan karena alasan tertentu. Selain itu, di beberapa wilayah seperti Nusa Tenggara Barat (NTB) juga terdapat pengaduan masyarakat pada sektor pendidikan yang didominasi dengan adanya kasus penggelapan bantuan Program Indonesia Pintar Bantuan Siswa Miskin (BSM) di sejumlah sekolah (Radar Lombok, 2020). Di wilayah Timur, terdapat beberapa keluhan masyarakat pada sektor pendidikan seperti penyediaan sarana internet dan fasilitas belajar, proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) pada tingkat SD, SMP, dan SMA/SMK (Tabloid Jubi, 2020).

Sementara itu substansi pengaduan terkait Pelayanan Kesehatan sebagian besar mengeluhkan mengenai: 1) Lemahnya pendataan penerima vaksin terutama bagi tenaga kesehatan, sehingga terdapat oknum yang memanfaatkan celah untuk mendapatkan vaksin yang bukan haknya; 2) Mahalnya biaya *rapid test* yang dijadikan sebagai lahan bisnis oleh pihak tertentu; serta 3) Kurangnya informasi tentang alur pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan gejala mirip COVID-19 dan/atau tindak lanjutnya, termasuk tentang tempat isolasi.

4.2.3.3 Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

Berdasarkan klasifikasi terlapor, tiga (3) instansi yang mendapatkan pengaduan tertinggi selama periode Maret 2020 – Maret 2021 yaitu Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan. Secara lebih detail, instansi terkait sesuai dengan substansi pengaduan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat ditunjukkan pada Gambar 4.16 berikut.



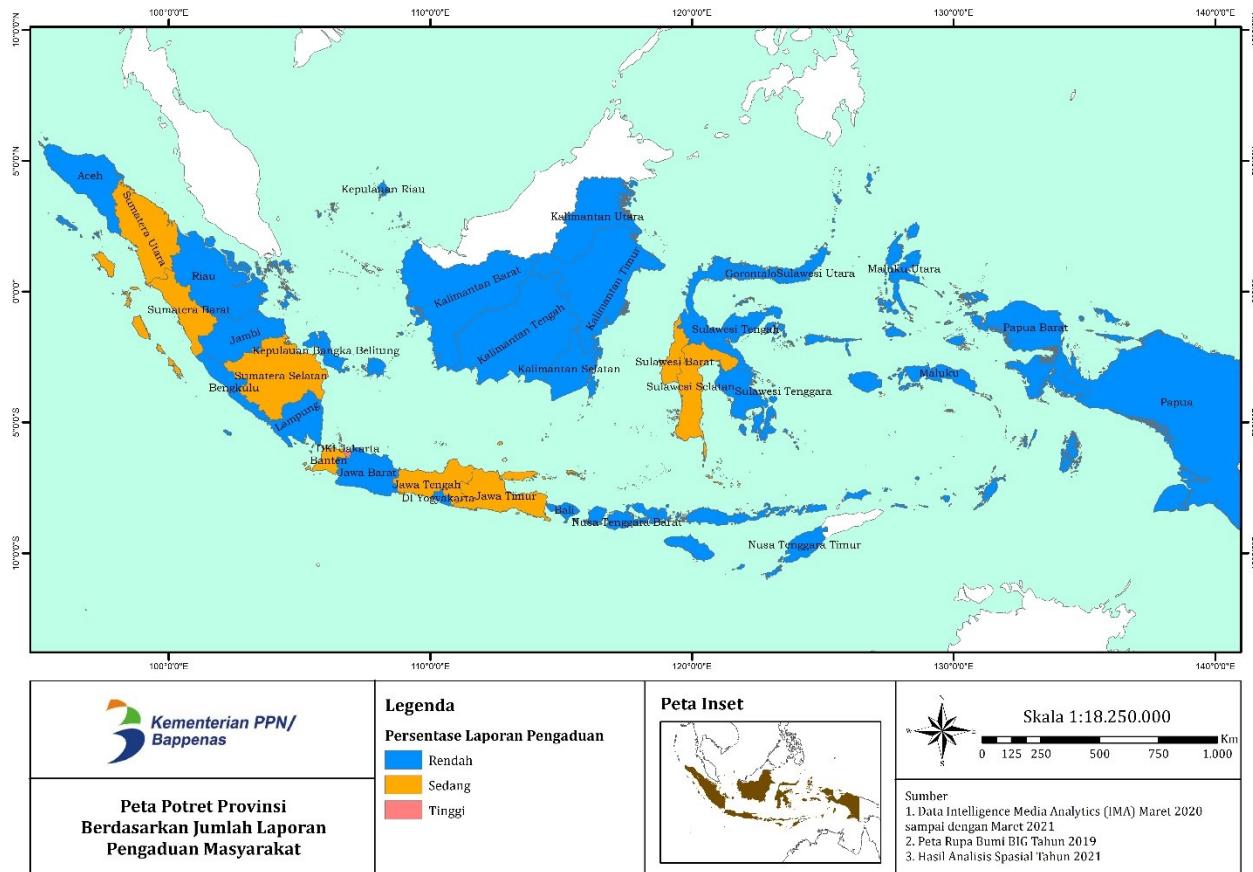
Gambar 4.16 Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Klasifikasi Terlapor

Sumber: data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Dinas Sosial merupakan instansi yang mendapatkan laporan pengaduan masyarakat tertinggi sebesar 30,14 persen. Kemudian diikuti dengan Dinas Pendidikan dan Dinas Kesehatan masing-masing sebesar 20,55 persen dan 11,64 persen. Hal ini juga sejalan dalam konferensi pers yang dilaksanakan pada bulan Maret 2021 dalam penjelasan Ketua Ombudsman Republik Indonesia. Menurutnya, dari beberapa *tracking* terkait hasil laporan pengaduan masyarakat tentang COVID-19, terdapat lima (5) instansi yang dilaporkan, terutama yang paling banyak adalah Kementerian Sosial atau Dinas Sosial (Sindo News, 2021).

4.2.3.4 Potret Provinsi Berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat

Potret provinsi berdasarkan banyaknya pemberitaan media mengenai laporan pengaduan terkait keluhan pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman RI merupakan salah satu indikator kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman RI dalam menyelesaikan permasalahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemetaan pemberitaan media terkait pengaduan pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman RI pada 34 Provinsi di Indonesia disajikan pada Gambar 4.17. Analisis untuk melihat Potret Provinsi berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat 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 "Pendidikan" OR "PPDB" OR "Maladministrasi Pertanahan" OR "Maladministrasi Kependudukan").



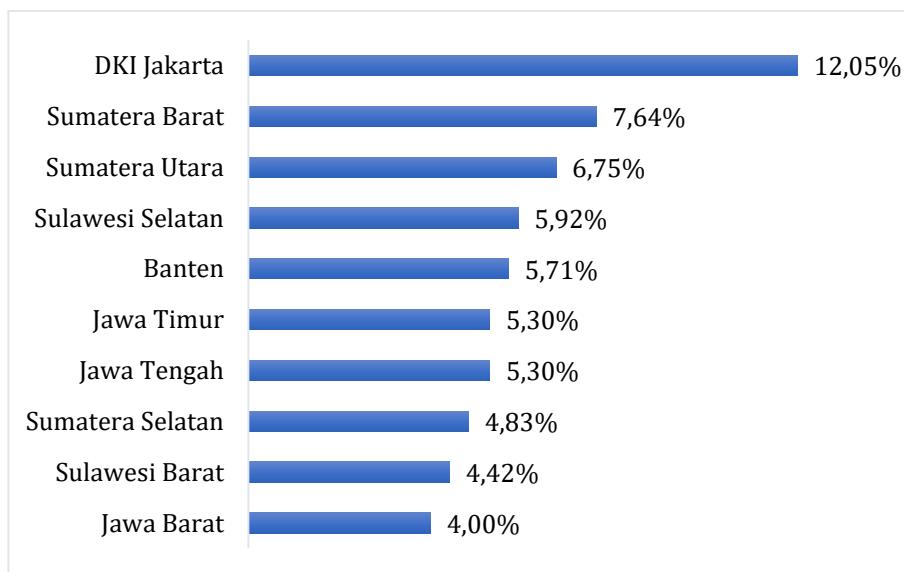
Gambar 4.17 Potret Provinsi berdasarkan Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat

Sumber: data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Provinsi DKI Jakarta merupakan Provinsi dengan jumlah laporan pengaduan terbanyak terkait pelayanan publik yaitu sebesar 12,05 persen dimana dalam pemetaan (Gambar 4.17) ditunjukkan dengan warna merah muda, kemudian diikuti dengan Provinsi Sumatera Barat dan Sumatera Utara masing-masing sebesar 7,64 persen dan 6,75 persen yaitu kategori sedang digambarkan pada peta dengan warna oranye. Potret sepuluh (10) provinsi berdasarkan jumlah laporan pengaduan masyarakat terbanyak dapat dilihat pada Gambar 4.18. Sementara itu, potret seluruh provinsi berdasarkan jumlah laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia akan dijabarkan pada bagian selanjutnya berdasarkan wilayah I, II, III.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik difokuskan untuk menangkap isu permasalahan sesuai tujuan yang ingin dicapai berdasarkan skema pemetaan wilayah Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah (PEPPD) Kementerian PPN/Bappenas. 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 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. Cakupan wilayah III terdiri dari 5 Provinsi meliputi: Nusa Tenggara Timur (NTT), Maluku, Maluku Utara, Papua Barat, dan Papua.

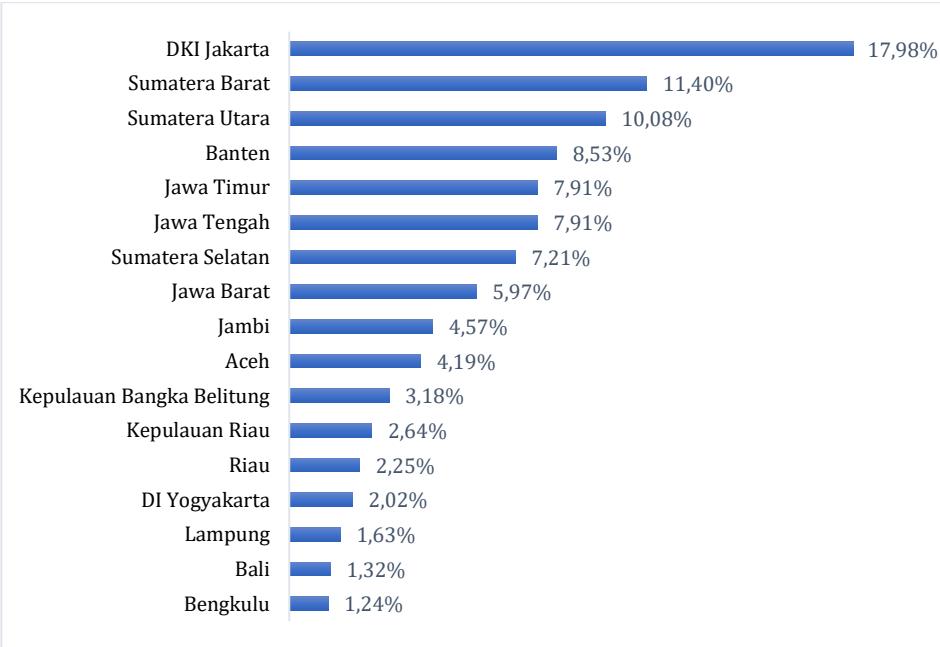


Gambar 4.18 Potret 10 Provinsi berdasarkan Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat

Sumber: data IMA diolah, 2020-TW1 2021

a. Pengaduan Masyarakat pada Wilayah I

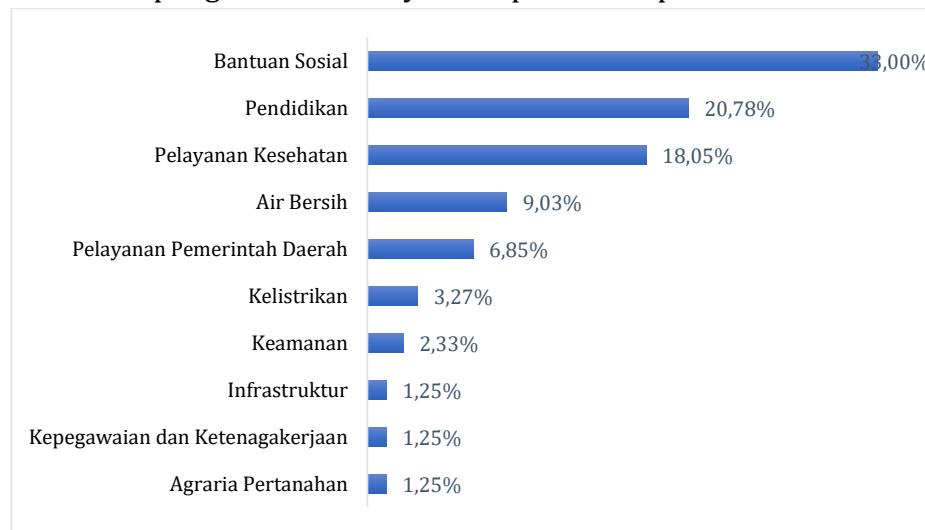
Berdasarkan data yang dihimpun dari *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang mencakup pemberitaan pada media *online* dan media cetak, potret provinsi berdasarkan banyaknya laporan pengaduan masyarakat pada wilayah I disajikan pada Gambar 4.19. Di cakupan wilayah I yang meliputi Pulau Jawa-Sumatera-Bali, berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan menunjukkan bahwa masyarakat di Provinsi DKI Jakarta paling banyak menyampaikan keluhan/pengaduan terkait pelayanan publik sebesar 17,98 persen. Hal ini kemudian diikuti dengan Provinsi Sumatera Barat sebesar 11,40 persen. Provinsi dengan jumlah pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik paling sedikit yaitu Provinsi Bengkulu sebesar 1,24 persen. Rincian potret provinsi berdasarkan laporan pengaduan masyarakat di wilayah I dapat dilihat pada Gambar 4.19 berikut.



Gambar 4.19 Potret Provinsi berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah I

Sumber: data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah I berdasarkan Substansi Pengaduan yang terbanyak yaitu terkait Bantuan Sosial (Bansos) sebanyak 33 persen, diikuti permasalahan di bidang Pendidikan (20,78 persen) dan Pelayanan Kesehatan (18,05 persen). Infrastruktur, Kepegawaian Ketenagakerjaan, dan Agraria Pertanahan merupakan pengaduan dengan laporan paling sedikit yaitu sebesar 1,25 persen. Rincian laporan pengaduan lainnya berdasarkan substansi pengaduan di wilayah I dapat dilihat pada Gambar 4.20.



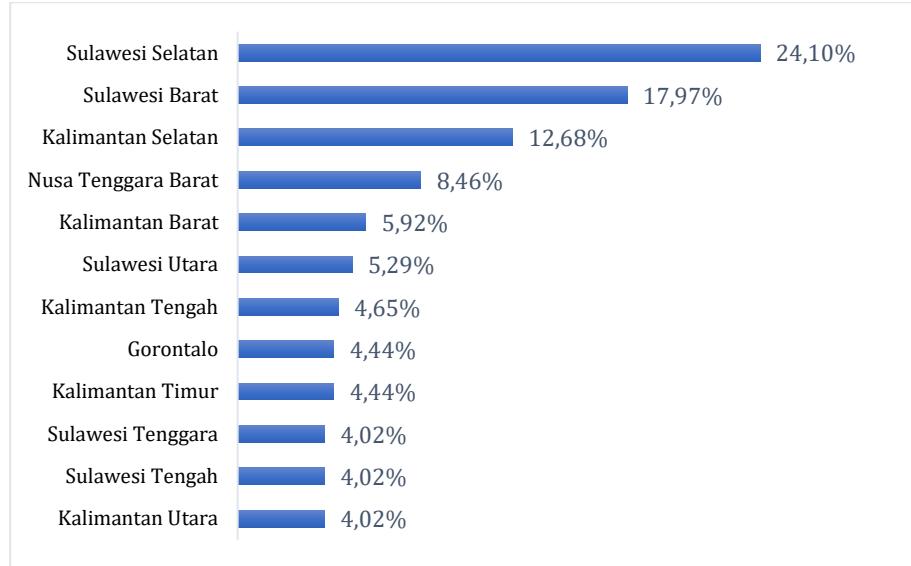
Gambar 4.20 Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Wilayah I

Sumber : data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Permasalahan terkait dengan Bantuan Sosial (Bansos) merupakan pengaduan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman RI. Berdasarkan pemberitaan di media, permasalahan Bansos yang banyak dikeluhkan masyarakat di wilayah I antara lain: 1) Sasaran penerima Bansos tidak tepat; 2) Keterlambatan distribusi Bansos; dan 3) Sulitnya masyarakat mendapatkan bantuan karena perbedaan alamat domisili dengan alamat di KTP. Selanjutnya permasalahan yang banyak dilaporkan masyarakat adalah permasalahan terkait dengan pendidikan. Beberapa masalah di bidang pendidikan diantaranya: 1) Sistem PPDB zonasi yang dianggap merugikan siswa. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) zonasi memiliki banyak kendala terkait dengan sistem yang tidak dapat diakses saat waktu pendaftaran, Surat Keterangan Domisili yang menimbulkan maladministrasi serta umur yang lebih diprioritaskan daripada prestasi siswa; 2) Pungutan liar berkedok sumbangan orang tua yang banyak dilakukan di sekolah; dan 3) Diskriminasi aturan penggunaan jilbab di sekolah khususnya di Provinsi Sumatera Barat. Permasalahan ketiga yaitu terkait dengan pelayanan kesehatan, beberapa masalah terkait dengan pelayanan kesehatan diantaranya: 1) Pendataan vaksinasi masih rendah, sehingga celah tersebut dimanfaatkan oleh oknum tertentu untuk mendapatkan jatah vaksinasi sebelum waktunya (paling banyak terjadi di Jakarta); 2) Ketersediaan dan harga tes swab antigen yang belum merata dan mahal; serta 3) Fasilitas dan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (RS) yang belum memadai.

b. Pengaduan Masyarakat pada Wilayah II

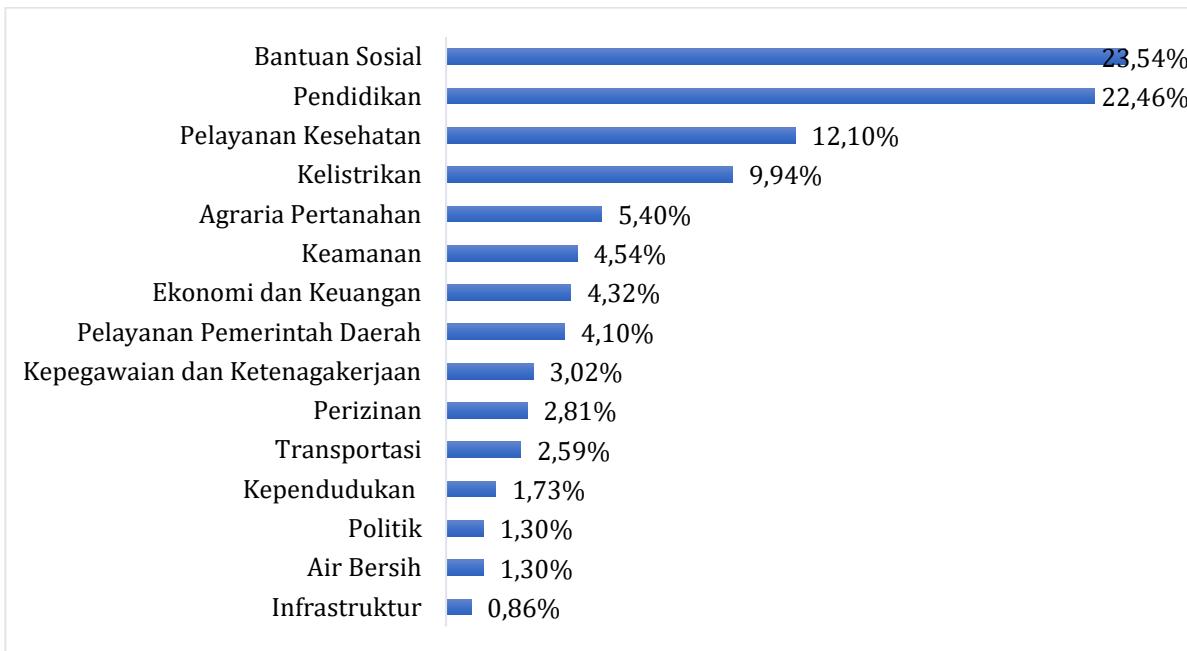
Sama halnya dengan analisis pada wilayah I, potret provinsi berdasarkan banyaknya laporan pengaduan masyarakat juga dilihat di cakupan wilayah II yang disajikan pada gambar. Data yang dilaporkan menunjukkan bahwa masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan menyampaikan keluhan/pengaduan terbanyak terkait pelayanan publik yaitu sebesar 24,1 persen. Kemudian diikuti dengan Provinsi Sulawesi Barat yang menyampaikan pengaduannya kepada Ombudsman sebesar 17,97 persen. Provinsi dengan jumlah pengaduan paling sedikit (4,02 persen) terkait pelayanan publik adalah Kalimantan Utara, Sulawesi Tengah, dan Sulawesi Tenggara. Rincian potret provinsi berdasarkan laporan pengaduan masyarakat di wilayah II dapat dilihat pada Gambar 4.21 berikut.



Gambar 4.21 Potret Provinsi berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah II

Sumber : data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah II berdasarkan Substansi Pengaduan yang terbanyak yaitu terkait Bansos sebanyak 23,54 persen, diikuti permasalahan di bidang Pendidikan (22,46 persen) dan Pelayanan Kesehatan (12,10 persen). Infrastruktur merupakan pengaduan dengan laporan paling sedikit yaitu 0,86 persen. Rincian laporan pengaduan lainnya di wilayah II berdasarkan substansi dapat dilihat pada Gambar 4.22.



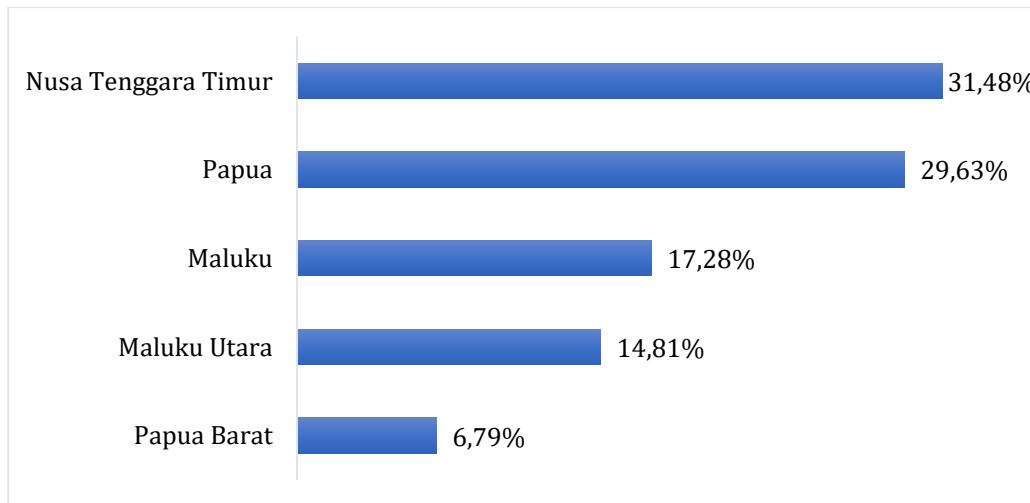
Gambar 4.22 Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan Provinsi Wilayah II

Sumber: data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Bantuan Sosial (Bansos) merupakan permasalahan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat di wilayah II. Berdasarkan pemberitaan di media, permasalahan terkait Bansos yang dikeluhkan masyarakat antara lain: 1) Distribusi Bansos yang terlambat dan penyaluran tidak merata; 2) Ketidakjelasan prosedur dan persyaratan bagi penerima Bansos; dan 3) Adanya pungutan liar (Pungli) yang berupa pemotongan jumlah Bansos dan adanya permintaan imbalan oleh petugas ketika mendaftar sebagai penerima Bansos. Pelayanan kesehatan merupakan permasalahan kedua yang paling banyak dikeluhkan masyarakat di wilayah II. Beberapa permasalahan pada pelayanan kesehatan antara lain: 1) Mahalnya biaya *rapid test* yang diduga dijadikan lahan bisnis oleh oknum tertentu; 2) Keterlambatan pemberian hasil tes COVID-19 serta tidak ada transparansi hasil tes yang diberikan kepada pasien (tidak disertai bukti tertulis); dan 3) Keterbatasan alat kesehatan dan kelangkaan masker. Substansi pengaduan ketiga terbanyak yaitu terkait dengan pendidikan. Laporan masyarakat terkait dengan pendidikan diantaranya: 1) Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang bermasalah terkait dengan sistem zonasi, PPDB *online* dan adanya indikasi "titip" yang dilakukan oleh beberapa oknum; 2) Penahanan ijazah kelulusan oleh sekolah; dan 3) Penyimpangan penggunaan dana BOS.

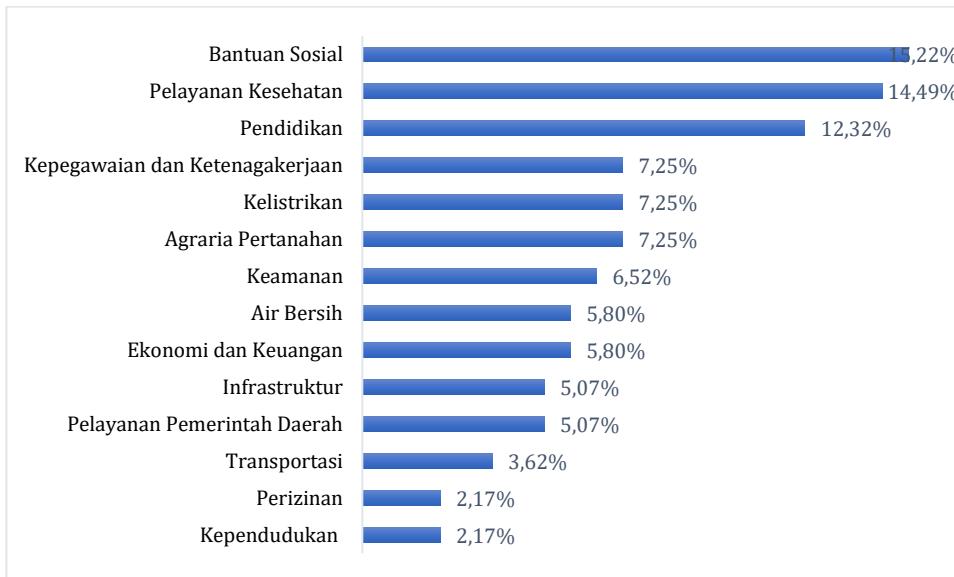
c. Pengaduan Masyarakat pada Wilayah III

Laporan Pengaduan Masyarakat pada wilayah III yang mencakup lima (5) provinsi di wilayah timur menunjukkan bahwa Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) menerima laporan pengaduan tertinggi terkait pelayanan publik (31,48 persen). Diikuti dengan Provinsi Papua dan Maluku masing-masing sebesar 29,63 persen dan 17,28 persen. Rincian potret provinsi berdasarkan laporan pengaduan masyarakat di wilayah III dapat dilihat pada Gambar 4.23 berikut ini.



Gambar 4.23 1 Potret Provinsi berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah III
Sumber : data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Laporan Pengaduan Masyarakat pada Wilayah III berdasarkan substansi pengaduan yang terbanyak yaitu terkait dengan Bantuan Sosial (Bansos) sebanyak 15,22 persen, diikuti dengan permasalahan Pelayanan Kesehatan sebesar 14,49 persen dan masalah di bidang Pendidikan sebesar 12,32 persen. Perizinan dan Kependudukan merupakan pengaduan dengan laporan paling sedikit yaitu sebesar 2,17 persen. Rincian laporan pengaduan masyarakat kainnya berdasarkan substansi pengaduan di wilayah III dapat dilihat pada Gambar 4.24.



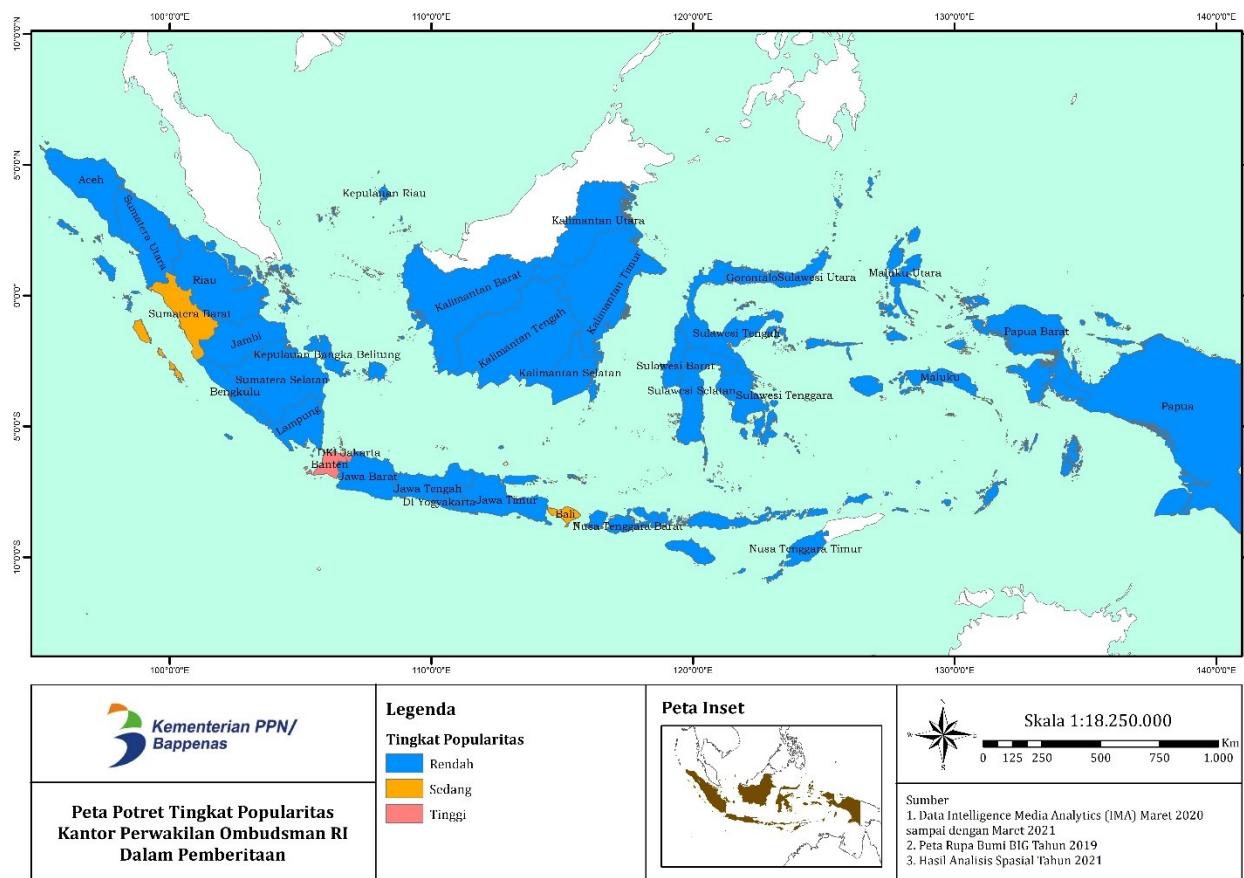
Gambar 4.24 Laporan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan pada Wilayah III

Sumber : data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Pada wilayah III, Bantuan Sosial (Bansos) paling banyak dilaporkan masyarakat. Berdasarkan pemberitaan di media, beberapa permasalahan terkait dengan Bansos antara lain: 1) Penyaluran Bansos yang tidak merata dan salah sasaran penerima Bansos; 2) Persyaratan penerima Bansos yang tidak jelas; dan 3) Adanya pungutan liar (Pungli) yang dilakukan oleh oknum tertentu bagi penerima Bansos berupa pemotongan jatah Bansos atau permintaan imbalan pada saat mendaftar sebagai penerima Bansos. Pengaduan terkait dengan pelayanan kesehatan di wilayah III yang banyak dilaporkan masyarakat antara lain: 1) Biaya *rapid test* mahal diduga adanya kepentingan bisnis oknum tertentu; 2) Pelayanan kesehatan yang buruk dan tidak ada perbaikan alat kesehatan yang rusak; dan 3) Penanganan limbah medis. Substansi pengaduan masyarakat ketiga terbanyak terkait dengan pendidikan. Pengaduan pendidikan oleh masyarakat diantaranya: 1) Ketidaksesuaian penyaluran subsidi kuota internet oleh pemerintah; 2) Pelaksanaan PPDB dengan sistem zonasi yang merugikan siswa serta PPDB sistem *online* dimana website tidak bisa diakses pada saat waktu pendaftaran; dan 3) Penundaan gaji dan tunjangan guru dan dosen.

4.2.3.5 Popularitas Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pemberitaan

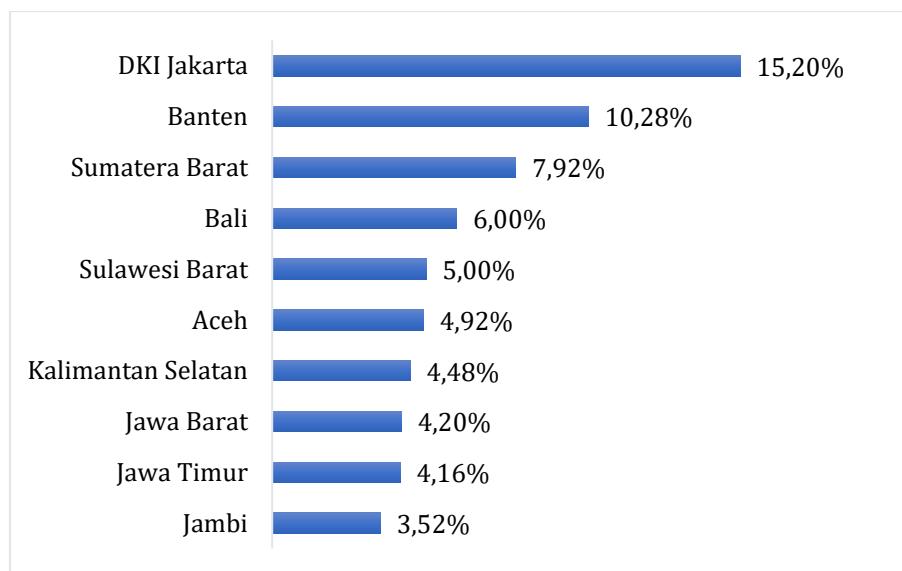
Ombudsman Republik Indonesia (ORI) di daerah tersebar pada 34 Kantor Perwakilan di setiap provinsi. Peran Ombudsman RI di daerah adalah menangani keluhan masyarakat, menyangkut keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif. Berdasarkan peran Ombudsman RI yang penting dalam peningkatan pelayanan publik, penting bagi masyarakat untuk mengenal, mengetahui dan mempercayai Ombudsman RI sebagai lembaga yang bisa menangani keluhan masyarakat. Berikut ini disajikan potret tingkat popularitas Kantor Perwakilan Ombudsman RI di 34 Provinsi di Indonesia berdasarkan banyaknya pemberitaan di media baik media *online* maupun media cetak. Dalam melihat Popularitas Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pemberitaan dilakukan pada masing-masing provinsi dengan taksonomi kata "Ombudsman (Singkatan Nama Provinsi)" OR "Ombudsman (Nama Provinsi)" OR "ORI (Singkatan Nama Provinsi)" OR "Perwakilan Ombudsman".



Gambar 4.25 Potret Tingkat Popularitas Kantor Perwakilan Ombudsman RI dalam Pemberitaan

Sumber : data IMA diolah, 2020-TWI 2021

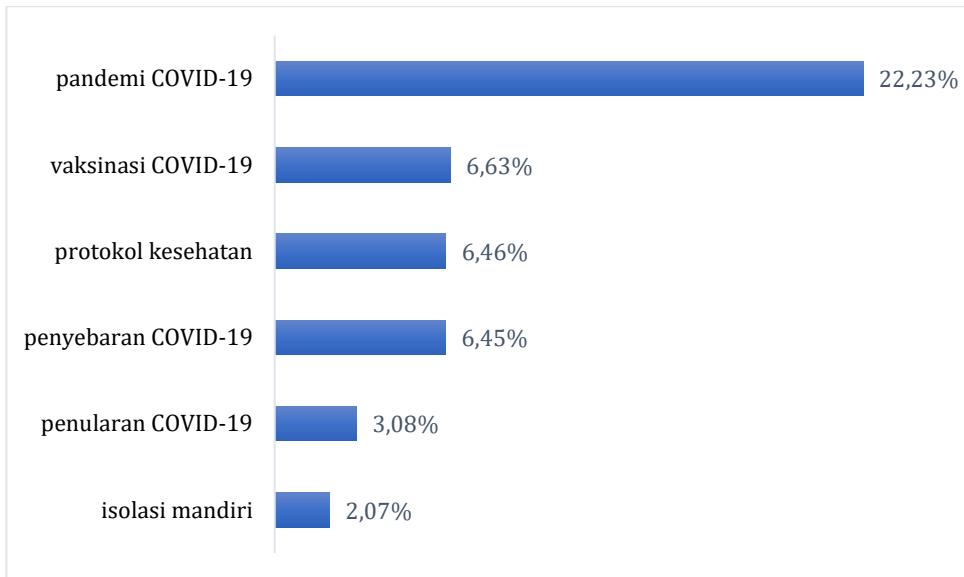
Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya merupakan Kantor Perwakilan dengan tingkat popularitas tertinggi sebesar 15,2 persen, kemudian diikuti dengan Ombudsman RI Perwakilan Banten dan Sumatera Barat masing-masing sebesar 10,28 persen dan 7,92 persen (Gambar 4.25). Hal ini menunjukkan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya paling banyak diberitakan dalam media pada kurun waktu Maret 2020 hingga Maret 2021. Sejalan dengan hasil analisis tersebut mengindikasikan bahwa Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya telah banyak dikenal oleh masyarakat dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Lebih jelas potret tingkat popularitas 10 (sepuluh) Kantor Perwakilan Ombudsman RI dalam pemberitaan dapat dilihat pada Gambar 4.26 berikut ini.



Gambar 4.26 Potret Tingkat Popularitas 10 Kantor Perwakilan ORI dalam Pemberitaan

Sumber: data IMA diolah, 2020-TWI 2021

Dalam pemberitaan media, Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya paling banyak membahas mengenai penanganan masalah pandemi COVID-19 sebesar 22,23 persen, kemudian terkait vaksinasi COVID-19 (6,63 persen) dan protokol kesehatan (6,46 persen). Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya dalam penanganan masalah COVID-19 salah satunya yaitu dengan meningkatkan kesadaran publik dengan membuat peta penyebaran COVID-19. Topik pemberitaan lainnya selama pandemi COVID-19 di Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya bisa dilihat pada Gambar 4.27 berikut ini.



Gambar 4.27 Topik Pemberitaan Media Selama Masa Pandemi COVID-19 Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya
Sumber : data IMA diolah, 2020-TWI 2021

4.2.4 Analisis Spasial Pencapaian *Output* Prioritas RKP 2020 Terkait Ombudsman RI

Analisis spasial merupakan proses memanipulasi dan mengekstrak data lokasi dan informasi keruangan menjadi makna baru (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 atau peta yang menampilkan jenis informasi pilihan yang berkaitan dengan tema tertentu, dalam hal ini mengenai pencapaian *output* Prioritas RKP terkait Ombudsman RI.

Data keruangan yang digunakan dalam analisis spasial pada laporan ini berasal dari Peta Rupa Bumi Badan Informasi Geospasial (BIG) tahun 2019, yang meliputi *layer* Batas Administrasi Indonesia, *Polygon* Provinsi Indonesia, Perairan Indonesia serta *Polygon* Negara Lain. Data non-keruangan yang digunakan dalam analisis spasial pada laporan ini bersumber dari Surat Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI Nomor 519/PR.07.03/III/2021 tanggal 8 Maret 2021. 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 2020 terkait Ombudsman RI.

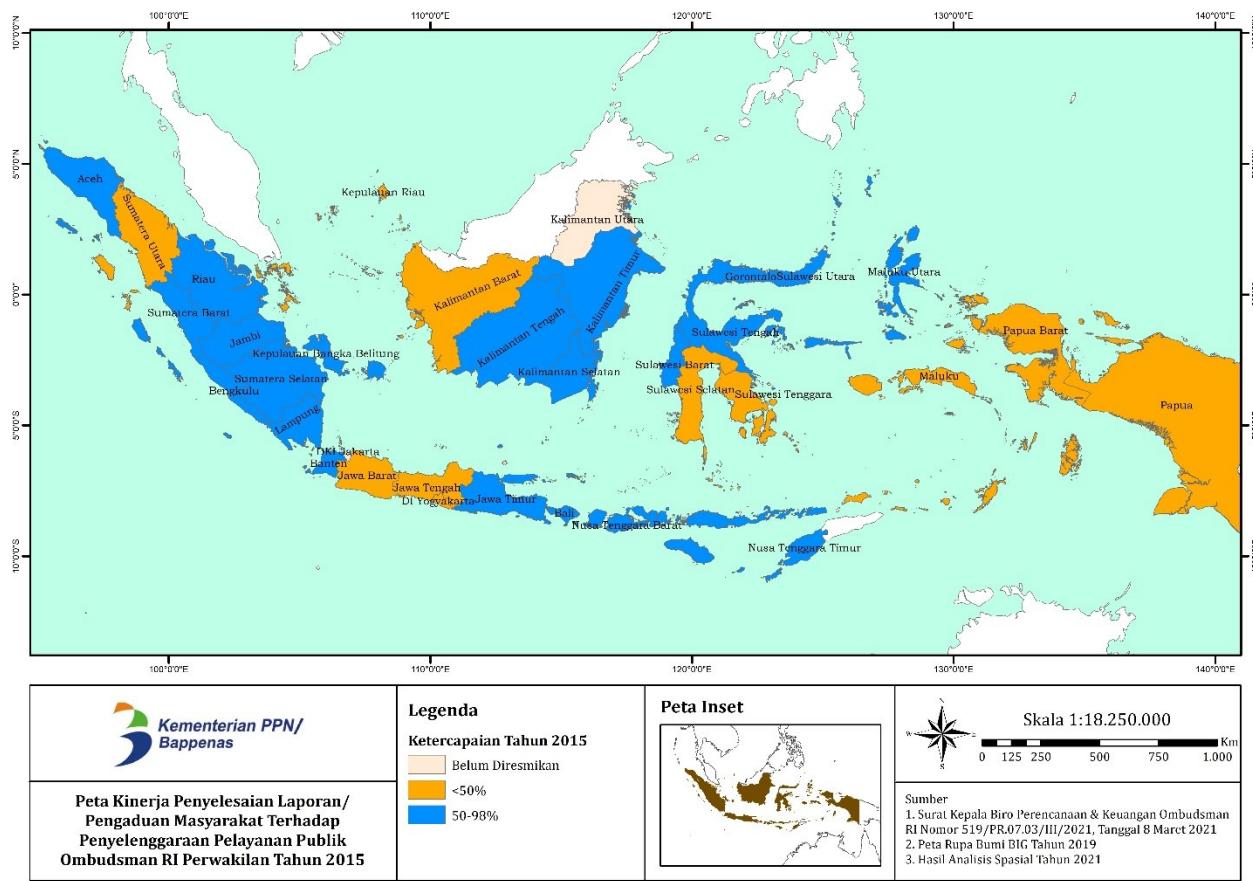
4.1.4.1 Analisis Spasial Pencapaian Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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 pelayanan publik; 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; 3) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI; 4) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; 5) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara 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 target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) yang diselesaikan oleh Ombudsman RI, dapat dianalisis kinerja penyelesaian laporan/pengaduan yang dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.

a. Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2015

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 32 Provinsi di Indonesia. Ombudsman RI pada periode tahun 2015 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 3.592 laporan. Dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 170 laporan, dan perwakilan sebanyak 3.422 laporan. Peta kinerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) Ombudsman RI tahun 2015 termuat dalam gambar berikut.



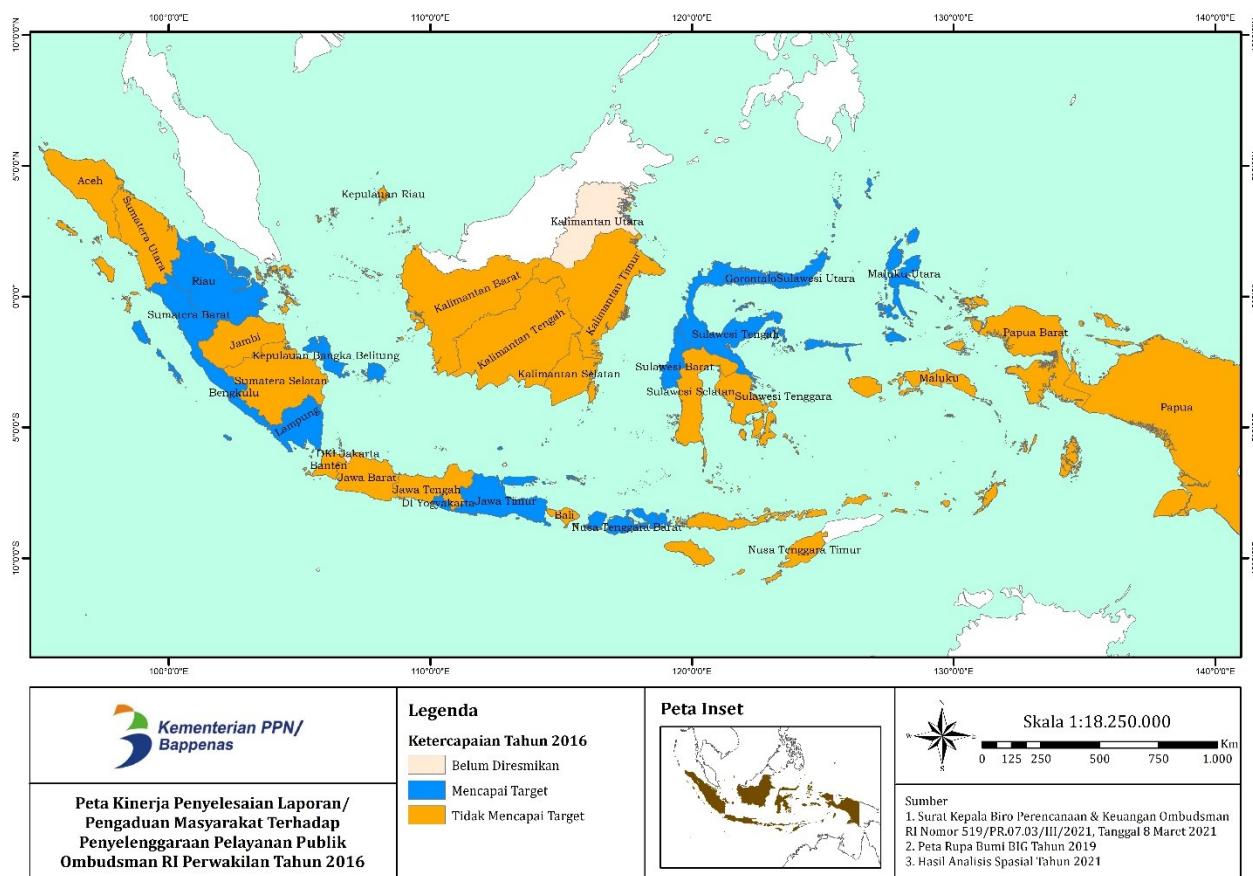
Gambar 4.28 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2015

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2021

Hasil perbandingan target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2015 menunjukkan sebanyak 2 (dua) daerah belum diresmikan (Jakarta Raya dan Kalimantan Utara), 11 daerah tingkat ketercapaian target kurang dari 50 persen, dan 21 daerah tingkat ketercapaian target 50-98 persen. Kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian target penyelesaian laporan/pengaduan kurang dari 50 persen pada tahun 2015 yaitu pada daerah: Sumatera Utara, Kepulauan Riau, Jawa Barat, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Kalimantan Barat, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Maluku, Papua Barat, dan Papua. Kantor perwakilan dengan tingkat ketercapaian target penyelesaian laporan/pengaduan 50-98 persen pada tahun 2015 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Lampung, Kepulauan Bangka Belitung, Jawa Timur, Banten, Bali, NTB, NTT, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Gorontalo, Sulawesi Barat, dan Maluku Utara.

b. Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2016

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 32 Provinsi di Indonesia. Ombudsman RI pada periode tahun 2016 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 7.262 laporan. Dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 775 laporan, dan perwakilan sebanyak 6.487 laporan. Peta kinerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) Ombudsman RI tahun 2016 termuat dalam gambar berikut.



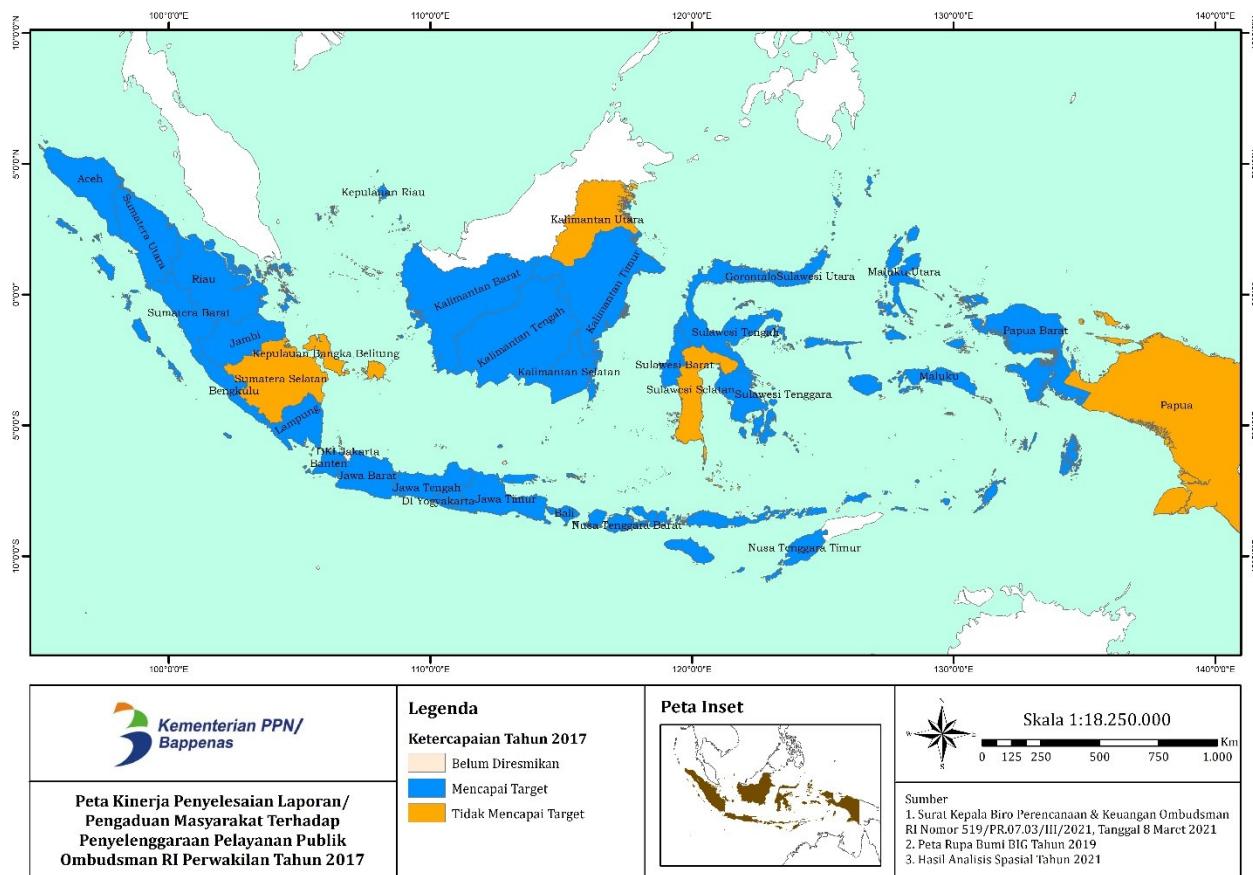
Gambar 4.29 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2016

Sumber: *Hasil Analisis Spasial, 2021*

Hasil perbandingan target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2016 menunjukkan sebanyak 2 daerah belum diresmikan (Jakarta Raya dan Kalimantan Utara), 13 daerah mencapai target, dan 19 daerah tidak mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan. Kantor perwakilan yang mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2016 yaitu pada daerah: Sumatera Barat, Riau, Bengkulu, Lampung, Kepulauan Bangka Belitung, DI Yogyakarta, Jawa Timur, NTB, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Gorontalo, Sulawesi Barat, dan Maluku Utara. Kantor perwakilan yang tidak mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2016 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Utara, Jambi, Sumatera Selatan, Kepulauan Riau, Jawa Barat, Jawa Tengah, Banten, Bali, NTT, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Maluku, Papua Barat dan Papua.

c. Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2017

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 33 Provinsi di Indonesia. Ombudsman RI pada periode tahun 2017 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.121 laporan. Dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 1.377 laporan, dan perwakilan sebanyak 7.744 laporan. Peta kinerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) Ombudsman RI tahun 2017 termuat dalam gambar berikut.



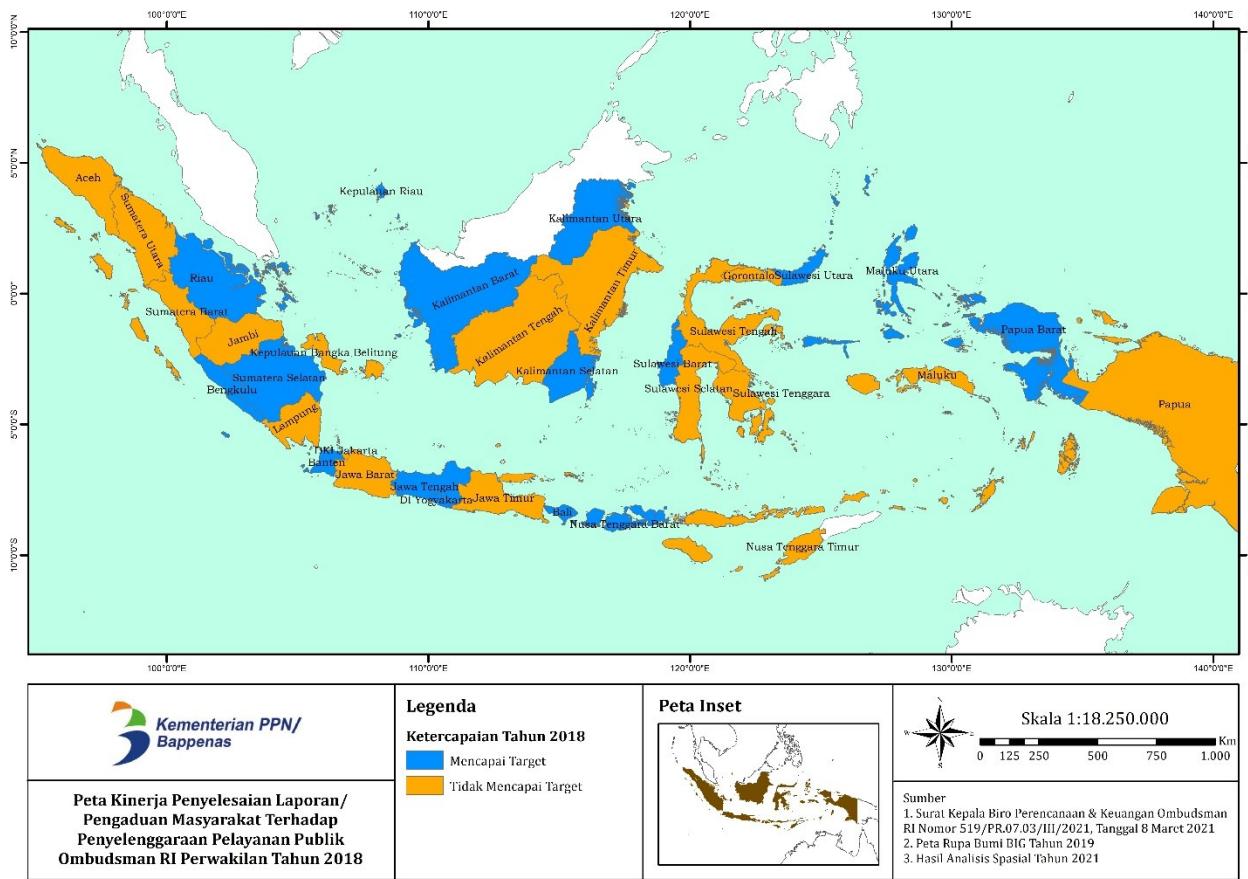
Gambar 4.30 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2017

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2021

Hasil perbandingan target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2017 menunjukkan sebanyak 1 daerah belum diresmikan (Jakarta Raya), 28 daerah mencapai target, dan 5 daerah tidak mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan. Kantor perwakilan yang mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2017 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Bengkulu, Lampung, Kepulauan Riau, Jawa Barat, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Banten, Bali, NTB, NTT, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, Maluku Utara, dan Papua Barat. Kantor perwakilan yang tidak mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2017 yaitu pada daerah: Sumatera Selatan, Kepulauan Bangka Belitung, Kalimantan Utara, Sulawesi Selatan, dan Papua.

d. Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2018

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. Ombudsman RI pada periode tahun 2018 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 7.546 laporan. Dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 1.752 laporan, dan perwakilan sebanyak 5.794 laporan. Peta kinerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) Ombudsman RI tahun 2018 termuat dalam gambar berikut.



Gambar 4.31 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2018

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2021

Hasil perbandingan target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2018 menunjukkan sebanyak 16 daerah mencapai target, dan 18 daerah tidak mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan. Kantor perwakilan yang mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2018 yaitu pada daerah: Riau, Sumatera Selatan, Bengkulu, Kepulauan Riau, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Banten, Bali, NTB, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Barat, Maluku Utara, dan Papua Barat. Kantor perwakilan yang tidak mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2018 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Jambi, Lampung, Kepulauan Bangka Belitung, Jakarta Raya, Jawa Barat, Jawa Timur, NTT, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Maluku, dan Papua. Beberapa kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan dalam menyelesaikan laporan/pengaduan, khususnya di Papua pada tahun 2018 antara lain:

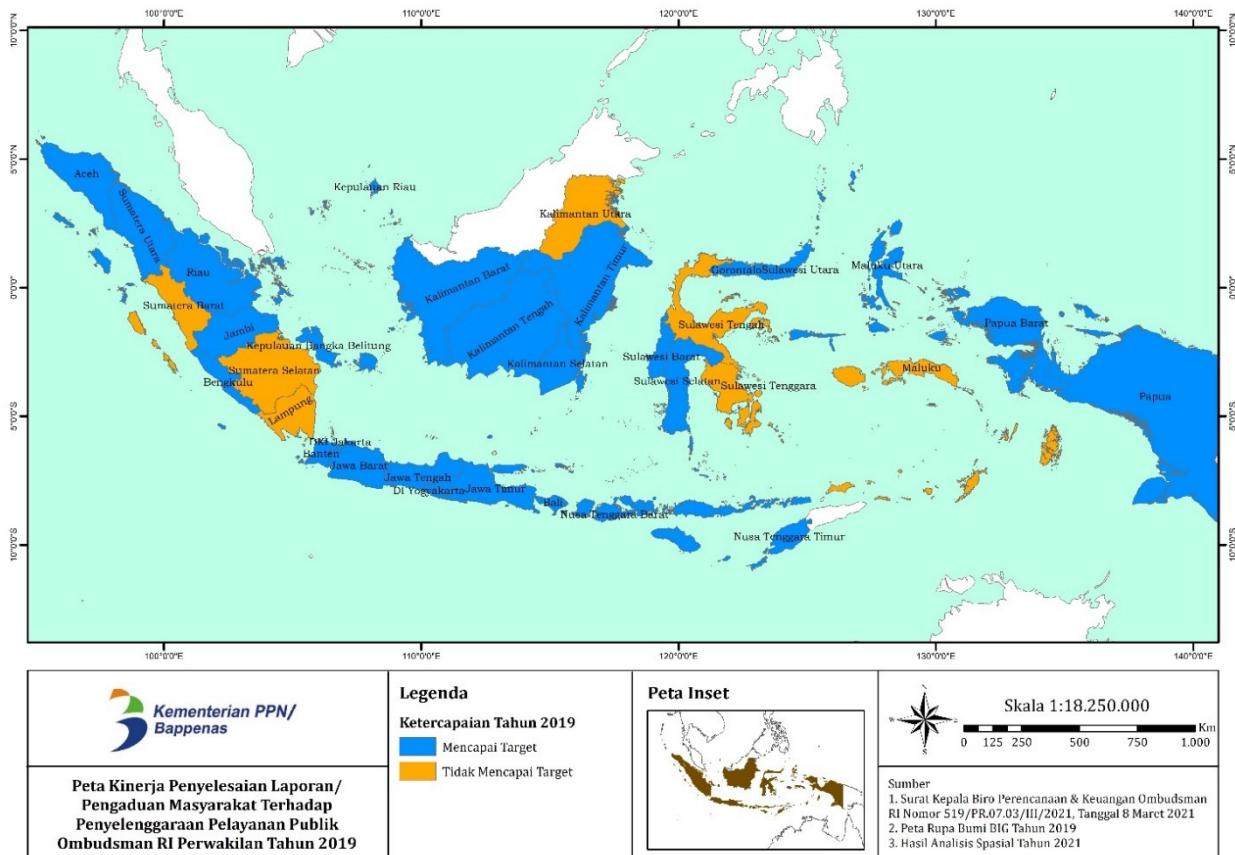
- 1) Masih rendahnya *awareness* terlapor, yang disebabkan oleh posisi Ombudsman RI yang belum cukup ditaati kewenangannya di beberapa aparatur Pemerintah Daerah. Di beberapa wilayah dimana Ombudsman RI belum cukup dikenal, aparatur Pemerintah Daerah masih lambat dalam merespon laporan/pengaduan. Proses penanganan laporan melalui surat yang pada sebagian kasus kurang ditanggapi serius oleh terlapor.
- 2) Masih rendahnya aksesibilitas, dimana terjadi kendala komunikasi fisik kehadiran langsung dengan daerah kabupaten yang sulit dijangkau. Pada kabupaten/kota yang terdekat dengan provinsi masih terdapat respon, namun untuk yang aksesnya sulit, hanya ditindaklanjuti dengan bersurat. Komunikasi via surat sering dikembalikan, karena dari proses awal klarifikasi, dan terkendala pada permintaan data. Terdapat kasus di wilayah tertentu yang ketika didatangi tidak ada aparatur pemerintah di tempat.
- 3) Provinsi Papua terdiri dari 29 kabupaten/kota, sebagian belum terjangkau pelayanan publik yang memadai dari kendala transportasi, sosial, dan kultur. Di Papua ada kebijakan otonomi daerah (UU Otonomi Daerah) yang dijumpai adanya ketidaksinkronan antara urusan pemerintah provinsi dan kabupaten (contohnya pada status kepegawaian) sehingga terkesan saling melepaskan tanggung jawab.
- 4) Mekanisme pelaksanaan anggaran yang tidak dapat melalui pembayaran langsung.
- 5) Kurangnya dukungan sumber daya manusia di Sekretariat Jenderal (hanya ada 1 PNS) Ombudsman Provinsi Papua, sehingga administrasi penyelesaian laporan dilakukan sendiri oleh asisten.

Untuk menanggapi kendala tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Papua melakukan beberapa solusi tindakan. Solusi yang dilakukan tersebut antara lain:

- 1) Setiap 6 bulan melakukan reviu capaian penyelesaian laporan/pengaduan yang masih tertinggal, disampaikan ke Kepala Perwakilan untuk mendorong supaya dari sisi internal asisten dapat diselesaikan.
- 2) Dari sisi eksternal, melakukan gelar perkara bersama yang laporan pengaduannya banyak untuk menyelesaikan laporan yang belum ada tanggapan pada tahun sebelumnya, atau yang sudah ada tanggapan namun berganti pejabat daerahnya.
- 3) Kendala penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), diperlukan tenaga administratif guna menyelesaikan dari sisi ketatausahaan dan surat menyurat.

e. Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2019

Ombudsman RI pada periode tahun 2019 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 8.667 laporan. Dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 1.913 laporan, dan perwakilan sebanyak 6.754 laporan. Peta kinerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) Ombudsman RI tahun 2019 termuat dalam gambar berikut.



Gambar 4.32 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2019

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2021

Hasil perbandingan target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2019 menunjukkan sebanyak 27 daerah mencapai target, dan 7 daerah tidak mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan. Kantor perwakilan yang mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2019 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Utara, Riau, Jambi, Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Jakarta Raya, Jawa Barat, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Banten, Bali, NTB, NTT, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku Utara, Papua Barat, dan Papua. Kantor perwakilan yang tidak mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2019 yaitu pada daerah: Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Lampung, Kalimantan Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, dan Maluku. Beberapa kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan dalam menyelesaikan laporan/pengaduan, khususnya di Sulawesi Tengah pada tahun 2019 antara lain:

- 1) Daerah di Sulawesi Tengah cukup luas dan jauh dijangkau dari Kota Palu (lokasi kantor perwakilan), ada setidaknya 3 (tiga) kabupaten yang cukup sulit didatangi dengan karakteristik wilayahnya, 2 (dua) wilayah hanya dapat dicapai melalui laut dan/atau udara (Banggai Kepulauan dan Banggai Laut), dan 1 (satu) wilayah Buol berada di pelosok (melewati wilayah sepi dan rawan serta hampir di perbatasan Gorontalo).
- 2) Kendala komunikasi ketika hendak berkoordinasi dengan aparat Pemerintah Daerah, namun yang bersangkutan pada saat dikunjungi tidak ada di tempat. Apabila Surat Tugas dilaksanakan dalam 5 (lima) hari, maka membutuhkan 2 (dua) hari di perjalanan, dan tersisa 3 (tiga) hari efektif untuk melaksanakan proses pemeriksaan laporan. Apabila terkendala termasuk mencari terlapor dan aparat Pemerintah Daerah yang tidak ada di tempat, maka kegiatan menjadi kurang efektif.
- 3) Ombudsman RI di Sulawesi Tengah cukup dikenal di wilayah provinsi secara lembaga, namun belum dikenal (masih asing) karena beberapa asisten baru bergabung.
- 4) Masih terdampak gempa yang terjadi pada tahun 2018, belum seluruh aspek pelayanan publik pulih pasca gempa dan bencana penyerta lainnya.

Untuk menanggapi kendala tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah melakukan beberapa solusi tindakan. Solusi yang dilakukan tersebut antara lain:

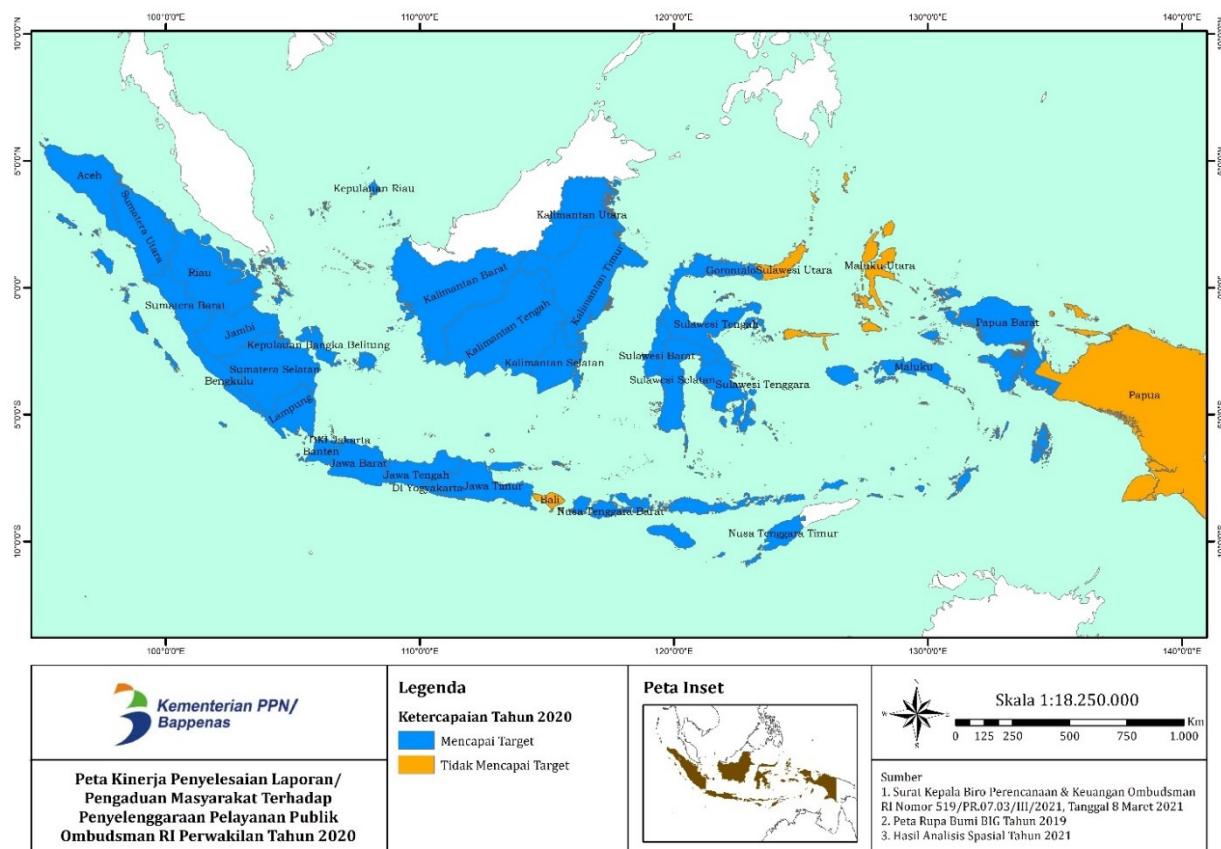
- 1) Mengusulkan tambahan kendaraan operasional.
- 2) Terhadap pengenalan personal, dibutuhkan agenda yang perlu ditingkatkan untuk sosialisasi selain juga dilakukan pendekatan personal baik secara fisik, media telepon dan *whatsapp*, maupun, media *online* lainnya.

f. Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2020

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif menjadi hal yang penting dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peran masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa peran serta masyarakat diwujudkan mulai dari mulai penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan. Dalam pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 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. Sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Jika dalam prakteknya masyarakat tidak mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan masyarakat punya hak untuk menyampaikan pengaduannya ke unit pengaduan yang tersedia. Inilah bentuk partisipasi masyarakat itu, dimana pengaduan yang disampaikan dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Hasil kunjungan lapangan (uji petik) Kementerian PPN/Bappenas tahun 2020 dibeberapa kantor perwakilan menunjukkan bahwa Ombudsman RI di daerah telah menjadi sarana alternatif yang sangat baik untuk menyelesaikan setiap permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat umum semakin menyukai pola Ombudsman RI yang cepat, sederhana dan berkualitas. Cukup banyak kemudahan yang ditawarkan Ombudsman RI, mulai dari cara menyampaikan laporan yang fleksibel dan mudah, tanpa biaya, kerahasiaan identitas dan mengedepankan penyelesaian laporan yang solutif. Ruang lingkup kerja dan cakupan pengawasan Ombudsman RI yang besar terkadang menjadi kelemahan dan kelebihan. Hal ini terlihat dalam fokus pengawasan yang luas, namun sumber daya manusia dan anggaran sangat terbatas. Meskipun demikian, pada tingkat lapangan banyak hal yang membuktikan bahwa Ombudsman RI di daerah bekerja secara efektif dalam penyelesaian laporan masyarakat ataupun dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.



Gambar 4.33 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2020

Sumber: *Hasil Analisis Spasial, 2021*

Ombudsman RI pada periode tahun 2020 menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 7.032 laporan, dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 1.358 laporan, dan perwakilan sebanyak 5.674 laporan. Hasil perbandingan target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2020 menunjukkan sebanyak 30 daerah mencapai target, dan 4 (empat) daerah tidak mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan. Kantor perwakilan yang mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2020 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Lampung, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Jakarta Raya, Jawa Barat, Jawa Tengah , DI Yogyakarta, Jawa Timur, Banten, NTB, NTT, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, dan Papua Barat. Kantor perwakilan yang tidak mencapai target penyelesaian laporan/pengaduan pada tahun 2020 yaitu pada daerah: Bali, Sulawesi Utara, Maluku Utara, dan Papua. Pada tahun 2020 terdapat perbedaan data dengan data di SIMPEL, sehingga beberapa laporan/pengaduan yang telah diselesaikan tidak terekap dengan baik.

Beberapa kendala lainnya yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan dalam menyelesaikan laporan/pengaduan, khususnya di Sulawesi Utara pada tahun 2020 antara lain:

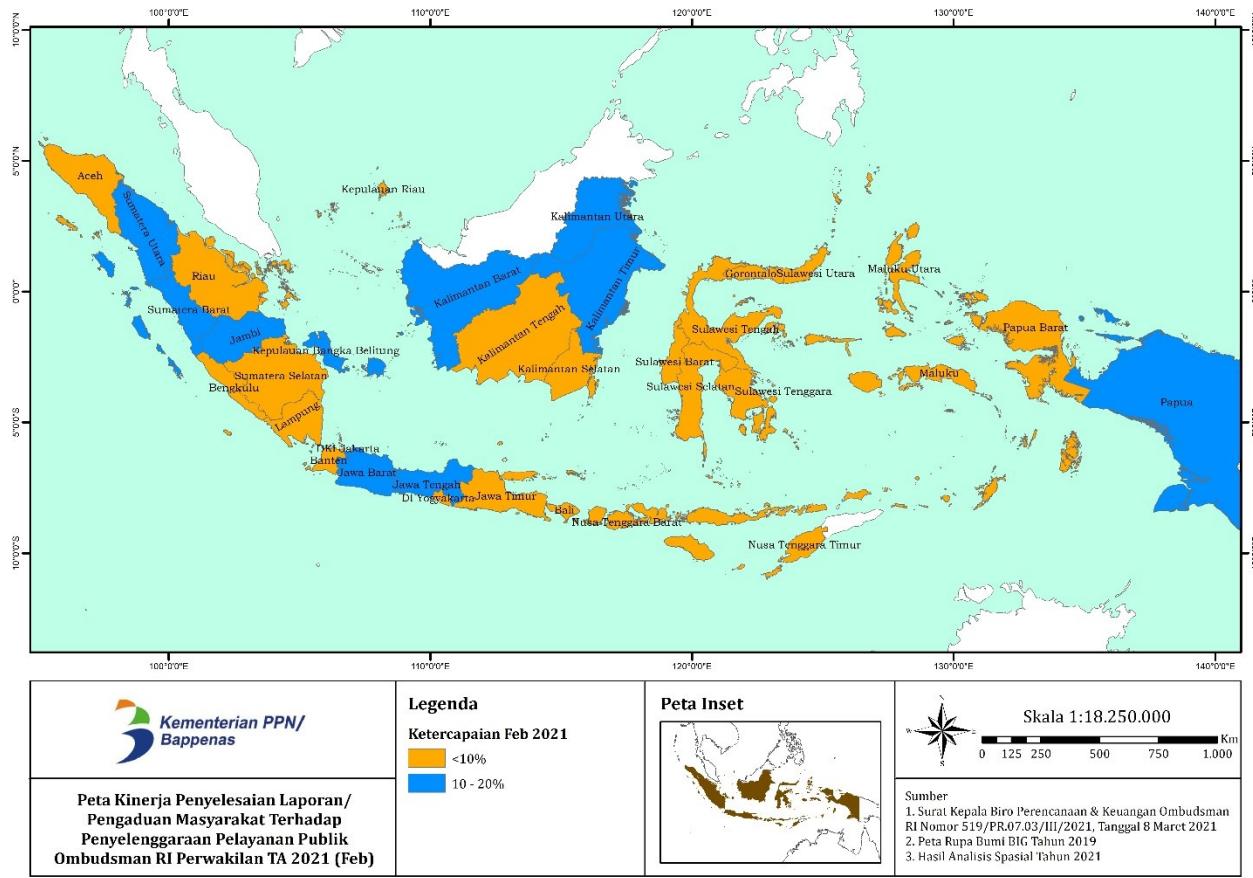
- 1) Kendala aksesibilitas karena wilayah cukup luas, terbentang dari Kabupaten Bolaang Monondow Utara hingga Talaud di perbatasan negara. Terdapat 3 wilayah kepulauan (Sangihe, Talaud, dan Siau Tagulandang) yang perlu dijangkau melalui jalur laut.
- 2) Keterbatasan anggaran jika dibandingkan dengan tugas yang sedang dilaksanakan.

Untuk menanggapi kendala tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara melakukan beberapa solusi tindakan. Solusi yang dilakukan tersebut antara lain:

- 1) Selektif dalam kegiatan kunjungan lapangan.
- 2) Mengumpulkan beberapa laporan dalam satu waktu penyelesaian (gelar laporan).

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

Ombudsman RI pada periode tahun 2021 sampai dengan Bulan Februari menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 629 laporan. Dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 168 laporan, dan perwakilan sebanyak 461 laporan. Peta kinerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) Ombudsman RI tahun 2021 (Februari) termuat dalam gambar berikut.

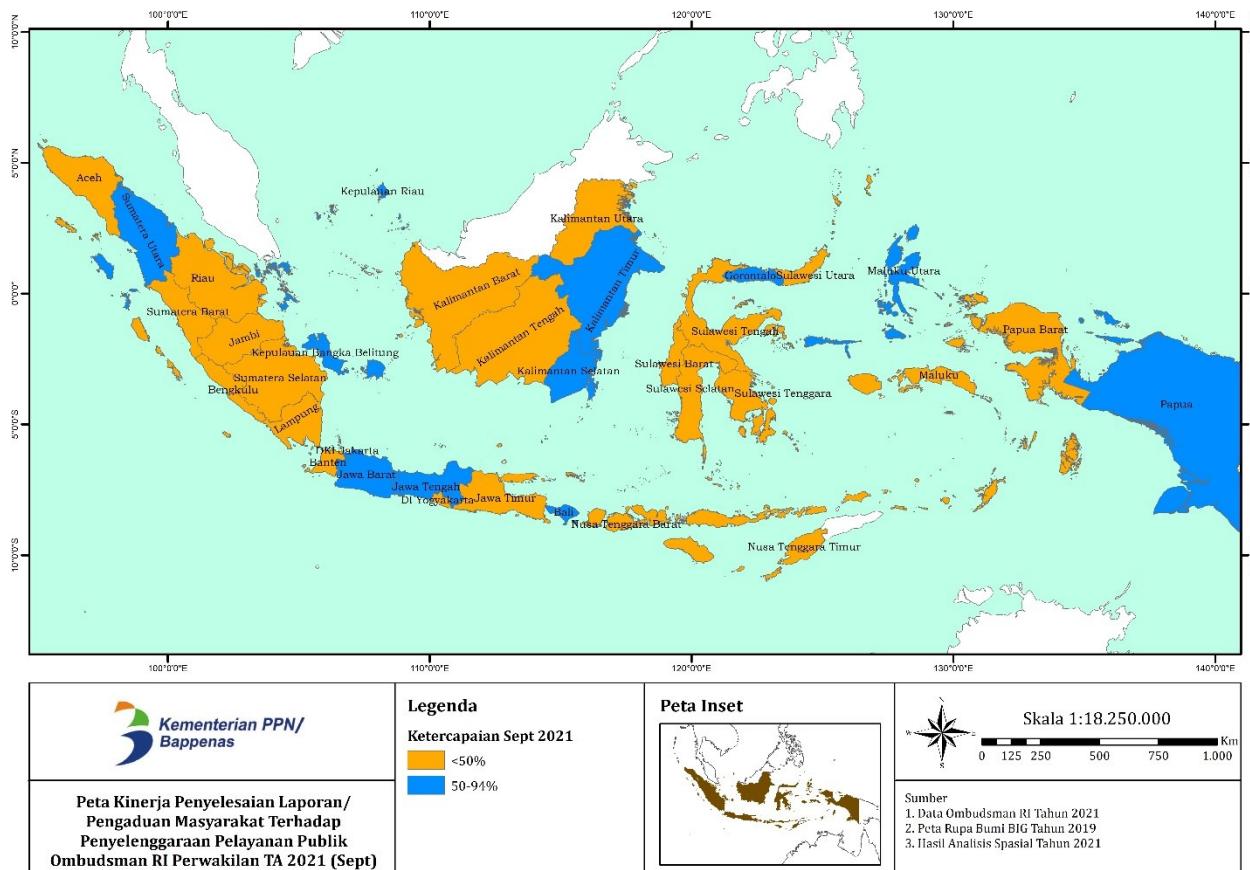


Gambar 4.34 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2021 (Februari)

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2021

Hasil perbandingan target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2021 hingga bulan Februari menunjukkan sebanyak 11 daerah tingkat ketercapaian target 10-20 persen, dan 23 daerah tingkat ketercapaian target penyelesaian laporan/pengaduan kurang dari 10 persen. Kantor perwakilan yang mencapai 10 hingga 20 persen dari target penyelesaian laporan/pengaduan hingga Februari 2021 yaitu pada daerah: Sumatera Utara, Sumatera Barat, Jambi, Kepulauan Bangka Belitung, Jakarta Raya, Jawa Barat, Jawa Tengah, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, dan Papua Barat. Kantor perwakilan yang mencapai kurang dari 10 persen dari target penyelesaian laporan/pengaduan pada hingga Februari 2021 yaitu pada daerah: Aceh, Riau, Sumatera Selatan, Bengkulu, Lampung, Kepulauan Riau, Jawa Timur, DI Yogyakarta, Banten, Bali, NTB, NTT, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, Maluku Utara, dan Papua. Masih rendahnya pencapaian penyelesaian laporan/pengaduan pada Februari 2021 disebabkan karena anggaran masuk di perwakilan pada bulan Maret, sehingga hingga Februari kegiatan yang dilaksanakan hanya berupa pembelanjaan rutin.

Kemudian, Ombudsman RI pada periode tahun 2021 sampai dengan Bulan September menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 2.456 laporan. Dengan rincian pada Ombudsman RI pusat sebanyak 529 laporan, dan perwakilan sebanyak 1.927 laporan. Peta kinerja penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) Ombudsman RI tahun 2021 (September) termuat dalam gambar berikut.



Gambar 4.35 Peta Kinerja Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2021 (September)

Sumber: *Hasil Analisis Spasial, 2021*

Hasil perbandingan target dan realisasi penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) tahun 2021 hingga bulan September menunjukkan sebanyak 12 daerah tingkat ketercapaian target 50 hingga 94 persen, dan 22 daerah tingkat ketercapaian target penyelesaian laporan/pengaduan kurang dari 50 persen. Kantor perwakilan yang mencapai 50 hingga 94 persen dari target penyelesaian laporan/pengaduan hingga September 2021 yaitu pada daerah: Sumatera Utara, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Jakarta Raya, Jawa Barat, Jawa Tengah, Bali, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Gorontalo, Maluku Utara, dan Papua. Kantor perwakilan yang mencapai kurang dari 10 persen dari target penyelesaian laporan/pengaduan pada hingga September 2021 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Barat,

Riau, Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Lampung, Jawa Timur, DI Yogyakarta, Banten, NTB, NTT, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Barat, Maluku, dan Papua Barat. Kendala penyelesaian laporan/pengaduan lainnya pada tahun 2021 yaitu adanya tambahan biaya untuk kebijakan tes COVID-19, seperti *PCR* dan antigen. Salah satu strategi penyelesaian laporan pada tahun 2021 dengan posko pengaduan COVID-19, untuk penyelesaian laporan terkait penanganan COVID-19, bantuan sosial, dan lain-lain.

4.1.4.2 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 RI. 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.

Pada tahun 2020, Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang semula ditargetkan pada 587 (lima ratus delapan puluh tujuh) instansi menjadi 1 (satu) instansi dan ditunda pelaksanaannya di tahun 2021. Penundaan tersebut ditempuh karena kondisi pandemi COVID-19 yang mewabah di seluruh wilayah Indonesia, sehingga menimbulkan risiko tinggi penyebaran COVID-19 bagi petugas survei maupun pelaksana pelayanan publik. Untuk itu, berdasarkan data target dan realisasi survei kepatuhan terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang dilakukan oleh Ombudsman RI, dapat dianalisis secara spasial kinerja pencapaian survei kepatuhan periode 2015-2019. Dalam analisis ini digunakan analogi capaian diatas rata-rata dan dibawah rata-rata dengan penghitungan sebagai berikut:

Tabel 4.12 Contoh Penghitungan Rata-rata Realisasi Survei Kepatuhan terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009

Perwakilan	Kondisi Ideal ¹		Realisasi		Rata-rata Capaian Kantor Perwakilan Σ realisasi/ Σ kondisi ideal
	Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	
Aceh	1	23	1	3	16,7%
...dst					
Papua	1	29	1	5	20%

Keterangan: ¹Kondisi ideal adalah asumsi semua wilayah provinsi/kabupaten/kota dilakukan survei kepatuhan
Sumber: *Ombudsman RI, 2021e*

a. Kinerja Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tahun 2015

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. Ombudsman RI pada periode tahun 2015 merealisasikan survei kepatuhan pada 32 provinsi dan 113 kabupaten/kota, dengan rata-rata sebesar 31,7 persen daerah terealisasi survei kepatuhan dalam suatu provinsi. Penghitungan rata-rata realisasi survei kepatuhan pada tahun 2015 termuat dalam tabel berikut.

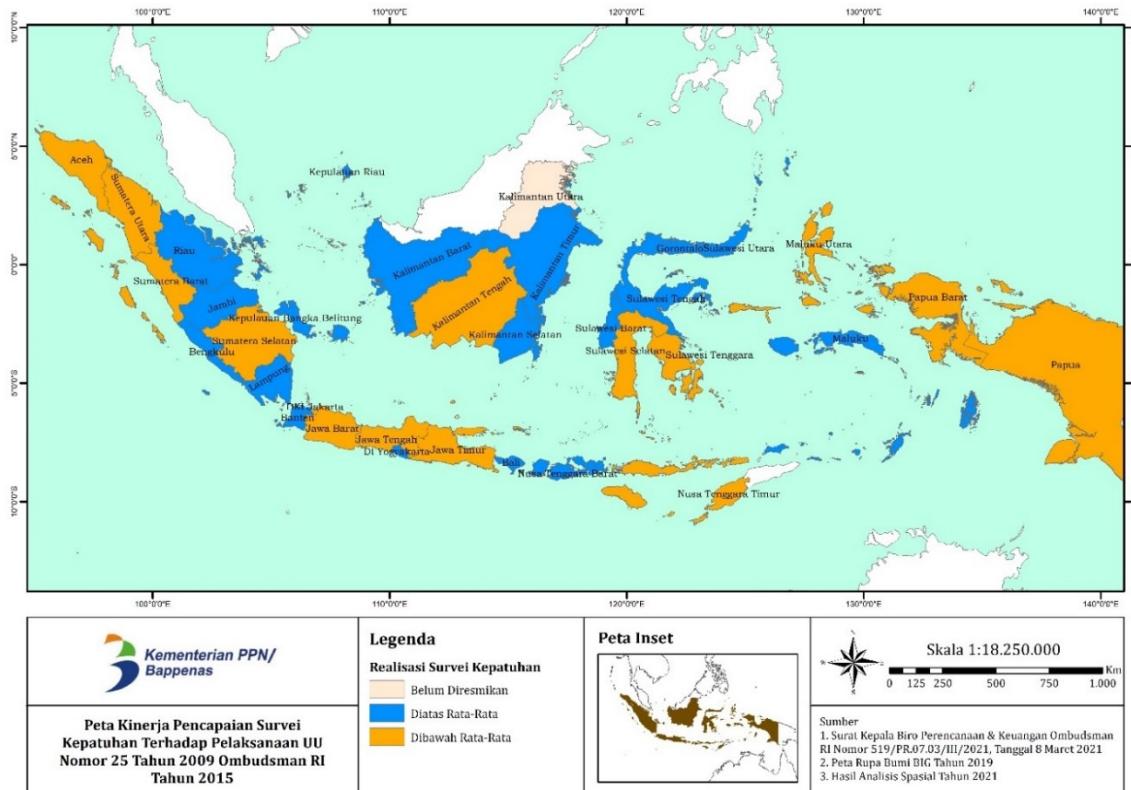
Tabel 4.13 Rata-Rata Capaian Survei Kepatuhan K/L/D Tahun 2015

No	Kantor Perwakilan	Kondisi Ideal		Realisasi		Rata-Rata Capaian Perwakilan
		Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	= Σ realisasi / Σ kondisi ideal
1	Aceh	1	23	1	3	17%
2	Sumatera Utara	1	33	1	5	18%
3	Sumatera Barat	1	19	1	4	25%
4	Riau	1	12	1	3	31%
5	Jambi	1	11	1	3	33%
6	Sumatera Selatan	1	17	1	4	28%
7	Bengkulu	1	10	1	3	36%
8	Lampung	1	15	1	4	31%
9	Kepulauan Bangka Belitung	1	7	1	3	50%
10	Kepulauan Riau	1	7	1	3	50%
11	Jakarta Raya	Belum Diresmikan				
12	Jawa Barat	1	27	1	5	21%
13	Jawa Tengah	1	35	1	6	19%
14	DI Yogyakarta	1	5	1	1	33%
15	Jawa Timur	1	38	1	5	15%
16	Banten	1	8	1	3	44%
17	Bali	1	9	1	4	50%
18	Nusa Tenggara Barat	1	10	1	4	45%
19	Nusa Tenggara Timur	1	22	1	4	22%
20	Kalimantan Barat	1	14	1	4	33%
21	Kalimantan Tengah	1	14	1	3	27%
22	Kalimantan Selatan	1	13	1	4	36%
23	Kalimantan Timur	1	10	1	3	36%
24	Kalimantan Utara	Belum Diresmikan				
25	Sulawesi Utara	1	15	1	4	31%

No	Kantor Perwakilan	Kondisi Ideal		Realisasi		Rata-Rata Capaian Perwakilan
		Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	= Σ realisasi / Σ kondisi ideal
26	Sulawesi Tengah	1	13	1	4	36%
27	Sulawesi Selatan	1	24	1	4	20%
28	Sulawesi Tenggara	1	17	1	4	28%
29	Gorontalo	1	6	1	2	43%
30	Sulawesi Barat	1	6	1	3	57%
31	Maluku	1	11	1	4	42%
32	Maluku Utara	1	10	1	2	27%
33	Papua Barat	1	13	1	0	7%
34	Papua	1	29	1	5	20%
Rata-Rata Capaian						31,7%

Sumber: Ombudsman RI, 2021e

Berdasarkan penghitungan tersebut dapat dipetakan kinerja pencapaian survei kepatuhan Ombudsman RI. Peta kinerja pencapaian survei kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 oleh Ombudsman RI tahun 2015 termuat dalam gambar berikut.



Gambar 4.36 Peta Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI Tahun 2015

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2021

Sumber: Analisis Spasial, 2021

Hasil analisis perbandingan jumlah daerah realisasi survei kepatuhan terhadap total daerah pada tahun 2015 menunjukkan terdapat 1 provinsi belum diresmikan, 18 provinsi diatas rata-rata, dan 15 provinsi dibawah rata-rata. Kantor perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan di atas rata-rata pada tahun 2015 yaitu pada daerah: Riau, Jambi, Bengkulu, Lampung, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, DI Yogyakarta, Banten, Bali, NTB, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Gorontalo, Sulawesi Barat, dan Maluku. Kantor perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan di bawah rata-rata pada tahun 2015 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Jakarta Raya, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, NTT, Kalimantan Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Maluku Utara, Papua Barat, dan Papua. Pada Provinsi Papua dan Papua Barat pada tahun 2015 sempat dilakukan penilaian kepatuhan hingga pengambilan data, namun hasilnya tidak lengkap karena alasan stabilitas politik dan keamanan yang tidak memungkinkan untuk dilakukan penilaian kepatuhan.

b. Kinerja Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tahun 2016

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. Ombudsman RI pada periode tahun 2016 merealisasikan survei kepatuhan pada 32 provinsi dan 140 kabupaten/kota. Dengan rata-rata sebesar 38,5 persen daerah terealisasi survei kepatuhan dalam suatu provinsi. Penghitungan rata-rata realisasi survei kepatuhan pada tahun 2016 termuat dalam tabel berikut.

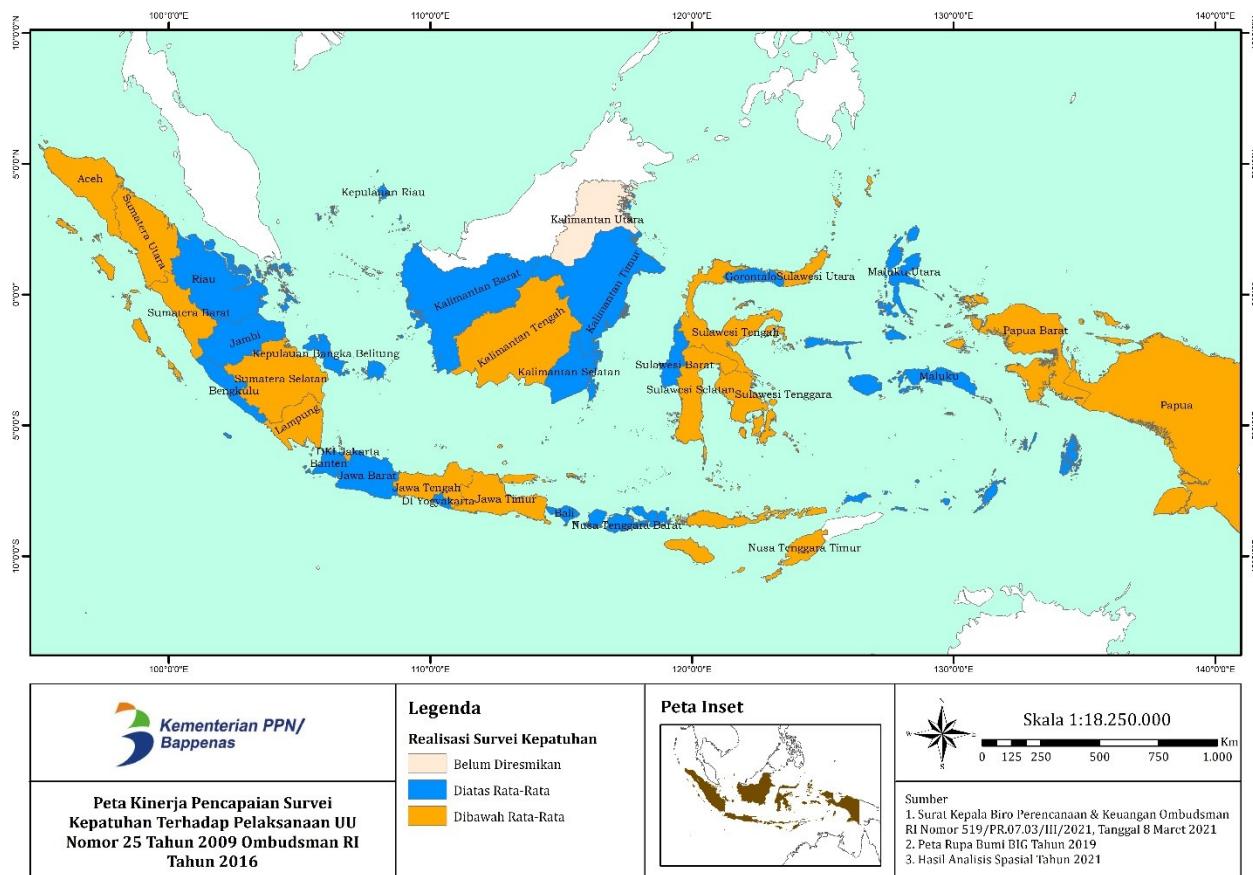
Tabel 4.14 Rata-Rata Capaian Survei Kepatuhan K/L/D Tahun 2016

No	Kantor Perwakilan	Kondisi Ideal		Realisasi		Rata-Rata Capaian Perwakilan = Σ realisasi / Σ kondisi ideal
		Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	
1	Aceh	1	23	1	4	21%
2	Sumatera Utara	1	33	1	5	18%
3	Sumatera Barat	1	19	1	4	25%
4	Riau	1	12	1	4	38%
5	Jambi	1	11	1	4	42%
6	Sumatera Selatan	1	17	1	5	33%
7	Bengkulu	1	10	1	4	45%
8	Lampung	1	15	1	4	31%
9	Kepulauan Bangka Belitung	1	7	1	4	63%
10	Kepulauan Riau	1	7	1	4	63%
11	Jakarta Raya	Belum Diresmikan				

No	Kantor Perwakilan	Kondisi Ideal		Realisasi		Rata-Rata Capaian Perwakilan
		Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	= Σ realisasi / Σ kondisi ideal
12	Jawa Barat	1	27	1	10	39%
13	Jawa Tengah	1	35	1	7	22%
14	DI Yogyakarta	1	5	1	2	50%
15	Jawa Timur	1	38	1	5	15%
16	Banten	1	8	1	5	67%
17	Bali	1	9	1	4	50%
18	Nusa Tenggara Barat	1	10	1	4	45%
19	Nusa Tenggara Timur	1	22	1	4	22%
20	Kalimantan Barat	1	14	1	5	40%
21	Kalimantan Tengah	1	14	1	4	33%
22	Kalimantan Selatan	1	13	1	5	43%
23	Kalimantan Timur	1	10	1	4	45%
24	Kalimantan Utara	Belum Diresmikan				
25	Sulawesi Utara	1	15	1	4	31%
26	Sulawesi Tengah	1	13	1	4	31%
27	Sulawesi Selatan	1	24	1	5	36%
28	Sulawesi Tenggara	1	17	1	4	24%
29	Gorontalo	1	6	1	4	28%
30	Sulawesi Barat	1	6	1	4	71%
31	Maluku	1	11	1	4	71%
32	Maluku Utara	1	10	1	4	42%
33	Papua Barat	1	13	1	1	45%
34	Papua	1	29	1	5	14%
Rata-Rata Capaian						38,5%

Sumber: Ombudsman RI, 2021e

Berdasarkan penghitungan tersebut dapat dipetakan kinerja pencapaian survei kepatuhan Ombudsman RI. Peta kinerja pencapaian survei kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 oleh Ombudsman RI tahun 2016 termuat dalam gambar berikut.



Gambar 4.37 Peta Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI Tahun 2016
Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2021

Hasil analisis perbandingan jumlah daerah realisasi survei kepatuhan terhadap total daerah pada tahun 2016 menunjukkan terdapat 1 provinsi belum diresmikan, 17 provinsi diatas rata-rata, dan 16 provinsi dibawah rata-rata. Kantor perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan di atas rata-rata pada tahun 2016 yaitu pada daerah: Riau, Jambi, Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, Jawa Barat, DI Yogyakarta, Banten, Bali, NTB, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, dan Maluku Utara. Kantor perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan di bawah rata-rata pada tahun 2016 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Lampung, Jakarta Raya, Jawa Tengah, Jawa Timur, NTT, Kalimantan Tengah, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Papua Barat, dan Papua. Pada tahun 2016 di Provinsi Papua dan Papua Barat dilakukan hanya pengambilan sampel, namun dengan tetap memperhatikan unsur kehati-hatian dalam pelaksanaannya, sehingga hanya terealisasi 1 kabupaten.

c. Kinerja Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tahun 2017

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. Ombudsman RI pada periode tahun 2017 merealisasikan survei kepatuhan pada 22 provinsi dan 152 kabupaten/kota. Dengan rata-rata sebesar 39 persen daerah terealisasi survei kepatuhan dalam suatu provinsi. Penghitungan rata-rata realisasi survei kepatuhan tahun 2017 termuat dalam tabel berikut.

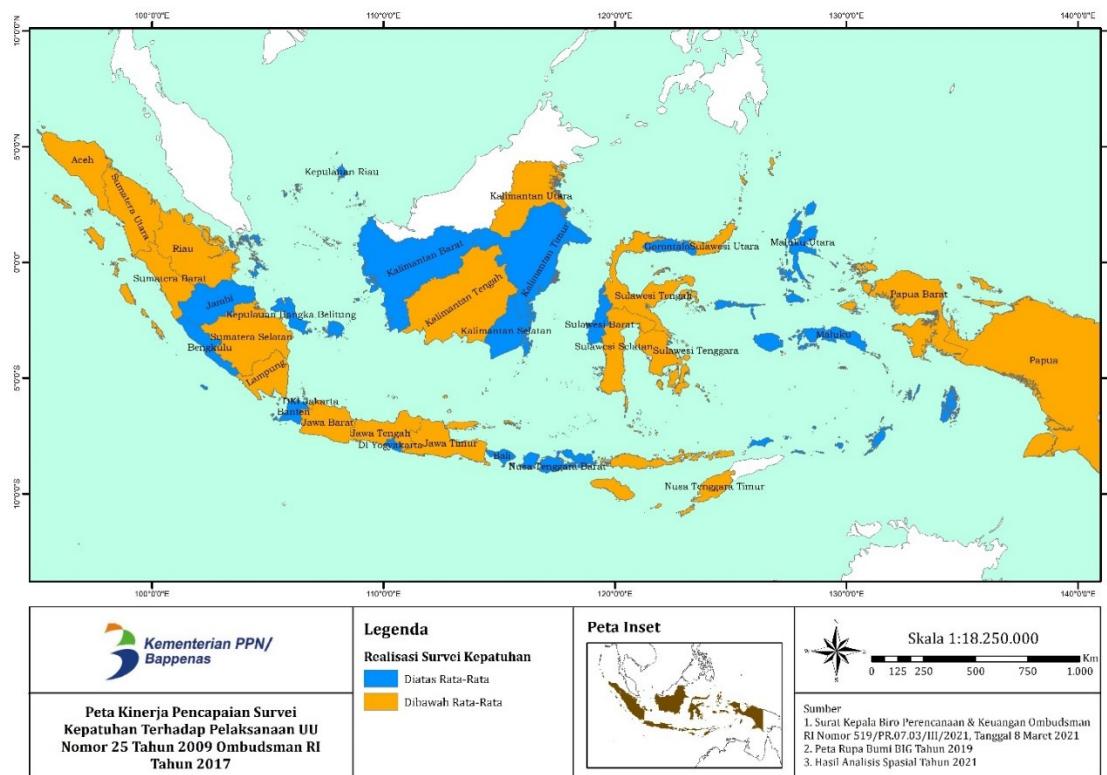
Tabel 4.15 Rata-Rata Capaian Survei Kepatuhan K/L/D Tahun 2017

No	Kantor Perwakilan	Kondisi Ideal		Realisasi		Rata-Rata Capaian Perwakilan
		Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	= Σ realisasi / Σ kondisi ideal
1	Aceh	1	23	1	4	21%
2	Sumatera Utara	1	33	1	5	18%
3	Sumatera Barat	1	19	0	5	25%
4	Riau	1	12	0	5	38%
5	Jambi	1	11	1	4	42%
6	Sumatera Selatan	1	17	0	6	33%
7	Bengkulu	1	10	0	5	45%
8	Lampung	1	15	0	5	31%
9	Kepulauan Bangka Belitung	1	7	0	5	63%
10	Kepulauan Riau	1	7	1	4	63%
11	Jakarta Raya	1	6	1	0	14%
12	Jawa Barat	1	27	1	8	32%
13	Jawa Tengah	1	35	0	6	17%
14	DI Yogyakarta	1	5	1	4	83%
15	Jawa Timur	1	38	0	6	15%
16	Banten	1	8	1	5	67%
17	Bali	1	9	0	5	50%
18	Nusa Tenggara Barat	1	10	1	4	45%
19	Nusa Tenggara Timur	1	22	1	4	22%
20	Kalimantan Barat	1	14	1	5	40%
21	Kalimantan Tengah	1	14	0	5	33%
22	Kalimantan Selatan	1	13	0	6	43%
23	Kalimantan Timur	1	10	0	5	45%
24	Kalimantan Utara	1	5	1	1	33%

No	Kantor Perwakilan	Kondisi Ideal		Realisasi		Rata-Rata Capaian Perwakilan
		Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	= Σ realisasi / Σ kondisi ideal
25	Sulawesi Utara	1	15	1	4	31%
26	Sulawesi Tengah	1	13	1	4	36%
27	Sulawesi Selatan	1	24	1	5	24%
28	Sulawesi Tenggara	1	17	1	4	28%
29	Gorontalo	1	6	1	4	71%
30	Sulawesi Barat	1	6	1	4	71%
31	Maluku	1	11	1	4	42%
32	Maluku Utara	1	10	1	4	45%
33	Papua Barat	1	13	1	2	21%
34	Papua	1	29	1	5	20%
Rata-Rata Capaian						39%

Sumber: Ombudsman RI, 2021e

Berdasarkan penghitungan tersebut dapat dipetakan kinerja pencapaian survei kepatuhan Ombudsman RI. Peta kinerja pencapaian survei kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 oleh Ombudsman RI tahun 2017 termuat dalam gambar berikut.



Gambar 4.38 Peta Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI Tahun 2017

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2021

Hasil analisis perbandingan jumlah daerah realisasi survei kepatuhan terhadap total daerah pada tahun 2017 menunjukkan terdapat 15 provinsi diatas rata-rata, dan 19 provinsi dibawah rata-rata. Kantor perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan di atas rata-rata pada tahun 2017 yaitu pada daerah: Jambi, Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Kepulauan Riau, DI Yogyakarta, Banten, Bali, NTB, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, dan Maluku Utara. Kantor perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan di bawah rata-rata pada tahun 2017 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Sumatera Selatan, Lampung, Jakarta Raya, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, NTT, Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Papua Barat, dan Papua. Dengan menerapkan efisiensi penggunaan anggaran, maka penilaian kepatuhan menggunakan kebijakan tidak menilai kembali entitas penyelenggara pelayanan publik yang telah mendapatkan predikat hijau oleh Ombudsman RI dalam jangka waktu tertentu, sehingga difokuskan pada provinsi yang belum berpredikat hijau termasuk Kalimantan Utara yang mulai dilakukan pengambilan data pada tahun 2017.

d. Kinerja Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tahun 2018

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. Ombudsman RI pada periode tahun 2018 merealisasikan survei kepatuhan pada 16 provinsi dan 248 kabupaten/kota. Dengan rata-rata sebesar 53 persen daerah terealisasi survei kepatuhan dalam suatu provinsi. Penghitungan rata-rata realisasi survei kepatuhan pada tahun 2018 termuat dalam tabel berikut.

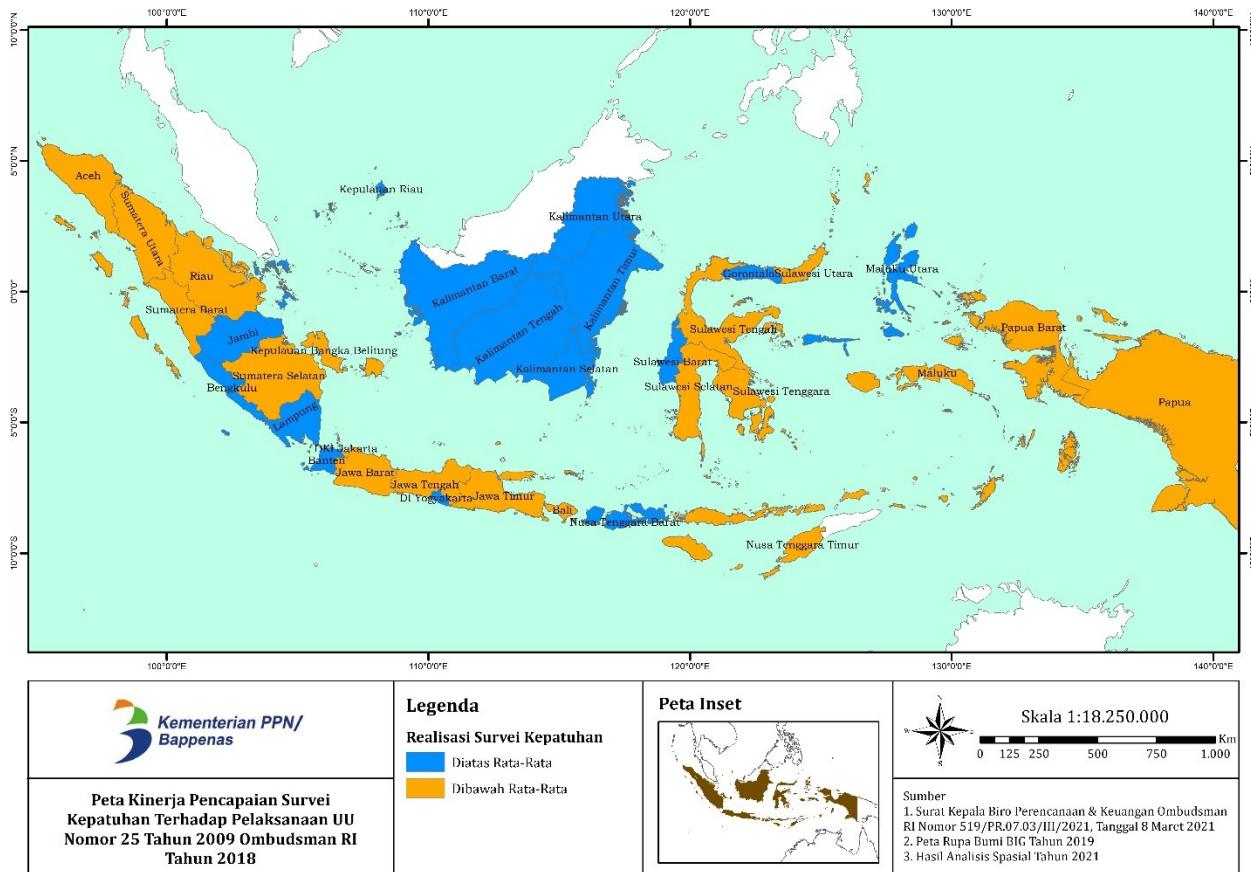
Tabel 4.16 Rata-Rata Capaian Survei Kepatuhan K/L/D Tahun 2018

No	Kantor Perwakilan	Kondisi Ideal		Realisasi		Rata-Rata Capaian Perwakilan
		Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	= Σ realisasi / Σ kondisi ideal
1	Aceh	1	23	1	8	38%
2	Sumatera Utara	1	33	0	13	38%
3	Sumatera Barat	1	19	0	9	45%
4	Riau	1	12	0	6	46%
5	Jambi	1	11	1	6	58%
6	Sumatera Selatan	1	17	0	7	39%
7	Bengkulu	1	10	0	6	55%
8	Lampung	1	15	0	9	56%

No	Kantor Perwakilan	Kondisi Ideal		Realisasi		Rata-Rata Capaian Perwakilan
		Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	= Σ realisasi / Σ kondisi ideal
9	Kepulauan Bangka Belitung	1	7	0	3	38%
10	Kepulauan Riau	1	7	1	4	63%
11	Jakarta Raya	1	6	0	0	0%
12	Jawa Barat	1	27	0	13	46%
13	Jawa Tengah	1	35	0	17	47%
14	DI Yogyakarta	1	5	1	4	83%
15	Jawa Timur	1	38	0	16	41%
16	Banten	1	8	1	5	67%
17	Bali	1	9	0	5	50%
18	Nusa Tenggara Barat	1	10	0	7	64%
19	Nusa Tenggara Timur	1	22	0	10	43%
20	Kalimantan Barat	1	14	1	8	60%
21	Kalimantan Tengah	1	14	0	13	87%
22	Kalimantan Selatan	1	13	0	9	64%
23	Kalimantan Timur	1	10	0	6	55%
24	Kalimantan Utara	1	5	1	5	100%
25	Sulawesi Utara	1	15	1	6	44%
26	Sulawesi Tengah	1	13	1	6	50%
27	Sulawesi Selatan	1	24	0	9	36%
28	Sulawesi Tenggara	1	17	1	8	50%
29	Gorontalo	1	6	1	6	100%
30	Sulawesi Barat	1	6	1	4	71%
31	Maluku	1	11	1	5	50%
32	Maluku Utara	1	10	1	5	55%
33	Papua Barat	1	13	1	3	29%
34	Papua	1	29	1	7	27%
Rata-Rata Capaian						53%

Sumber: Ombudsman RI, 2021e

Berdasarkan penghitungan tersebut dapat dipetakan kinerja pencapaian survei kepatuhan Ombudsman RI. Peta kinerja pencapaian survei kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 oleh Ombudsman RI tahun 2018 termuat dalam gambar berikut.



Gambar 4.39 Peta Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI Tahun 2018

Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2021

Hasil analisis perbandingan jumlah daerah realisasi survei kepatuhan terhadap total daerah pada tahun 2018 menunjukkan terdapat 15 provinsi diatas rata-rata, dan 19 provinsi dibawah rata-rata. Kantor perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan di atas rata-rata pada tahun 2018 yaitu pada daerah: Jambi, Bengkulu, Lampung, Kepulauan Riau, DI Yogyakarta, Banten, NTB, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Gorontalo, Sulawesi Barat, dan Maluku Utara. Kantor perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan di bawah rata-rata pada tahun 2018 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Sumatera Selatan, Kepulauan Bangka Belitung, Jakarta Raya, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, NTT, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Maluku, Papua Barat, dan Papua. Khusus untuk perwakilan Jakarta Raya, Provinsi DKI Jakarta telah dinilai kepatuhannya oleh Ombudsman RI Pusat (sebelum perwakilan dibentuk) pada tahun 2017 dan berpredikat hijau pada level provinsi. DKI Jakarta yang dinilai merupakan wilayah khusus, pelayanan publiknya dianggap sama antara provinsi dan kota serta antar kotamadya. Dengan melihat dari situasi provinsi yang sudah hijau dari 2017 yang turut merepresentasikan kondisi pada level provinsi maupun kotamadya, maka penilaian kepatuhan tidak dilakukan pada tahun 2018, sehingga realisasi bernilai 0 (nol).

e. Kinerja Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tahun 2019

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. Ombudsman RI pada periode tahun 2019 merealisasikan survei kepatuhan pada 6 (enam) provinsi dan 251 kabupaten/kota. Dengan rata-rata sebesar 48 persen daerah terealisasi survei kepatuhan dalam suatu provinsi. Penghitungan rata-rata realisasi survei kepatuhan pada tahun 2019 termuat dalam tabel berikut.

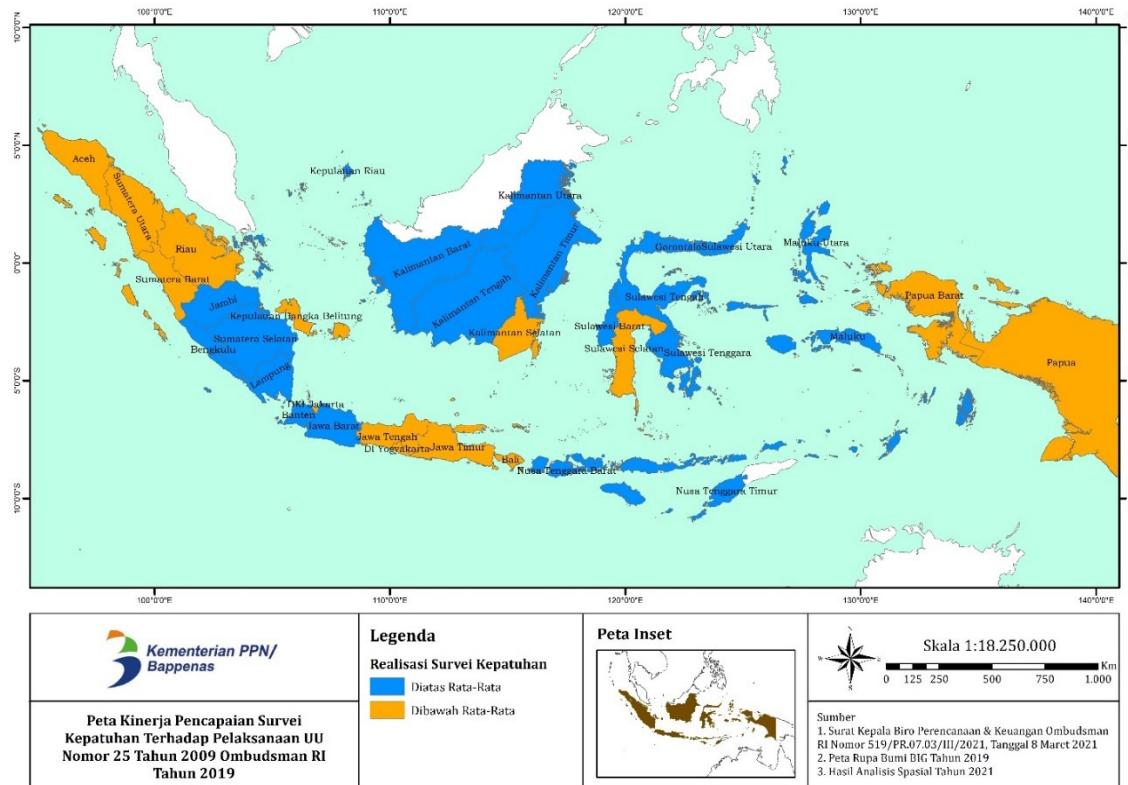
Tabel 4.17 Rata-Rata Capaian Survei Kepatuhan K/L/D Tahun 2019

No	Kantor Perwakilan	Kondisi Ideal		Realisasi		Rata-Rata Capaian Perwakilan
		Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	= Σ realisasi / Σ kondisi ideal
1	Aceh	1	23	0	10	42%
2	Sumatera Utara	1	33	0	13	38%
3	Sumatera Barat	1	19	0	5	25%
4	Riau	1	12	0	5	38%
5	Jambi	1	11	1	7	67%
6	Sumatera Selatan	1	17	0	9	50%
7	Bengkulu	1	10	0	6	55%
8	Lampung	1	15	0	9	56%
9	Kepulauan Bangka Belitung	1	7	0	2	25%
10	Kepulauan Riau	1	7	0	5	63%
11	Jakarta Raya	1	6	0	0	0%
12	Jawa Barat	1	27	0	14	50%
13	Jawa Tengah	1	35	0	14	39%
14	DI Yogyakarta	1	5	0	0	0%
15	Jawa Timur	1	38	0	16	41%
16	Banten	1	8	0	6	67%
17	Bali	1	9	0	1	10%
18	Nusa Tenggara Barat	1	10	0	6	55%
19	Nusa Tenggara Timur	1	22	0	13	57%
20	Kalimantan Barat	1	14	1	9	67%
21	Kalimantan Tengah	1	14	0	10	67%
22	Kalimantan Selatan	1	13	0	6	43%
23	Kalimantan Timur	1	10	0	7	64%
24	Kalimantan Utara	1	5	0	3	50%

No	Kantor Perwakilan	Kondisi Ideal		Realisasi		Rata-Rata Capaian Perwakilan
		Provinsi	Kab/Kota	Provinsi	Kab/Kota	= Σ realisasi / Σ kondisi ideal
25	Sulawesi Utara	1	15	0	8	50%
26	Sulawesi Tengah	1	13	0	7	50%
27	Sulawesi Selatan	1	24	0	11	44%
28	Sulawesi Tenggara	1	17	1	9	56%
29	Gorontalo	1	6	0	4	57%
30	Sulawesi Barat	1	6	1	5	86%
31	Maluku	1	11	1	8	75%
32	Maluku Utara	1	10	0	8	73%
33	Papua Barat	1	13	1	4	36%
34	Papua	1	29	0	11	37%
Rata-Rata Capaian						48%

Sumber: Ombudsman RI, 2021e

Berdasarkan penghitungan tersebut dapat dipetakan kinerja pencapaian survei kepatuhan Ombudsman RI. Peta kinerja pencapaian survei kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 oleh Ombudsman RI tahun 2019 termuat dalam gambar berikut.



Gambar 4.40 Peta Pencapaian Survei Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Ombudsman RI Tahun 2019
Sumber: Hasil Analisis Spasial, 2021

Hasil analisis perbandingan jumlah daerah realisasi survei kepatuhan terhadap total daerah pada tahun 2019 menunjukkan terdapat 20 provinsi diatas rata-rata, dan 14 provinsi dibawah rata-rata. Kantor perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan di atas rata-rata pada tahun 2019 yaitu pada daerah: Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Lampung, Kepulauan Riau, Jawa Barat, Banten, NTB, NTT, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Sulawesi Barat, Maluku, dan Maluku Utara. Kantor perwakilan dengan realisasi survei kepatuhan di bawah rata-rata pada tahun 2019 yaitu pada daerah: Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Kepulauan Bangka Belitung, Jakarta Raya, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Bali, Kalimantan Selatan, Sulawesi Selatan, Papua Barat, dan Papua. Kendala secara umum yang dihadapi dalam melaksanakan penilaian kepatuhan yaitu tidak tersedianya data produk administrasi yang lengkap dari seluruh K/L/D, padahal produk tersebut merupakan hal utama dalam penilaian. Sebagaimana diketahui, produk pelayanan publik juga merupakan suatu hal yang dinamis dimiliki oleh masing-masing entitas penyelenggara pelayanan publik, dengan demikian produk layanan senantiasa cenderung bertambah baik dari sisi jumlah maupun jenisnya.

4.3 Pemutakhiran RKP 2021 terkait Ombudsman RI

Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2021 merupakan dokumen perencanaan pembangunan tahunan yang disusun sebagai penjabaran tahun kedua pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (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. Dokumen RKP tahun 2021 telah ditetapkan melalui Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 86 Tahun 2020 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2021. Sesuai dengan Pasal 5 Perpres tersebut, RKP tahun 2021 dimutakhirkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2021 dan ditetapkan melalui Perpres.

Dokumen RKP tahun 2021 menjabarkan rencana pembangunan secara lebih rinci ke dalam PN, PP, KP, dan MP dengan menjaga kesinambungan hierarki sasaran dan ketepatan indikator sasaran di setiap tingkatan kinerja untuk memastikan tercapainya sasaran dan target pembangunan serta terlaksananya evaluasi dan pengendalian pencapaian sasaran PN secara efektif. Adapun 7 (tujuh) PN RKP tahun 2021 meliputi: (1) Memperkuat ketahanan ekonomi untuk pertumbuhan yang berkualitas dan berkeadilan; (2) Mengembangkan wilayah untuk mengurangi kesenjangan dan menjamin pemerataan; (3) Meningkatkan sumber daya manusia yang 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; serta (7) Memperkuat stabilitas polhukhankam dan transformasi pelayanan publik (GoI, 2020c).

Ombudsman RI mendukung mendukung Prioritas Nasional (PN) 7 dalam RKP 2021 yaitu "Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik". Strategi penyelesaian isu strategis dalam pencapaian sasaran PN 7 ini dilakukan melalui 5 (lima) PP, yaitu: (1) Konsolidasi Demokrasi; (2) Optimalisasi Kebijakan Luar Negeri; (3) Penegakan Hukum Nasional; (4) Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola; dan (5) Menjaga Stabilitas Keamanan Nasional. Ombudsman RI berperan dalam PP 4 yaitu "Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola" dengan indikator Meningkatnya Kualitas Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. Dalam rangka mendukung indikator tersebut, Ombudsman RI diamanahkan untuk mencapai terget Instansi Pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (instansi pemerintah) dengan *baseline* tahun 2019 sebanyak 99 instansi kategori baik per 277 instansi yang disurvei. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.18 Peran Ombudsman RI dalam Sasaran, Indikator, dan Target PP 4 dari PN 7
Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik

PP 4. Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola					
Meningkatnya Kualitas Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah					
	Tahun	2019	2020	2021	2024
4.1	Instansi Pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik (instansi pemerintah)	99 per 277	135 per 587	142 per 587*	164 per 587

* 142 instansi terdiri dari 17 lembaga dan 125 pemerintah daerah

Sumber: GoI, 2020b

Pada tahun 2021 Ombudsman RI mengalami pemotongan anggaran akibat *refocusing* sebanyak empat kali. Pagu awal Ombudsman RI tahun 2021 sebesar Rp206.972.244.000,00 dengan rincian untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp35.717.209.000,00 dan untuk Program Dukungan Manajemen sebesar Rp171.255.035.000,00. Pemotongan ini tertuang dalam empat Surat Menteri Keuangan yaitu: 1) Surat Menteri Keuangan Nomor S-30/MK.02/2021 tanggal 12 Januari 2021, perihal *Refocusing* dan Realokasi Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021; 2) Surat Menteri Keuangan Nomor S-408/MK.02/2021 tanggal 18 Mei 2021, perihal Penghematan Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021; 3) Surat Menteri Keuangan Nomor S-584/MK.02/2021 tanggal 06 Juli 2021, perihal *Refocusing* dan Realokasi Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021; dan 4) Surat Menteri Keuangan Nomor S-629/MK.02/2021 tanggal 20 Juli 2021, perihal *Refocusing* dan Realokasi Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021 Tahap IV. Untuk memberikan gambaran yang jelas terkait *refocusing* dan pemotongan anggaran Ombudsman RI tahun 2021 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.19 Perkembangan Anggaran Ombudsman RI Tahun 2021 Pasca Refocusing (ribu rupiah)

URAIAN	PAGU AWAL	REFOCUSING KE-1		REFOCUSING KE-2		REFOCUSING KE-3		REFOCUSING KE-4	
		Pemotongan	Setelah Pemotongan						
Ombudsman Republik Indonesia	206.972.244	1.383.250	205.588.994	2.995.812	202.593.182	1.146.878	201.446.304	3.283.859	198.162.445
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	35.717.209	94.158	35.623.051	0	35.623.051	1.580.878	34.042.173	1.356.850	32.685.323
Program Dukungan Manajemen	171.255.035	1.289.092	169.965.943	2.995.812	166.970.131	434.000	167.404.131	1.927.009	165.477.1220

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Refocusing tahap I terdapat pemotongan anggaran untuk Ombudsman RI sebesar Rp1.383.250.000,00, dengan rincian pemotongan untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dipotong sebesar Rp94.158.000,00 dan untuk Program Dukungan Manajemen dipotong sebesar Rp1.289.092.000, sehingga besar anggaran Ombudsman RI setelah refocusing tahap I menjadi sebesar Rp205.588.994.000, dengan rincian untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi sebesar Rp35.623.051.000 dan untuk Program Dukungan Manajemen menjadi sebesar Rp169.965.943.000,00.

Refocusing tahap II kembali terdapat pemotongan anggaran Ombudsman RI sebesar Rp2.995.812.000,00. Pemotongan anggaran pada refocusing tahap II hanya dilakukan terhadap Program Dukungan Manajemen dan tidak ada pemotongan anggaran untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga besar anggaran Ombudsman RI setelah refocusing tahap II menjadi sebesar Rp202.593.182.000,00, dengan rincian untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp35.623.051.000,00 dan untuk Program Dukungan Manajemen menjadi sebesar Rp166.970.131.000,00.

Pada refocusing tahap III kembali terdapat pemotongan anggaran Ombudsman RI sebesar Rp1.146.878.000,00, dengan rincian pemotongan untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dipotong sebesar Rp1.580.878.000,00 dan untuk Program Dukungan Manajemen dipotong sebesar Rp434.000.000,00, sehingga besar anggaran Ombudsman RI setelah refocusing tahap III menjadi sebesar Rp201.446.304.000,00, dengan rincian untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi sebesar Rp34.042.173.000,00 dan untuk Program Dukungan Manajemen menjadi sebesar Rp167.404.131.000,00.

Sementara itu pada *refocusing* tahap IV kembali terdapat pemotongan anggaran Ombudsman RI sebesar Rp3.283.859.000,00, dengan rincian pemotongan untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dipotong sebesar Rp1.356.850.000,00 dan untuk Program Dukungan Manajemen dipotong sebesar Rp1.927.009.000, sehingga besar anggaran Ombudsman RI setelah *refocusing* tahap IV menjadi sebesar Rp198.162.445.000,00, dengan rincian untuk Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi sebesar Rp32.685.323.000,00 dan untuk Program Dukungan Manajemen menjadi sebesar Rp165.477.122.000,00.

Namun demikian, walaupun terdapat *refocusing* dan pemotongan anggaran Ombudsman RI tahun 2021, Ombudsman RI tetap komitmen untuk menjaga target *output* prioritas Ombudsman RI yang sudah tercantum dalam RKP 2021 maupun RPJMN 2020-2024. *Output* prioritas tersebut 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.

Sehubungan dengan adanya *refocusing* tersebut, maka dilakukan realokasi belanja pada beberapa kegiatan Ombudsman RI Tahun Anggaran 2021. Seiring dengan hal itu dan adanya faktor-faktor lain seperti kebijakan RSPP, penyesuaian target kinerja, serta kebijakan baru di internal Ombudsman RI, maka Ombudsman RI menyampaikan usulan revisi Renja K/L Ombudsman RI Tahun Anggaran 2021 kepada Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan melalui Surat Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor: B/2280/PR.02.05/XI/2021 tanggal 22 November 2021. Usulan revisi tersebut terdiri dari: 1) Penghapusan indikator RO dan penyesuaian indikator KRO; 2) Penyesuaian volume KRO/RO dan anggaran sebagai dampak kebijakan *refocusing*; 3) Penyesuaian target kinerja (indikator kinerja sasaran, indikator kinerja program, indikator *output* program, dan indikator kinerja kegiatan); dan 4) Penyesuaian nomenklatur RO. Usulan revisi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.20 Penghapusan Indikator RO dan Penyesuaian Indikator KRO

Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	SEMULA				Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	MENJADI				Keterangan				
			Target							Target								
			2021	2022	2023	2024				2021	2022	2023	2024					
5618.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	layanan	7	134	141	148	5618.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	layanan	7	134	141	148					
01	Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	Layanan	7	134	141	148	01	Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	Layanan	7	134	141	148					
5618.BAH.001	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	layanan	7	134	141	148	5618.BAH.001	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	layanan	7	134	141	148					
01	Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	Layanan	7	134	141	148	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO				
5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat	Orang	6.300	6.600	6.800	7.000	5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat	Orang	6.300	6.600	6.800	7.000					
01	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan	Orang	6300	6.600	6.800	7.000	01	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan	Orang	6300	6.600	6.800	7.000					
5618.QAA.001	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Orang	630	660	680	700	5618.QAA.001	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Orang	630	660	680	700					
01	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan	Orang	630	660	680	700	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO				
5618.QAA.002	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	Orang	5.670	5.940	6.120	6.300	5618.QAA.002	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	Orang	5.670	5.940	6.120	6.300					
01	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	orang	5670	5.940	6.120	6.300	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO				
5619.ABM	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7	5619.ABM	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7					
01	Jumlah rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7	01	Jumlah rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7					
5619.ABM.001	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7	5619.ABM.001	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7					
01	Jumlah rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO				
5619.BDB	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	Lembaga	21	187	195	204	5619.BDB	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	Lembaga	21	187	195	204					
01	Jumlah lembaga yang didampingi dalam pemenuhan standar pelayanan publik	Lembaga	2	168	176	185	01	Jumlah lembaga yang didampingi dalam pemenuhan standar pelayanan publik	Lembaga	2	168	176	185					
02	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik	Focal Point	19	19	19	19	02	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik	Focal Point	19	19	19	19					
5619.BDB.001	Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Lembaga	1	22	23	24	5619.BDB.001	Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Lembaga	1	22	23	24					
01	Jumlah lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam pemenuhan standar pelayanan publik	Lembaga	1	22	23	24	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO				
5619.BDB.002	Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Lembaga	1	146	153	161	5619.BDB.002	Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Lembaga	1	146	153	161					
01	Jumlah lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam pemenuhan standar pelayanan publik	Lembaga	1	146	153	161	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO				
5619.BDB.003	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat	Lembaga	7	7	7	7	5619.BDB.003	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat	Lembaga	7	7	7	7					
01	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh pusat	Focal Point	7	7	7	7	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO				
5619.BDB.004	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Lembaga	12	12	12	12	5619.BDB.004	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Lembaga	12	12	12	12					
01	Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh perwakilan	Focal Point	12	12	12	12	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO				
5619.BIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	1	10	10	10	5619.BIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	1	10	10	10					
01	Jumlah penyelenggara pelayanan publik bagi Kelompok Marjinil dan bagi Masyarakat di daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang dilakukan pendampingan	Lembaga	1	10	10	10	01	Jumlah penyelenggara pelayanan publik bagi Kelompok Marjinil dan bagi Masyarakat di daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang dilakukan pendampingan	Lembaga	1	10	10	10					

SEMULA							MENJADI!							Keterangan
Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	Target				Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	Target				Keterangan
			2021	2022	2023	2024				2021	2022	2023	2024	
5619.BIC.001	Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan	Lembaga	1	10	10	10	5619.BIC.001	Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan	Lembaga	1	10	10	10	
01	Jumlah penyelenggara pelayanan publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang dilakukan pendampingan	Lembaga	1	10	10	10	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5619.BIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	14	41	41	41	5619.BIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	14	41	41	41	
01	Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas persepsi maladministrasi	Pemerintah Daerah	7	34	34	34	01	Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas persepsi maladministrasi	Pemerintah Daerah	7	34	34	34	
02	Jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai atas opini pengawasan pelayanan publik	Pemerintah Daerah	7	7	7	7	02	Jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai atas opini pengawasan pelayanan publik	Pemerintah Daerah	7	7	7	7	
5619.BIE.001	Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	Pemerintah Daerah	7	34	34	34	5619.BIE.001	Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	Pemerintah Daerah	7	34	34	34	
01	Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas persepsi maladministrasi	Pemerintah Daerah	7	34	34	34	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5619.BIE.002	Opini Pengawasan Pelayanan Publik	Pemerintah Daerah	7	7	7	7	5619.BIE.002	Opini Pengawasan Pelayanan Publik	Pemerintah Daerah	7	7	7	7	
01	Jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai atas opini pengawasan pelayanan publik	Pemerintah Daerah	7	7	7	7	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5619.BMA	Data dan Informasi Publik	layanan	1	2	4	6	5619.BMA	Data dan Informasi Publik	layanan	1	2	4	6	
01	Jumlah jenis data pelayanan publik terkait pelayanan dasar	Jenis Data	1	2	4	6	01	Jumlah jenis data pelayanan publik terkait pelayanan dasar	Jenis Data	1	2	4	6	
5619.BMA.001	Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)	layanan	1	2	4	6	5619.BMA.001	Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)	layanan	1	2	4	6	
01	Jumlah jenis data pelayanan publik terkait pelayanan dasar	Jenis Data	1	2	4	6	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	39	39	39	39	5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	39	39	39	39	
01	Jumlah Lembaga yang disurvei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Lembaga	39	39	39	39	01	Jumlah Lembaga yang disurvei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Lembaga	39	39	39	39	
5619.QIC.001	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Lembaga	39	39	39	39	5619.QIC.001	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Lembaga	39	39	39	39	
01	Jumlah Lembaga yang disurvei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Lembaga	39	39	39	39	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	548	548	548	548	5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	548	548	548	548	
01	Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Pemerintah Daerah	548	548	548	548	01	Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Pemerintah Daerah	548	548	548	548	
5619.QIE.001	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Pemerintah Daerah	548	548	548	548	5619.QIE.001	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Pemerintah Daerah	548	548	548	548	
01	Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Pemerintah Daerah	548	548	548	548	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5731.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	layanan	3	3	3	3	5731.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	layanan	3	3	3	3	
01	Jumlah aduan terkait pengawasan Ombudsman yang diselesaikan	Aduan	35	75	80	85	01	Jumlah aduan terkait pengawasan Ombudsman yang diselesaikan	Aduan	35	75	80	85	
02	Jumlah laporan penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan	Laporan	13	17	17	17	02	Jumlah laporan penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan	Laporan	13	17	17	17	

SEMULA							MENJADI!							Keterangan
Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	Target				Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	Target				Keterangan
			2021	2022	2023	2024				2021	2022	2023	2024	
03	Jumlah laporan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang dilaksanakan	Laporan	1	1	1	1	03	Jumlah laporan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang dilaksanakan	Laporan	1	1	1	1	
5731.BAH.001	Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI	layanan	1	1	1	1	5731.BAH.001	Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI	layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah aduan terkait pengawasan Ombudsman yang diselesaikan	Aduan	35	75	80	85	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5731.BAH.002	Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	layanan	1	1	1	1	5731.BAH.002	Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah laporan penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan	Laporan	13	17	17	17	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5731.BAH.003	Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	layanan	1	1	1	1	5731.BAH.003	Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah laporan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang dilaksanakan	Laporan	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4051.EAB	Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	Layanan	2	2	2	2	4051.EAB	Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	Layanan	2	2	2	2	
01	Jumlah dokumen perencanaan yang disusun	Dokumen	5	13	13	15	01	Jumlah dokumen perencanaan yang disusun	Dokumen	5	13	13	15	
4051.EAB.001	Layanan Perencanaan dan Penganggaran	Layanan	2	2	2	2	4051.EAB.001	Layanan Perencanaan dan Penganggaran	Layanan	2	2	2	2	
01	Jumlah dokumen perencanaan yang disusun	Dokumen	5	13	13	15	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4051.EAL	Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	Laporan	5	5	5	5	4051.EAL	Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	Laporan	5	5	5	5	
01	Jumlah laporan Triwulan, Tahunan, Laporan Kinerja, dan Laporan Lainnya	Laporan	5	5	5	5	01	Jumlah laporan Triwulan, Tahunan, Laporan Kinerja, dan Laporan Lainnya	Laporan	5	5	5	5	
02	Nilai atas evaluasi pelaksanaan RKA-K/L	Nilai	75	80	85	87	02	Nilai atas evaluasi pelaksanaan RKA-K/L	Nilai	75	80	85	87	
4051.EAL.001	Laporan Monitoring dan Evaluasi Internal	Laporan	5	5	5	5	4051.EAL.001	Laporan Monitoring dan Evaluasi Internal	Laporan	5	5	5	5	
01	Jumlah laporan Triwulan, Tahunan, Laporan Kinerja, dan Laporan Lainnya	Laporan	5	5	5	5	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4051.EAN	Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	Dokumen	93	93	93	93	4051.EAN	Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	Dokumen	93	93	93	93	
01	Jumlah dokumen perpendaharaan	Dokumen	12	12	12	12	01	Jumlah dokumen perpendaharaan	Dokumen	12	12	12	12	
02	Jumlah dokumen pengelolaan keuangan Perwakilan	Dokumen	73	73	73	73	02	Jumlah dokumen pengelolaan keuangan Perwakilan	Dokumen	73	73	73	73	
03	Jumlah dokumen pengelolaan akuntansi dan pelaporan	Dokumen	8	8	8	8	03	Jumlah dokumen pengelolaan akuntansi dan pelaporan	Dokumen	8	8	8	8	
4051.EAN.001	Keuangan Pusat	Dokumen	12	12	12	12	4051.EAN.001	Keuangan Pusat	Dokumen	12	12	12	12	
01	Jumlah Dokumen Perpendaharaan	Dokumen	12	12	12	12	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4051.EAN.002	Keuangan Perwakilan	Dokumen	73	73	73	73	4051.EAN.002	Keuangan Perwakilan	Dokumen	73	73	73	73	
01	Jumlah Dokumen Kegiatan Pengelolaan Keuangan Perwakilan	Dokumen	73	73	73	73	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4051.EAN.003	Akuntansi dan Pelaporan	Dokumen	8	8	8	8	4051.EAN.003	Akuntansi dan Pelaporan	Dokumen	8	8	8	8	
01	Jumlah Dokumen Pengelolaan Akuntansi dan Pelaporan	Dokumen	8	8	8	8	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4191.EAC	Layanan Umum	Layanan	3	3	3	3	4191.EAC	Layanan Umum	Layanan	3	3	3	3	
01	Persentase layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100	100	01	Persentase layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100	100	
02	Persentase layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100	100	02	Persentase layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100	100	
03	Jumlah arsip laporan masyarakat yang dikelola	Berkas	1000	1.000	1.000	1.000	03	Jumlah arsip laporan masyarakat yang dikelola	Berkas	1000	1.000	1.000	1.000	
4191.EAC.001	Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Layanan	1	1	1	1	4191.EAC.001	Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Layanan	1	1	1	1	
01	Persentase layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100	100	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4191.EAC.002	Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Layanan	1	1	1	1	4191.EAC.002	Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Layanan	1	1	1	1	

SEMULA							MENJADI							Keterangan
Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	Target				Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	Target				Keterangan
			2021	2022	2023	2024				2021	2022	2023	2024	
01	Persentase layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100	100	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4191.EAC.003	Layanan Kearsipan Laporan Masyarakat	Layanan	1	1	1	1	4191.EAC.003	Layanan Kearsipan Laporan Masyarakat	Layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah arsip laporan masyarakat yang dikelola	Berkas	1000	1.000	1.000	1.000	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4192.EAC	Layanan Umum	Layanan	1	1	1	1	4192.EAC	Layanan Umum	Layanan	1	1	1	1	
01	Indeks kepuasan pengguna layanan perpustakaan	Indeks (Skala 100)	70	71	72	73	01	Jumlah pojok baca yang dibentuk	Pojok Baca	2	4	6	10	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
02							02	Jumlah koleksi digital	Koleksi Digital	3	7	10	15	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
4192.EAC.001	Layanan Perpustakaan	Layanan	1	1	1	1	4192.EAC.001	Layanan Perpustakaan	Layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah koleksi digital	Koleksi	3	7	10	15	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4192.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	3	3	3	3	4192.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	3	3	3	3	
01	Indeks ketepatan waktu penyediaan informasi publik	Indeks (Skala 4)	3,55	4	4	4	01	Jumlah kegiatan fasilitasi kunjungan dan koordinasi kehumasan serta media relation	Kegiatan	18	18	18	18	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
02							02	Jumlah kegiatan kemitraan strategis, pengembangan jejaring, dan keikutsertaan kegiatan pameran	Kegiatan	70	72	73	73	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
03							03	Jumlah kegiatan publikasi, peliputan, dan dokumentasi	Kegiatan	120	120	120	120	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
4192.EAI.001	Layanan Hubungan Antar Lembaga	Layanan	1	1	1	1	4192.EAI.001	Layanan Hubungan Antar Lembaga	Layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah kegiatan fasilitasi kunjungan dan koordinasi kehumasan serta media relation	Kegiatan	18	18	18	18	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4192.EAI.002	Layanan Kemitraan Strategis dan Pengembangan Jejaring Masyarakat	Layanan	1	1	1	1	4192.EAI.002	Layanan Kemitraan Strategis dan Pengembangan Jejaring Masyarakat	Layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah kegiatan kemitraan strategis, pengembangan jejaring, dan keikutsertaan kegiatan pameran	Kegiatan	70	74	75	76	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4192.EAI.003	Layanan Pemberitaan, Publikasi, dan Dokumentasi	Layanan	1	1	1	1	4192.EAI.003	Layanan Pemberitaan, Publikasi, dan Dokumentasi	Layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah kegiatan publikasi, peliputan, dan dokumentasi	Konten	120	120	120	120	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4192.EAJ	Layanan Data dan Informasi	Layanan	2	2	2	2	4192.EAJ	Layanan Data dan Informasi	Layanan	2	2	2	2	
01	Indeks kepuasan pengguna layanan data dan informasi	Indeks (Skala 4)	2,70	3	3	3	01	Persentase data informasi publik yang tersentralisasi dalam Sisdatin Ombudsman Pusat dan Perwakilan	%	70	72	74	76	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
02	Persentase pengelolaan layanan data dan informasi	%	61,25	74	83	90	02	Persentase pengelolaan infrastruktur teknologi informasi	%	40	50	60	70	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
03							03	Persentase layanan aplikasi yang dikembangkan/dibuat	%	75	85	90	100	Penyesuaian indikator KRO karena

SEMULA							MENJADI							Keterangan
Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	Target				Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	Target				Keterangan
			2021	2022	2023	2024				2021	2022	2023	2024	
							04	Persentase pemenuhan layanan keamanan teknologi informasi	%	60	70	80	90	dihilangkannya indikator RO
04							04	Persentase pemenuhan layanan keamanan teknologi informasi	%	60	70	80	90	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
4192.EAJ.001	Layanan Pengelolaan Data Informasi	Layanan	1	1	1	1	4192.EAJ.001	Layanan Pengelolaan Data Informasi	Layanan	1	1	1	1	
01	Persentase data informasi publik yang tersentralisasi dalam Sisdatin Ombudsman Pusat dan Perwakilan	%	70	72	74	76	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4192.EAJ.002	Layanan Pengelolaan Teknologi Informasi	Layanan	1	1	1	1	4192.EAJ.002	Layanan Pengelolaan Teknologi Informasi	Layanan	1	1	1	1	
01	Persentase pengelolaan teknologi informasi	%	58	68	76	86	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4193.EAK	Layanan Pengawasan Internal	Laporan	23	25	27	29	4193.EAK	Layanan Pengawasan Internal	Laporan	23	25	27	29	
01	Persentase pelaksanaan kegiatan pengawasan Inspektorat sesuai dengan PKPT berbasis resiko	%	100	100	100	100	01	Jumlah laporan kegiatan PKPT	Laporan	19	21	23	25	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
02	Tingkat Kematangan Maturitas SPIP	Level	3	3	3	3	02	Nilai internal Audit Capability Model (IA-CM)	Level	3	3	3	3	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
03	Nilai internal Audit Capability Model (IA-CM)	Level	3	3	3	3	03	Jumlah laporan kegiatan Inspektorat	Laporan	4	4	4	4	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
4193.EAK.001	Laporan Pengelolaan SPIP dan Pengawasan Administrasi Umum	Laporan	19	21	23	25	4193.EAK.001	Laporan Pengelolaan SPIP dan Pengawasan Administrasi Umum	Laporan	19	21	23	25	
01	Jumlah laporan kegiatan PKPT	Laporan	19	21	23	25	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
4193.EAK.002	Laporan Pengelolaan Tata Usaha Inspektorat	Laporan	4	4	4	4	4193.EAK.002	Laporan Pengelolaan Tata Usaha Inspektorat	Laporan	4	4	4	4	
01	Jumlah laporan kegiatan Inspektorat	Laporan	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5093.EAG	Layanan Hukum	Layanan	1	1	1	1	5093.EAG	Layanan Hukum	Layanan	1	1	1	1	
01	Indeks ketepatan waktu penyelesaian rancangan peraturan dan telaahan hukum	Indeks (Skala 100)	80	85	90	90	01	Jumlah peraturan perundang-undangan yang difasilitasi	Peraturan	6	6	6	6	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
5093.EAG.001	Fasilitasi Hukum dan Perundang-undangan	Layanan	1	1	1	1	5093.EAG.001	Fasilitasi Hukum dan Perundang-undangan	Layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah peraturan perundang-undangan yang difasilitasi	Peraturan	6	6	6	6	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5093.EAH	Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	Layanan	2	2	2	2	5093.EAH	Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	Layanan	2	2	2	2	
01	Indeks tata kelola internal	Indeks (Skala 4)	2,8	3	3	3	01	Jumlah laporan evaluasi kelembagaan	Laporan	2	2	2	2	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
02							02	Jumlah instrumen Tata Laksana	Instrumen	3	3	3	3	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
5093.EAH.001	Layanan Organisasi dan Fasilitasi Reformasi Birokrasi	Layanan	1	1	1	1	5093.EAH.001	Layanan Organisasi dan Fasilitasi Reformasi Birokrasi	Layanan	1	1	1	1	

SEMULA							MENJADI							Keterangan
Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	Target				Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	Target				Keterangan
			2021	2022	2023	2024				2021	2022	2023	2024	
01	Jumlah laporan evaluasi kelembagaan	Laporan	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5093.EAH.002	Layanan Penataan dan Evaluasi Tata Laksana	Layanan	1	1	1	1	5093.EAH.002	Layanan Penataan dan Evaluasi Tata Laksana	Layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah instrumen Tata Laksana	Instrumen	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5093.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	2	2	2	2	5093.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	2	2	2	2	
01	Jumlah laporan kegiatan kerja sama yang difasilitasi	Laporan	19	36	44	58	01	Jumlah laporan kegiatan kerja sama yang difasilitasi	Laporan	19	36	44	58	
5093.EAI.001	Layanan Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri	Layanan	1	1	1	1	5093.EAI.001	Layanan Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri	Layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah laporan kegiatan kerja sama dalam negeri yang difasilitasi	Laporan	10	18	22	28	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5093.EAI.002	Layanan Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri	Layanan	1	1	1	1	5093.EAI.002	Layanan Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri	Layanan	1	1	1	1	
01	Jumlah laporan kegiatan forum internasional dan kerja sama luar negeri yang difasilitasi	Laporan	9	18	22	30	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5094.EAA	Layanan Perkantoran	Layanan	2	2	2	2	5094.EAA	Layanan Perkantoran	Layanan	2	2	2	2	
01	Persentase realisasi pembayaran gaji dan tunjangan	%	100	100	100	100	01	Persentase realisasi pembayaran gaji dan tunjangan	%	100	100	100	100	
02	Persentase realisasi penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	%	82,50	85	90	90	02	Persentase realisasi penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	%	82,50	85	90	90	
5094.EAA.001	Belanja Pegawai Operasional	Layanan	1	1	1	1	5094.EAA.001	Belanja Pegawai Operasional	Layanan	1	1	1	1	
01	Persentase realisasi pembayaran gaji dan tunjangan	%	100	100	100	100	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5094.EAA.002	Belanja Barang Operasional	Layanan	1	1	1	1	5094.EAA.002	Belanja Barang Operasional	Layanan	1	1	1	1	
01	Persentase realisasi penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	%	82,5	85	90	90	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5094.EAC	Layanan Umum	Layanan	4	4	4	4	5094.EAC	Layanan Umum	Layanan	4	4	4	4	
01	Jumlah pedoman (NSPK) bidang ketatausahaan dan kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga	Pedoman	4	4	4	4	01	Jumlah pedoman (NSPK) bidang ketatausahaan dan kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga	Pedoman	4	4	4	4	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
02	Indeks kepuasan pengguna layanan umum	Indeks (Skala 4)	3,00	3	3	3	02	Persentase pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga	%	100	100	100	100	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
03	Indeks ketepatan waktu penyusunan RKBMN	Indeks (Skala 100)	100	100	100	100	03	Persentase pelaksanaan pengadaan barang/jasa	%	100	100	100	100	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
04							04	Persentase layanan surat masuk dan surat keluar yang tepat waktu	%	100	100	100	100	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
05							05	Persentase aset BMN yang terinventarisasi dan terupdate datanya	%	100	100	100	100	Penyesuaian indikator KRO karena dihilangkannya indikator RO
5094.EAC.001	Layanan Pengelolaan Rumah Tangga	Layanan	1	1	1	1	5094.EAC.001	Layanan Pengelolaan Rumah Tangga	Layanan	1	1	1	1	
01	Indeks kepuasan pengguna layanan rumah tangga	Indeks (Skala 4)	3,0	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO
5094.EAC.002	Layanan Pengadaan Barang/Jasa	Layanan	1	1	1	1	5094.EAC.002	Layanan Pengadaan Barang/Jasa	Layanan	1	1	1	1	
01	Persentase pelaksanaan pengadaan barang/jasa	%	100	100	100	100	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO

Kode	KRO/Indikator KRO/RO/Indikator RO	Satuan	SEMULA				Kode	MENJADI							Keterangan		
			Target					Target									
			2021	2022	2023	2024		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024		
5094.EAC.003	Layanan Persuratan dan Tata Kearsipan	Layanan	1	1	1	1	5094.EAC.003	Layanan Persuratan dan Tata Kearsipan	Layanan	1	1	1	1				
01	Persentase layanan surat masuk dan surat keluar yang tepat waktu	%	100	100	100	100	-	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO		
5094.EAC.004	Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara	Layanan	1	1	1	1	5094.EAC.004	Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara	Layanan	1	1	1	1				
01	Persentase aset BMN yang terinventarisasi dan terupdate datanya	%	100	100	100	100	-	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO		
5094.EAD	Layanan Sarana Internal	unit	71	1.080	1.055	1.055	5094.EAD	Layanan Sarana Internal	unit	833	1.080	1.055	1.055				
01	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	Unit	245	1.080	1.055	1.055	01	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	Unit	833	1.080	1.055	1.055				
5094.EAD.001	Sarana Perkantoran	unit	71	1.080	1.055	1.055	5094.EAD.001	Sarana Perkantoran	unit	833	1.080	1.055	1.055				
01	Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	Unit	245	1.080	1.055	1.055	-	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO		
5094.EAF	Layanan SDM	orang	836	836	836	836	5094.EAF	Layanan SDM	orang	836	836	836	836				
01	Jumlah kebijakan perencanaan SDM	Kebijakan	1	1	1	1	01	Jumlah kebijakan perencanaan SDM	Kebijakan	1	1	1	1				
02	Indeks kepuasan pengguna layanan SDM	Indeks (Skala 4)	3,10	3	3	3	02	Jumlah pengguna layanan administrasi dan kesejahteraan pegawai	orang	836	836	836	836				
5094.EAF.001	Administrasi dan Kesejahteraan Pegawai	orang	836	836	836	836	5094.EAF.001	Administrasi dan Kesejahteraan Pegawai	orang	836	836	836	836				
01	Jumlah pengguna layanan administrasi dan kesejahteraan pegawai	orang	836	836	836	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO		
5094.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	1	1	1	1	5094.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	1	1	1	1				
01	Indeks ketepatan waktu persiapan pelayanan keprotokolaran pimpinan	Indeks (Skala 4)	3,75	3,75	3,75	3,75	01	Persentase pelayanan fasilitasi keprotokolan dan tata usaha pimpinan	%	100	100	100	100				
5094.EAI.001	Tata Usaha Pimpinan dan Fasilitasi Keprotokol	Layanan	1	1	1	1	5094.EAI.001	Tata Usaha Pimpinan dan Fasilitasi Keprotokol	Layanan	1	1	1	1				
01	Persentase pelayanan fasilitasi keprotokol dan tata usaha pimpinan	%	100	100	100	100	-	-	-	-	-	-	-	-	Penghapusan Indikator RO		
5094.EAM	Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal	Orang	200	620	620	620	5094.EAM	Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal	Orang	360	620	620	620				
01	Jumlah PNS dan Asisten yang mengikuti pengembangan kompetensi	Orang	200	620	620	620	01	Jumlah PNS dan Asisten yang mengikuti pengembangan kompetensi	Orang	360	620	620	620				
5094.EAM.001	Kompetensi Pegawai	Orang	200	620	620	620	5094.EAM.001	Kompetensi Pegawai	Orang	360	620	620	620				
01	JUMLAH PNS DAN ASISTEN YANG MENGIKUTI PENGEMBANGAN KOMPETENSI	ORANG	200	620	620	620	-	-	-	-	-	-	-	-	PENGHAPUSAN INDIKATOR RO		

Sumber: Ombudsman RI, 2021b

Tabel 4.21. Penyesuaian Penyesuaian Volume KRO/RO dan Anggaran sebagai Dampak Kebijakan Refocusing

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	Semula		Menjadi		Selisih		Keterangan
			Volume	Anggaran	Volume	Anggaran	Volume	Anggaran	
110	Ombudsman Republik Indonesia				206.972.244.000		198.162.445.000		- 8.809.799.000
110.01.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik				35.717.209.000		32.685.323.000		- 3.031.886.000
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat				15.200.000.000		13.660.451.000		- 1.539.549.000
5618.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	layanan	7	200.000.000	7	190.976.000	-	- 9.024.000	
5618.BAH.001	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	layanan	7	200.000.000	7	190.976.000	-	- 9.024.000	
5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat	Orang	6.300	15.000.000.000	6.300	13.469.475.000	-	- 1.530.525.000	
5618.QAA.001	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Orang	630	5.100.000.000	630	4.099.648.000	-	- 1.000.352.000	
5618.QAA.002	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	Orang	5.670	9.900.000.000	5.670	9.369.827.000	-	- 530.173.000	
									Rp8.809.799.000,-

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	Semula		Menjadi		Selisih		Keterangan
			Volume	Anggaran	Volume	Anggaran	Volume	Anggaran	
5619	Pencegahan Maladministrasi	-		20.117.209.000		18.677.020.000		- 1.440.189.000	
5619.ABM	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	1.900.000.000	7	1.883.113.000		- 16.887.000	Penambahan Volume RO Sarana
5619.ABM.001	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	1.900.000.000	7	1.883.113.000		- 16.887.000	Perkantoran
5619.BDB	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	Lembaga	21	467.209.000	21	382.130.000		- 85.079.000	sebanyak 762 Unit dikarenakan adanya optimisasi Belanja Barang Operasional ke Belanja Modal
5619.BDB.001	Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Lembaga	1	50.000.000	1	18.513.000		- 31.487.000	Penambahan Volume RO Kompetensi Pegawai sebanyak 160 Orang dikarenakan adanya perubahan metode pengembangan kompetensi dari metode luring ke metode daring
5619.BDB.002	Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Lembaga	1	50.000.000	1	18.618.000		- 31.382.000	
5619.BDB.003	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat	Lembaga	7	139.209.000	7	122.783.000		- 16.426.000	
5619.BDB.004	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Lembaga	12	228.000.000	12	222.216.000		- 5.784.000	
5619.BIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	1	100.000.000	1	90.068.000		- 9.932.000	
5619.BIC.001	Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan	Lembaga	1	100.000.000	1	90.068.000		- 9.932.000	
5619.BIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	14	550.000.000	14	525.363.000		- 24.637.000	
5619.BIE.001	Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	Pemerintah Daerah	7	450.000.000	7	437.897.000		- 12.103.000	
5619.BIE.002	Opini Pengawasan Pelayanan Publik	Pemerintah Daerah	7	100.000.000	7	87.466.000		- 12.534.000	
5619.BMA	Data dan Informasi Publik	layanan	1	100.000.000	1	93.874.000		- 6.126.000	
5619.BMA.001	Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)	layanan	1	100.000.000	1	93.874.000		- 6.126.000	
5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	39	4.250.000.000	39	3.054.472.000		- 1.195.528.000	
5619.QIC.001	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Lembaga	39	4.250.000.000	39	3.054.472.000		- 1.195.528.000	
5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	548	12.750.000.000	548	12.648.000.000		- 102.000.000	
5619.QIE.001	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Pemerintah Daerah	548	12.750.000.000	548	12.648.000.000		- 102.000.000	
5731	Penjaminan Mutu	-		400.000.000		347.852.000		- 52.148.000	
5731.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	layanan	3	400.000.000	3	347.852.000		- 52.148.000	
5731.BAH.001	Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI	layanan	1	200.000.000	1	83.605.000		- 116.395.000	
5731.BAH.002	Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	layanan	1	100.000.000	1	167.118.000		67.118.000	
5731.BAH.003	Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	layanan	1	100.000.000	1	97.129.000		- 2.871.000	
110.01.WA	Program Dukungan Manajemen			171.255.035.000		165.477.122.000		- 5.777.913.000	
4051	Perencanaan dan Keuangan	-		2.000.000.000		1.704.527.000		- 295.473.000	
4051.EAB	Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	Layanan	2	250.000.000	2	499.070.000		- 249.070.000	

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	Semula		Menjadi		Selisih		Keterangan
			Volume	Anggaran	Volume	Anggaran	Volume	Anggaran	
4051.EAB.001	Layanan Perencanaan dan Penganggaran	Layanan	2	250.000.000	2	499.070.000	-	249.070.000	
4051.EAL	Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	Laporan	5	1.000.000.000	5	542.262.000	-	- 457.738.000	
4051.EAL.001	Laporan Monitoring dan Evaluasi Internal	Laporan	5	1.000.000.000	5	542.262.000	-	- 457.738.000	
4051.EAN	Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	Dokumen	93	750.000.000	93	663.195.000	-	- 86.805.000	
4051.EAN.001	Keuangan Pusat	Dokumen	12	250.000.000	12	242.811.000	-	- 7.189.000	
4051.EAN.002	Keuangan Perwakilan	Dokumen	73	276.000.000	73	250.843.000	-	- 25.157.000	
4051.EAN.003	Akuntansi dan Pelaporan	Dokumen	8	224.000.000	8	169.541.000	-	- 54.459.000	
4191	Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	-	-	525.000.000	-	397.401.000	-	- 127.599.000	
4191.EAC	Layanan Umum	Layanan	3	525.000.000	3	397.401.000	-	- 127.599.000	
4191.EAC.001	Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Layanan	1	175.000.000	1	129.669.000	-	- 45.331.000	
4191.EAC.002	Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Layanan	1	175.000.000	1	102.201.000	-	- 72.799.000	
4191.EAC.003	Layanan Kearsipan Laporan Masyarakat	Layanan	1	175.000.000	1	165.531.000	-	- 9.469.000	
4192	Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi	-	-	2.255.000.000	-	2.158.247.000	-	- 96.753.000	
4192.EAC	Layanan Umum	Layanan	1	250.000.000	1	211.978.000	-	- 38.022.000	
4192.EAC.001	Layanan Perpustakaan	Layanan	1	250.000.000	1	211.978.000	-	- 38.022.000	
4192.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	3	1.430.000.000	3	1.403.235.000	-	- 26.765.000	
4192.EAI.001	Layanan Hubungan Antar Lembaga	Layanan	1	250.000.000	1	290.246.000	-	40.246.000	
4192.EAI.002	Layanan Kemitraan Strategis dan Pengembangan Jejaring Masyarakat	Layanan	1	830.000.000	1	773.770.000	-	- 56.230.000	
4192.EAI.003	Layanan Pemberitaan, Publikasi, dan Dokumentasi	Layanan	1	350.000.000	1	339.219.000	-	- 10.781.000	
4192.EAJ	Layanan Data dan Informasi	Layanan	2	575.000.000	2	543.034.000	-	- 31.966.000	
4192.EAJ.001	Layanan Pengelolaan Data Informasi	Layanan	1	150.000.000	1	134.100.000	-	- 15.900.000	
4192.EAJ.002	Layanan Pengelolaan Teknologi Informasi	Layanan	1	425.000.000	1	408.934.000	-	- 16.066.000	
4193	Pengawasan Internal	-	-	575.000.000	-	380.309.000	-	- 194.691.000	
4193.EAK	Layanan Pengawasan Internal	Laporan	23	575.000.000	23	380.309.000	-	- 194.691.000	
4193.EAK.001	Laporan Pengelolaan SPIP dan Pengawasan Administrasi Umum	Laporan	19	450.000.000	19	363.264.000	-	- 86.736.000	
4193.EAK.002	Laporan Pengelolaan Tata Usaha Inspektorat	Laporan	4	125.000.000	4	17.045.000	-	- 107.955.000	
5093	Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi	-	-	1.850.000.000	-	1.578.588.000	-	- 271.412.000	
5093.EAG	Layanan Hukum	Layanan	1	500.000.000	1	500.743.000	-	743.000	
5093.EAG.001	Fasilitasi Hukum dan Perundang-undangan	Layanan	1	500.000.000	1	500.743.000	-	743.000	
5093.EAH	Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	Layanan	2	450.000.000	2	405.931.000	-	- 44.069.000	
5093.EAH.001	Layanan Organisasi dan Fasilitasi Reformasi Birokrasi	Layanan	1	300.000.000	1	346.745.000	-	46.745.000	
5093.EAH.002	Layanan Penataan dan Evaluasi Tata Laksana	Layanan	1	150.000.000	1	59.186.000	-	- 90.814.000	
5093.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	2	900.000.000	2	671.914.000	-	- 228.086.000	
5093.EAI.001	Layanan Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri	Layanan	1	330.000.000	1	428.978.000	-	98.978.000	
5093.EAI.002	Layanan Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri	Layanan	1	570.000.000	1	242.936.000	-	- 327.064.000	
5094	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Keruماhtanganaan	-	-	164.050.035.000	-	159.258.050.000	-	- 4.791.985.000	
5094.EAA	Layanan Perkantoran	Layanan	2	158.906.650.000	2	146.773.329.000	-	- 12.133.321.000	
5094.EAA.001	Belanja Pegawai Operasional	Layanan	1	84.908.650.000	1	82.712.504.000	-	- 2.196.146.000	
5094.EAA.002	Belanja Barang Operasional	Layanan	1	73.998.000.000	1	64.060.825.000	-	- 9.937.175.000	
5094.EAC	Layanan Umum	Layanan	4	550.000.000	4	1.186.382.000	-	636.382.000	
5094.EAC.001	Layanan Pengelolaan Rumah Tangga	Layanan	1	125.000.000	1	197.873.000	-	72.873.000	
5094.EAC.002	Layanan Pengadaan Barang/Jasa	Layanan	1	125.000.000	1	340.762.000	-	215.762.000	
5094.EAC.003	Layanan Persuratan dan Tata Kearsipan	Layanan	1	125.000.000	1	175.000.000	-	50.000.000	
5094.EAC.004	Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara	Layanan	1	175.000.000	1	472.747.000	-	297.747.000	

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Satuan	Semula		Menjadi		Selisih		Keterangan
			Volume	Anggaran	Volume	Anggaran	Volume	Anggaran	
5094.EAD	<i>Layanan Sarana Internal</i>	<i>unit</i>	71	775.000.000	833	7.198.724.000	762	6.423.724.000	
5094.EAD.001	Sarana Perkantoran	unit	71	775.000.000	833	7.198.724.000	762	6.423.724.000	
5094.EAF	<i>Layanan SDM</i>	<i>orang</i>	836	1.000.000.000	836	1.171.828.000	-	171.828.000	
5094.EAF.001	Administrasi dan Kesejahteraan Pegawai	orang	836	1.000.000.000	836	1.171.828.000	-	171.828.000	
5094.EAI	<i>Layanan Kehumasan dan Protokoler</i>	<i>Layanan</i>	1	425.000.000	1	615.102.000	-	190.102.000	
5094.EAI.001	Tata Usaha Pimpinan dan Fasilitasi Keprotokolahan	Layanan	1	425.000.000	1	615.102.000	-	190.102.000	
5094.EAM	<i>Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal</i>	<i>Orang</i>	200	2.393.385.000	360	2.312.685.000	160	- 80.700.000	
5094.EAM.001	Kompetensi Pegawai	Orang	200	2.393.385.000	360	2.312.685.000	160	- 80.700.000	

Sumber: Ombudsman RI, 2021b

Tabel 4.22. Penyesuaian Target Kinerja (Indikator Kinerja Sasaran, Indikator Kinerja Program, Indikator *Output* Program, dan Indikator Kinerja Kegiatan)

Level	Kode	Uraian	Satuan	Target Semula				Target Menjadi				Keterangan
				2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	
K/L	110	Ombudsman Republik Indonesia										
Sasaran Strategis		Terwujudnya Pelayanan Publik yang Berkualitas melalui Pengawasan Ombudsman										
Indikator Sasaran Strategis	02	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	%	5	5	5	5	-	5	5	5	Dihapus - Pada tahun 2020 Survei Kepatuhan hanya dilakukan di 1 Pemerintah Daerah sedangkan pada tahun 2021 dilakukan di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 548 Pemerintah Daerah sehingga persentase peningkatan kepatuhan tinggi tidak relevan untuk diukur (data bias karena perbedaan jumlah lokus survei).
Program	110.01.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik										
Sasaran Program	01	Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik										
Indikator Kinerja Program	01.01	Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	Nilai	2,7	2,9	3,1	3,2	3,3	3,35	3,4	3,45	Realisasi tingkat kepuasan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman pada tahun 2020 adalah 3,24. Nilai ini sudah melampaui target di tahun 2024 (periode akhir renstra) sehingga target tahun 2021-2024 perlu disesuaikan.
Output Program	03	Kualitas Pelayanan Ombudsman RI yang Meningkat										
Indikator Output Program	03.01	Efisiensi Waktu Penyelesaian Aduan	%	13	1,40	1,40	1,40	1,56	1,59	1,61	1,64	Efisiensi penyelesaian aduan disesuaikan dengan realisasi rata-rata lama penyelesaian aduan tahun 2020 dan target rata-rata lama penyelesaian aduan tahun 2021. Berlaku juga untuk tahun-tahun selanjutnya.
Kegiatan	5731	Penjaminan Mutu										
Sasaran Kegiatan	5731.01	Terimplementasinya Mutu Baku dan Kinerja Pelayanan Penyelesaian Laporan dan Pencegahan Maladministrasi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku										

Level	Kode	Uraian	Satuan	Target Semula				Target Menjadi				Keterangan
				2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	
Indikator Kinerja Kegiatan	5731.01.02	Rata-rata lama penyelesaian aduan	Hari	40	70	69	67	63	62	61	60	Adanya kebijakan baru mengenai tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian pengaduan internal. Rata-rata lama penyelesaian aduan tahun 2020 adalah 64 hari.

Sumber: Ombudsman RI, 2021b

Tabel 4.23. Penyesuaian Nomenklatur Rincian Output (RO)

Kode	Nomenklatur Rincian Output			Keterangan
	Semula	Menjadi		
5619.BIE.001	Survei Indeks Persepsi Masyarakat	Survei Indeks Persepsi Maladministrasi		Penyesuaian nomenklatur RO mengikuti pada dokumen KAK dan RAB

Sumber: Ombudsman RI, 2021b

Direktorat PEPPD kemudian memberikan tanggapan dan persetujuan atas usulan perubahan Renja Ombudsman RI Tahun Anggaran 2021. Usulan revisi Renja Ombudsman RI Tahun Anggaran 2021 tersebut kemudian dibahas pada forum Pertemuan Tiga Pihak (*Trilateral Meeting*) tanggal 2 Desember 2021 yang dihadiri oleh Kementerian PPN/Bappenas (*c.q.* Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah), Kementerian Keuangan (*c.q.* Direktorat Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan), dan Ombudsman RI. *Trilateral Meeting* dilaksanakan secara *hybrid (online dan offline)* dalam rangka membahas usulan perubahan Renja yang diajukan oleh Ombudsman RI untuk kemudian disetujui oleh Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. Tanggapan dan kesepakatan usulan perubahan kemudian dituangkan dalam Catatan Hasil *Trilateral Meeting*. Catatan Hasil TM ditandatangani oleh Direktur Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, serta Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI. Adapun hasil kesepakatan pada forum *Trilateral Meeting* tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.24. Catatan Kesepakatan *Trilateral Meeting* Revisi Renja Ombudsman RI

No	Pokok Bahasan	Catatan			Tindak Lanjut Yang Disepakati
		Ombudsman RI	Kementerian PPN/Bappenas	Kementerian Keuangan	
1.	Usulan Penghapusan Indikator RO dan Penyesuaian Indikator KRO	<ol style="list-style-type: none"> Indikator RO diusulkan untuk dihapus karena indikator ini sifatnya opsional dan sistem di SAKTI (RKA-K/L) apabila terdapat indikator RO maka satuan indikator RO otomatis menjadi satuan RO sehingga satuan RO berubah (tidak sesuai). Dengan dihapusnya seluruh indikator RO, maka indikator KRO perlu disesuaikan untuk mengakomodir indikator RO yang dihapus. 	<ol style="list-style-type: none"> Ombudsman RI agar tidak melakukan perubahan target <i>output</i> prioritas pada KRISNA Renja K/L 2021. Ombudsman RI agar menyiapkan perubahan TOR dan RAB yang akan <i>upload</i> ulang pada KRISNA Renja K/L 2021 jika dilakukan penyesuaian. 	<ol style="list-style-type: none"> Mengacu pada Surat Bersama Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan dan Deputi Bidang Pendanaan Pembangunan Kementerian PPN/Bappenas Nomor S-122/MK.2/2020 dan B-517/M.PPN/D.8/PP.04.03/ 05/2020 tentang Pedoman Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP), bahwa RO bersifat terbuka, maka penyesuaian RO dapat dilakukan secara mandiri oleh K/L. Pencantuman Indikator RO secara sistem dapat mengakibatkan satuan RO berbeda dengan satuan KRO. Dalam Perdirjen Anggaran Nomor 6/AG/2021, diatur lain mengenai satuan RO, di mana satuan RO sama dengan satuan pada KRO. Pencantuman Indikator 	<ol style="list-style-type: none"> Para pihak sepakat untuk menghapus Indikator RO dan melakukan penyesuaian Indikator KRO. Ombudsman RI akan menindaklanjuti kesepakatan ini dalam proses penyesuaian Renja tahun 2021 pada Aplikasi KRISNA dan akan ditelaah oleh Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan dalam aplikasi tersebut.

No	Pokok Bahasan	Catatan			Tindak Lanjut Yang Disepakati
		Ombudsman RI	Kementerian PPN/Bappenas	Kementerian Keuangan	
				<p>akan dilakukan pada level KRO sehingga perlu dilakukan penyesuaian pencantuman Indikator KRO untuk mengakomodir Indikator RO yang dihapus.</p> <p>2. Dalam hal mendukung sinkronisasi perencanaan dan penganggaran Pembangunan Nasional, diperlukan antisipasi penyesuaian informasi kinerja dan mereviu kembali kesesuaian penggunaan KRO/RO dengan standar yang telah ditentukan sehingga menghasilkan capaian kinerja KRO dan RO yang lebih terukur secara handal dan akurat, serta alokasi anggarannya dapat dikomparasi secara berimbang dan tepat jumlah (<i>value for money</i>).</p>	
2.	Usulan Penyesuaian Volume	1. Pada tahun 2021 Ombudsman RI mengalami 4 kali perubahan pagu (semula		Volume KRO/RO dan Anggaran dalam Renja Ombudsman RI Tahun	1. Para pihak sepakat dengan usulan Ombudsman RI untuk

No	Pokok Bahasan	Catatan			Tindak Lanjut Yang Disepakati
		Ombudsman RI	Kementerian PPN/Bappenas	Kementerian Keuangan	
	KRO/RO dan Pagu Anggaran sebagai dampak Kebijakan Refocusing Anggaran	<p>Rp206.972.244.000,00 menjadi Rp198.162.445.000,00 sebagai dampak kebijakan <i>refocusing</i> anggaran. Perubahan pagu ini mengakibatkan perubahan anggaran pada setiap level mulai dari program, kegiatan, KRO, RO, dan komponen, serta perubahan volume KRO/RO sebagaimana terlampir.</p> <p>2. Saat ini perubahan tersebut baru dilakukan pada dokumen penganggaran (RKA-K/L) sehingga untuk menjaga keselarasan/ sinkronisasi antara dokumen perencanaan dan penganggaran perlu dilakukan penyesuaian pada dokumen perencanaan (Renja K/L) terkait volume KRO/RO dan dan pagu anggaran setiap level.</p>		<p>2021, perlu disesuaikan/divalidasi mengacu pada data terakhir yang tercantum dalam aplikasi SAKTI/DIPA. Hal ini sebagai tindak lanjut antara lain adanya kebijakan <i>refocusing</i> anggaran, kebijakan RSPP, kebijakan baru internal Ombudsman RI yang berimplikasi pada adanya perubahan/penyesuaian/r alokasi anggaran Ombudsman RI. Perubahan-perubahan tersebut perlu diakomodir dalam Renja K/L Ombudsman RI Tahun 2021 agar capaian kinerja yang tercantum dalam RENJA K/L dan KRISNA mencerminkan kondisi riil dari DIPA terakhir yang akan berdampak pada nilai kinerja anggaran (NKA) pada aplikasi SMART.</p>	<p>penyesuaian volume KRO/RO dan anggaran sebagai implikasi kebijakan <i>refocusing</i>, kebijakan RSPP, serta penyesuaian target kinerja karena adanya kebijakan baru pada internal Ombudsman RI.</p> <p>2. Ombudsman RI akan menindaklanjuti kesepakatan ini dalam proses penyesuaian Renja tahun 2021 pada Aplikasi KRISNA dan akan ditelaah oleh Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan dalam aplikasi tersebut.</p>
3.	Usulan Penyesuaian Target Kinerja (Indikator Kinerja Sasaran, Indikator	<p>1. Usulan penghapusan target indikator sasaran strategis <i>Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D Terhadap UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</i> dikarenakan pada tahun</p>	<p>Pada lampiran usulan penghapusan target indikator sasaran strategis <i>Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D Terhadap UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</i> Ombudsman RI diharapkan</p>	<p>1. Target Kinerja yang direncanakan untuk tahun anggaran berjalan yang telah tercantum di aplikasi Renja K/L perlu dilakukan</p>	<p>1. Para pihak sepakat untuk penyesuaian Target Kinerja (Indikator Kinerja Sasaran, Indikator Kinerja Program, Indikator</p>

No	Pokok Bahasan	Catatan			Tindak Lanjut Yang Disepakati
		Ombudsman RI	Kementerian PPN/Bappenas	Kementerian Keuangan	
	Kinerja Program, Indikator Output Program, dan Indikator Kinerja Kegiatan)	<p>2020 Survei Kepatuhan hanya dilakukan di 1 Pemerintah Daerah sedangkan pada tahun 2021 dilakukan di 24 Kementerian, 15 Lembaga, 548 Pemerintah Daerah sehingga persentase peningkatan kepatuhan tinggi tidak relevan untuk diukur (data bias karena perbedaan jumlah lokus survei).</p> <p>2. Usulan penyesuaian target indikator kinerja program <i>Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman</i> dikarenakan realisasi tahun 2020 sudah mencapai 3,24 sehingga penetapan target sebesar 2,7 sudah tidak relevan.</p> <p>3. Usulan penyesuaian Indikator Kinerja Kegiatan <i>Rata-Rata Lama Penyelesaian Aduan</i> dikarenakan adanya kebijakan baru mengenai tata cara penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian aduan internal serta mempertimbangkan realisasi rata-rata lama penyelesaian aduan tahun 2020 yaitu 64 hari.</p> <p>4. Indikator output program <i>Efisiensi Waktu Penyelesaian</i></p>	<p>untuk mengubah keterangan dari "tidak dilaksanakannya pelaksanaan survei kepatuhan" menjadi dengan "dilaksanakan secara terbatas" karena survei kepatuhan telah dilaksanakan dan memiliki <i>output</i> kinerja.</p>	<p>pemutakhiran dan penyempurnaan disesuaikan dengan kondisi terakhir sebagai implikasi teknis dari kebijakan <i>refocusing</i> anggaran, kebijakan RSPP, kebijakan baru internal Ombudsman RI.</p> <p>2. Penyesuaian juga dilakukan terhadap Indikator Kinerjanya, yang merupakan instrumen yang akan digunakan untuk mengukur kinerja K/L. Penyesuaian Indikator Kinerja yang tercantum di Renja K/L perlu disesuaikan dengan DIPA dalam kerangka sinkronisasi perencanaan dan penganggaran.</p>	<p>Program, dan Indikator Kinerja Kegiatan).</p> <p>2. Ombudsman RI akan menindaklanjuti kesepakatan ini dalam proses penyesuaian Renja tahun 2021 pada Aplikasi KRISNA dan akan ditelaah oleh Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan dalam aplikasi tersebut.</p>

No	Pokok Bahasan	Catatan			Tindak Lanjut Yang Disepakati
		Ombudsman RI	Kementerian PPN/Bappenas	Kementerian Keuangan	
		<i>Aduan</i> disesuaikan dengan berdasar pada realisasi rata-rata lama penyelesaian aduan tahun 2020 dan target rata-rata lama penyelesaian aduan tahun 2021.			
4.	Usulan Penyesuaian Nomenklatur RO	Nomenklatur RO <i>Survei Indeks Persepsi Masyarakat</i> diusulkan untuk disesuaikan mengikuti nomenklatur pada dokumen KAK, RAB, dan RKA-K/L yaitu <i>Survei Indeks Persepsi Maladministrasi</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdasarkan Permen PPN/ Kepala Bappenas Nomor 1 tahun 2021 tentang Tata Cara Penyusunan, Penelaahan, dan Perubahan Rencana Kerja Kementerian/Lembaga dikatakan bahwa nomenklatur RO dapat dilakukan perubahan. 2. Dalam hal terdapat perubahan DIPA yang mempengaruhi informasi pada Renja K/L, K/L perlu melakukan perubahan Renja K/L. 	Sesuai Pedoman Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP) serta dalam rangka mendukung sinkronisasi perencanaan dan penganggaran, oleh karena RO bersifat terbuka, maka penyesuaian RO dapat dilakukan secara mandiri oleh K/L, sebagaimana mengacu pada data terakhir yang tercantum dalam aplikasi SAKTI/DIPA.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para pihak sepakat untuk penyesuaian Nomenklatur pada RO yang awalnya tertulis <i>Survei Indeks Persepsi Masyarakat</i> menjadi <i>Survei Indeks Persepsi Maladministrasi</i>. 2. Ombudsman RI akan menindaklanjuti kesepakatan ini dalam proses penyesuaian Renja tahun 2021 pada Aplikasi KRISNA dan akan ditelaah oleh Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan dalam aplikasi tersebut.

Beberapa hal penting yang menjadi catatan tambahan dan tindak lanjut lainnya dari *Trilateral Meeting* tersebut adalah: 1) Kementerian PPN/Bappenas *c.q.* Direktorat PEPPD dan Kementerian Keuangan *c.q.* Direktorat Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan menyetujui usulan perubahan Renja Ombudsman RI Tahun Anggaran 2021 sebagaimana yang telah disampaikan melalui surat Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor: B/2280/PR.02.05/XI/2021 perihal Usulan Revisi Renja K/L Ombudsman RI TA 2021 dan telah dibahas pada forum *Trilateral Meeting*; dan 2) Kementerian PPN/Bappenas *c.q.* Direktorat PEPPD akan mengirimkan Nota Dinas hasil kesepakatan pada *Trilateral Meeting* ini kepada Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan Kementerian PPN/Bappenas untuk dilakukan proses perubahan Renja Ombudsman RI tahun 2021 pada Sistem Informasi KRISNA.

Setelah proses *Trilateral Meeting*, Direktorat PEPPD menindaklanjuti dengan mengirimkan Nota Dinas terkait Perubahan Renja K/L kepada Direktorat APP beserta dokumen pendukungnya. Perubahan Renja Ombudsman RI Tahun Anggaran 2021 kemudian dilakukan oleh Ombudsman RI melalui Sistem Informasi KRISNA Renja K/L 2021 selama lima hari kerja. Setelah itu, Direktorat PEPPD melakukan penelaahan/*approval* kembali terhadap data yang sudah diubah di KRISNA Renja K/L. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang alur perubahan Renja K/L dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 4.41 Alur Perubahan Renja K/L

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas, 2021a

4.4 Pokok-pokok Penyusunan RKP 2022

Rencana Kerja Pemerintah (RKP) adalah dokumen perencanaan pembangunan nasional untuk periode 1 (satu) tahun yang dimulai pada tanggal 1 Januari dan berakhir pada tanggal 31 Desember setiap tahunnya. Penyusunan RKP dilaksanakan berdasarkan pendekatan teknokratik, partisipatif, politik, atas-bawah (*top-down*) dan bawah-atas (*bottom-up*) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. RKP tahun 2022 merupakan dokumen perencanaan pembangunan tahunan yang disusun sebagai penjabaran tahun ketiga pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (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.

Penyusunan RKP tahun 2022 diawali dengan Rapat Koordinasi (Rakor) antara Menteri PPN/Kepala Bappenas dengan Menteri Keuangan pada tanggal 10 Februari 2021 terkait Tema RKP dan Tema Kebijakan Fiskal tahun 2022. Setelah itu, Kementerian PPN/Bappenas menyelenggarakan *kick off* penyusunan RKP tahun 2022 pada tanggal 19 Februari 2021 dengan mengundang seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah provinsi di Indonesia. Agenda selanjutnya yaitu dengan melakukan Rakor antara Menteri PPN/Kepala Bappenas dengan Gubernur di seluruh Indonesia tanggal 23-24 Februari 2021 untuk membahas usulan pelaksanaan *Major Project* (MP) tahun 2022. Menindaklanjuti hasil pembahasan dalam Rakor Gubernur tersebut dilakukan Rapat Koordinasi Teknis Perencanaan Pembangunan (Rakortekrenbang) pada tanggal 1 hingga 10 Maret 2021 antara Kementerian PPN/Bappenas,

kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah terkait Penajaman Kerangka Ekonomi Makro Daerah dan Usulan Pelaksanaan *Major Project* tahun 2022.

Presiden Republik Indonesia saat pelantikan Presiden pada tanggal 20 Oktober 2019 menyatakan bahwa Indonesia harus bertransformasi dari ketergantungan pada sumber daya alam menjadi daya saing manufaktur dan jasa modern yang mempunyai nilai tambah tinggi bagi kemakmuran bangsa, demi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Transformasi ekonomi harus dimulai pada pelaksanaan RPJMN 2020-2024 untuk memberikan landasan kokoh untuk mencapai sasaran pada Visi Indonesia 2045. Tanpa transformasi ekonomi, Indonesia akan sulit keluar dari *Middle Income Trap* (MIT) sebelum tahun 2045. Transformasi ekonomi dapat dilakukan dengan mengubah struktur perekonomian dari *lower productivity to higher productivity sectors* dan meningkatkan produktivitas di masing-masing sektor. Tahun 2022 merupakan tahun kunci untuk meletakkan kembali landasan untuk keluar dari MIT.

Pandemi COVID-19 yang melanda seluruh dunia termasuk Indonesia tentu memberikan dampak secara langsung terutama dalam pencapaian Visi Indonesia 2045. Tahun 2022 diharapkan menjadi tahun pertama Indonesia untuk mulai lepas dari tekanan dampak pandemi COVID-19, tahun 2022 juga merupakan tahun kunci untuk pemantapan pemulihan ekonomi nasional.

Penyusunan RKP 2022 dimulai dengan menetapkan Tema, Prioritas Nasional, Sasaran Pembangunan, Fokus RKP, *Major Projects, Clearing House* oleh Presiden RI pada awal Maret 2021 dalam Sidang Kabinet Paripurna tentang Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2022. Tahapan selanjutnya menetapkan Prioritas Pembangunan berupa serangkaian kebijakan yang dilaksanakan melalui Prioritas Nasional (PN), Program Prioritas (PP), Kegiatan Prioritas (KP), dan Proyek Prioritas (ProP). 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.

4.5 Alur Proses Penyusunan RKP 2022

Proses penyusunan Rancangan Awal (Ranwal) RKP dan pendanaannya berdasarkan Permen PPN Nomor 5 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah, meliputi: 1) Evaluasi kinerja pembangunan dan anggaran tahun sebelumnya serta kebijakan tahun berjalan; 2) Penyusunan dan pembahasan Kerangka Ekonomi Makro; 3) Temu konsultasi publik penjaringan aspirasi pelaku pembangunan; 4) Koordinasi internal penyusunan usulan rancangan Tema, Sasaran, Arah Kebijakan, dan Prioritas Pembangunan; 5) rapat pimpinan penentuan Tema, Sasaran, Arah Kebijakan, Prioritas Pembangunan, Kerangka Ekonomi Makro, Kerangka Regulasi, dan Kerangka Pendanaan, serta Penanggung Jawab Prioritas Nasional dan Program Prioritas; 6) Rapat pimpinan penentuan arah kebijakan dan rencana pemanfaatan Dana Transfer Khusus dan Dana Desa; 7) Penyampaian tema, Sasaran, Arah Kebijakan, dan Prioritas Pembangunan kepada Presiden; 8) Rapat Kerja internal Kementerian PPN/Bappenas dalam rangka penjabaran Kerangka Ekonomi Makro, Prioritas Nasional dan Program Prioritas ke dalam Kegiatan Prioritas dan Proyek Prioritas, serta pengintegrasian rencana pelaksanaan antar pelaku pembangunan; 9) Koordinasi Kementerian PPN/Bappenas dengan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, BUMN, swasta, dan pihak terkait lainnya dalam rangka menyampaikan arah kebijakan RKP dan rencana Proyek Prioritas; 10) Pertemuan para pihak untuk pelaksanaan Dana Transfer Khusus dan Dana Desa; 11) Rakortek Pembangunan antara Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam rangka penyampaian Arah Kebijakan RKP dan rencana Proyek Prioritas, serta penjabaran Proyek Prioritas ke dalam proyek daerah, dan masukan sasaran, keluaran (*output*) dan lokasi kegiatan/proyek kementerian/lembaga yang mendukung Proyek Prioritas; 12) Pembahasan ketersediaan anggaran berdasarkan Kerangka Ekonomi Makro; dan 13) Penyusunan rancangan Pagu Indikatif.

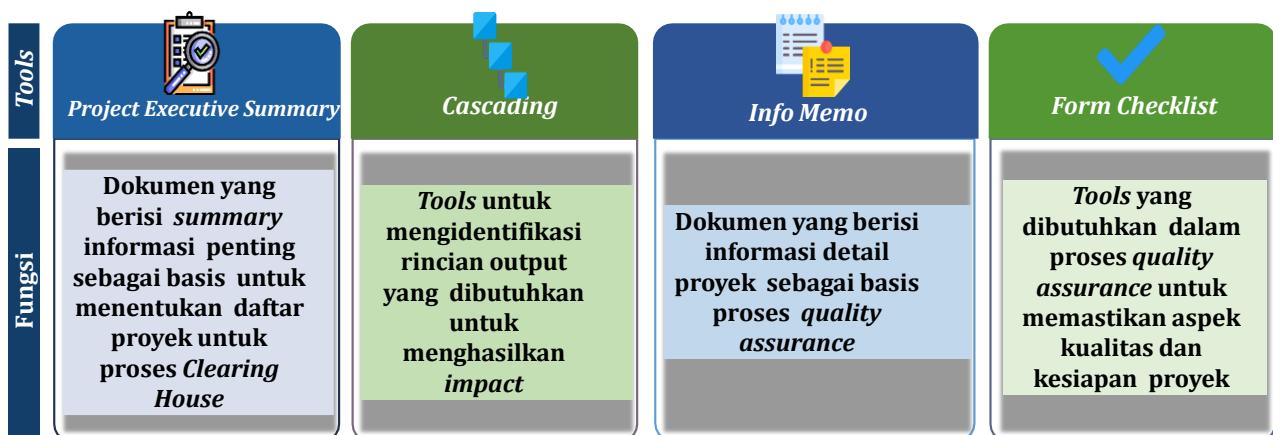
Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 merupakan titik tolak untuk mencapai sasaran pada visi 2045, ditargetkan juga bahwa pada 2036, Indonesia keluar dari *Middle Income Trap* (MIT). Oleh karena itu, tahun 2020-2024 merupakan periode penting dalam melakukan Transformasi Ekonomi untuk memberikan landasan kokoh menuju Indonesia Maju. Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2022 diarahkan untuk menyiapkan landasan untuk menuju Transformasi Ekonomi Indonesia. Adapun sasaran pembangunan pada Rancangan Awal RKP 2022 bisa dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 4.42 Sasaran Pembangunan Rancangan Awal RKP 2022

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas, 2021d

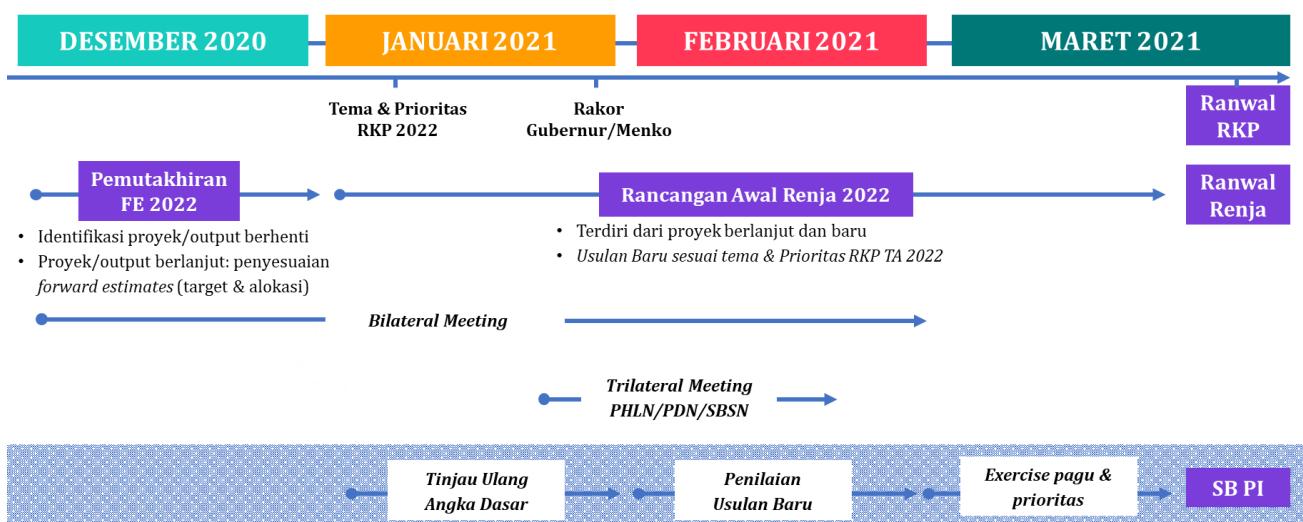
Selanjutnya, dalam mewujudkan sasaran-sasaran pembangunan tersebut, Kementerian PPN/Bappenas juga mendapat amanat dari Presiden untuk juga berperan sebagai *Clearing House*. Dengan mengemban tugas tersebut, Kementerian PPN/Bappenas harus: (1) Memastikan seluruh rencana pembangunan sesuai dengan RPJMN dan RKP, dengan mengoordinasikan dan mensinergikan program pembangunan K/L, BUMN, dan Daerah; (2) Memastikan rencana pembangunan konsisten dengan penganggarannya, untuk itu Kementerian PPN/ Bappenas dan Kementerian Keuangan bersama-sama mengalokasikan anggaran sesuai RKP; serta (3) Mengendalikan pelaksanaan rencana pembangunan melalui integrasi sistem data yang ada. Dalam menjalankan perannya sebagai *Clearing House*, Kementerian PPN/Bappenas menggunakan empat *tools* sebagaimana terlihat pada Gambar berikut.



Gambar 4.43 Empat Tools *Clearing House*

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas, 2021d

Penyusunan Ranwal RKP 2022 dilakukan mulai tanggal 9 Maret 2021 hingga 15 Maret 2021 dengan fokus kepada penentuan proyek-proyek prioritas terutama untuk kepentingan penyusunan Pagu Indikatif. Penentuan dan seleksi proyek-proyek prioritas tersebut dilakukan oleh PJ PN-*clearing house*. Pada penyusunan Ranwal RKP 2022 juga dilakukan identifikasi awal kebutuhan Kerangka Regulasi untuk menunjang proyek-proyek pada RKP 2022. Paralel dengan penyusunan Ranwal RKP 2022, Kementerian PPN/Bappenas melakukan *exercise* pagu indikatif mulai dari tanggal 9 Maret 2021 hingga 18 Maret 2021. *Exercise* pagu indikatif perlu mencakup dua hal yaitu: 1) Pengusulan proyek-proyek prioritas yang dibiayai K/L; dan 2) Pengusulan Pagu Per K/L per Program per Sumber Pendanaan per Ops/Non-Ops.



Gambar 4.44 Alur Penyusunan Rancangan Awal RKP dan Pagu Indikatif 2022

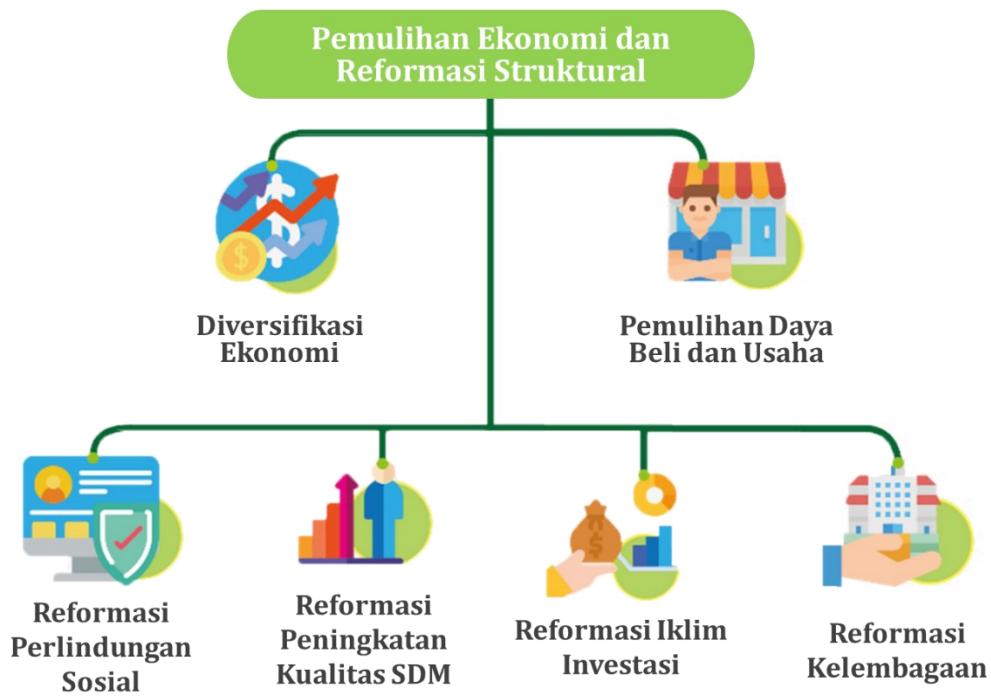
Sumber: Kementerian PPN/Bappenas, 2021c

4.6 Tema RKP 2022

Penyusunan tema pembangunan RKP Tahun 2022 dilakukan dengan mempertimbangkan sasaran RPJMN Tahun 2020–2024, arahan Presiden, hasil evaluasi kinerja pembangunan tahun 2020, kebijakan pembangunan tahun 2021, serta berbagai isu strategis yang menjadi perhatian. Tema RKP Tahun 2022 juga disusun sebagai respons terhadap kondisi Indonesia yang sedang berada dalam proses pemulihan akibat pandemi COVID-19. Krisis kesehatan akibat pandemi COVID-19 telah berdampak sistemik terhadap pembangunan nasional, terutama pada aspek sosial dan ekonomi. Kontraksi ekonomi yang terjadi di Indonesia pada tahun 2020 mengakibatkan meningkatnya angka pengangguran, melemahnya daya beli masyarakat, dan menurunnya produktivitas di sektor-sektor strategis. Kebijakan pemulihan ekonomi nasional masih perlu dilakukan pada tahun 2022, dan sekaligus menyiapkan landasan yang kokoh bagi Indonesia untuk melakukan transformasi ekonomi sesuai yang telah ditetapkan dalam RPJMN Tahun 2020–2024. Pandemi COVID-19 merupakan *unprecedented shock* yang mengubah secara signifikan pola interaksi antarmanusia, sehingga

berimplikasi terhadap perubahan pola aktivitas ekonomi, sosial, serta pelayanan publik. Penerapan *social distancing* dan protokol kesehatan menuntut penggunaan teknologi digital secara intensif dalam mendukung aktivitas manusia. Kondisi demikian tetap akan berlangsung dalam kehidupan era *new normal*, meskipun *herd immunity* diharapkan telah tercapai di tahun 2022. Berdasarkan hal tersebut, tema pembangunan RKP Tahun 2022 diarahkan untuk pemulihan dampak COVID-19 dengan berorientasi pada membangun kedepan dengan lebih baik (*Build Forward Better*). Adapun tema pembangunan RKP Tahun 2022 adalah “Pemulihan Ekonomi dan Reformasi Struktural”.

Tema tersebut berfokus pada dua hal yaitu Pemulihan Ekonomi dan Reformasi Struktural. Pemulihan Ekonomi dapat diterjemahkan sebagai upaya pemulihan daya beli masyarakat dan dunia usaha serta diversifikasi ekonomi. Pemulihan daya beli dan dunia usaha yang dilakukan sejalan dengan penuntasan krisis kesehatan, dilakukan melalui pemberian bantuan untuk pemulihan dunia usaha, menjaga daya beli rumah tangga, serta percepatan pembangunan infrastruktur padat karya. Selain itu, dilakukan juga program-program khusus untuk mendongkrak kembali daya beli masyarakat dan membangkitkan dunia usaha. Pada saat bersamaan, diversifikasi ekonomi dilakukan melalui program peningkatan nilai tambah, ketahanan pangan, pembangunan rendah karbon, dan pemerataan infrastruktur dan kualitas layanan digital.



Gambar 4.45 Arah Kebijakan Pembangunan 2022
Sumber: GoI, 2021

Reformasi struktural dilakukan untuk mendukung/menciptakan ekosistem yang

kondusif dalam rangka mendukung proses pemulihan ekonomi melalui reformasi iklim investasi, kelembagaan, serta meningkatkan kualitas SDM dan perlindungan sosial. Reformasi iklim investasi utamanya dilakukan melalui perbaikan infrastruktur ekonomi, untuk menjawab keterbatasan infrastruktur yang seringkali menjadi akar masalah dari rendahnya investasi. Selanjutnya, reformasi kelembagaan ditekankan pada perbaikan ekosistem inovasi dan pengetahuan, disamping melanjutkan reformasi birokrasi yang telah dilakukan selama ini. Sedangkan reformasi sistem kesehatan, reformasi pendidikan keterampilan, serta reformasi perlindungan sosial akan menjadi bagian dari reformasi peningkatan kualitas SDM dan perlindungan sosial. Dengan penerjemahan tema ke dalam fokus prioritas tersebut, diharapkan dapat menjadi dasar bagi Indonesia untuk menuju proses Transformasi Ekonomi Indonesia dalam koridor jangka menengah dan panjang. Transformasi ekonomi yang merupakan arahan Presiden telah dituangkan di dalam RPJMN Tahun 2020–2024. Disamping itu, transformasi ekonomi merupakan salah satu strategi mencapai sasaran dalam Visi Indonesia 2045, utamanya agar Indonesia ditargetkan keluar dari negara *Middle Income Trap* (MIT) di tahun 2036 dengan rata-rata pertumbuhan ekonomi sebesar 5,7 persen. Namun demikian, akibat pandemi COVID-19, target tersebut terkoreksi dari tahun 2036 menjadi di tahun 2043, dengan pertumbuhan ekonomi rata-rata 6,0 persen. Adanya perubahan pola di masyarakat seperti sistem kesehatan, peningkatan tren *telework*, akselerasi digitasi dan otomasi, peningkatan peran *artificial intelligence* dan *big data* serta ekonomi hijau, menjadi faktor utama dalam merumuskan *re-design* strategi transformasi ekonomi ke depan. Strategi *re-design* transformasi ekonomi tersebut bersifat jangka menengah-panjang, yang akan difokuskan pada: (1) SDM berdaya saing, (2) Produktivitas sektor ekonomi, (3) Ekonomi hijau (*green economy*), (4) Transformasi digital, (5) Integrasi ekonomi domestik, dan (6) Pemindahan Ibu Kota Negara (IKN). Dalam pelaksanaan dan pencapaian sasarannya, strategi tersebut dilakukan dengan indikator Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) sebagai instrumen utama.

Mengingat konsep transformasi ekonomi merupakan pekerjaan bersama dan memerlukan orkestrasi, maka dibutuhkan koordinasi mulai dari perencanaan hingga implementasi yang terintegrasi dalam rencana pembangunan baik jangka menengah-panjang serta bersifat antarlintas pelaku, lintas sektor dan wilayah serta lintas antarlingkup pemerintahan. Hal ini juga tidak lepas dari hal-hal yang terkait pengawasan pelayanan publik.

4.7 Penyusunan RKP 2022 Bidang Pengawasan Pelayanan Publik Terkait Ombudsman RI

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. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah wajib mematuhi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berdasarkan RPJMN 2020–2024. Selain itu, kegiatan penilaian tingkat kepatuhan bertujuan untuk mempercepat penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Peraturan

Presiden tersebut salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN.



Gambar 4.46 Turunan PN 7 RKP 2022 yang terkait Ombudsman RI

Sumber: Pandanwangi, 2021

Program Pengawasan Penyelenggaran Pelayanan Publik memiliki sasaran “Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”. Program Pengawasan Penyelenggaran Pelayanan Publik dielaborasi ke dalam 2 (dua) *output* prioritas yang menjadi Prioritas Nasional, yaitu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi. Lembaga Ombudsman RI memiliki 2 (dua) indikator sasaran yang dicantumkan dalam aplikasi KRISNA Renja 2022, sebagaimana tabel dibawah ini.

Tabel 4.25. Indikator Sasaran Ombudsman RI dalam Aplikasi KRISNA Renja 2022

No	Kode	Nama	Target 2022	Target 2023	Target 2024	Target 2025	Satuan
1	01	Indeks Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik	3,05	3,07	3,10	3,11	Indeks
2	02	Persentase Peningkatan Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	5,0	5,0	5,0	5,0	%

Sumber: Krisna Renja 2022

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. Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 merupakan bagian dari kegiatan Pencegahan Maladministrasi dalam Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ombudsman sendiri dalam Renstra maupun Renjanya memiliki 2 (dua) program, yaitu Program Dukungan Manajemen dan Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan Lampiran IIIb. Surat Bersama Pagu Indikatif 2022, Ombudsman RI memiliki 4 (empat) Rincian *Output* (RO) yaitu: 1) Laporan Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan dengan target 530 orang; 2) Laporan Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan dengan target 5300 orang; 3) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan target 39 Lembaga; dan 4) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dengan target 548 Lembaga.

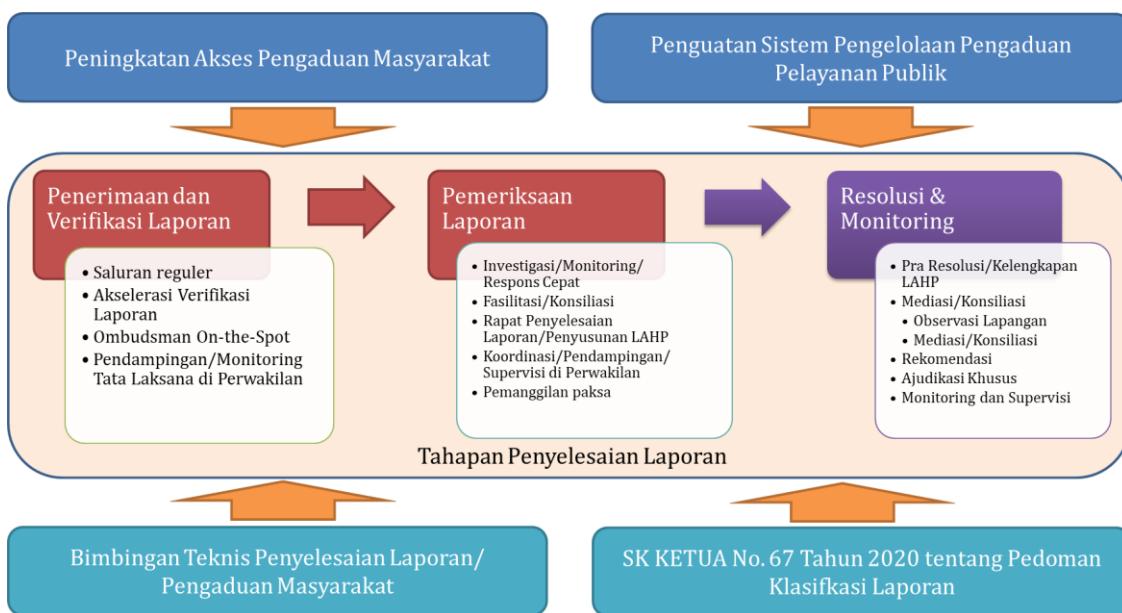
PRO	Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (<i>e-Services</i>) yang Terintegrasi	Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik	Penguatan Ekosistem Inovasi	Penguatan Pelayanan Terpadu
	1. Rancangan Portal Pelayanan Publik (<i>Kemen PANRB</i>)	1. Pengaduan pelayanan publik yang diselesaikan (<i>Kemen PANRB</i>) 2. Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan (Ombudsman RI) 3. Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan (Ombudsman RI) 4. Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat (Ombudsman RI) 5. Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan (Ombudsman RI)	1. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional (<i>KemenPANRB</i>)	1. Kebijakan Integrasi Layanan MPP (<i>KemenPANRB</i>)

Gambar 4.47 Rincian *Output* Prioritas dalam RKP 2022 KP Transformasi Pelayanan Publik
Sumber: Pandanwangi, 2021

Penyusunan rancangan RKP tahun 2022 adalah penyusunan RKP tahun kedua sejak mulai diterapkannya redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP) pada tahun 2021. Pada rancangan RKP 2022 yang terdapat pada Sistem Informasi KRISNA, Ombudsman RI memiliki 4 (empat) Rincian *Output* (RO) Prioritas yaitu: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan dengan target tahun 2022 sebesar 530 orang; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan dengan target tahun 2022 sebesar 5.300 orang; 3) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan target

tahun 2022 sebesar 39 Lembaga; dan 4) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dengan target tahun 2022 sebesar 548 Pemerintah Daerah.

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 UU 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.



Gambar 4.48 Tahapan Penyelesaian *Output* Prioritas RPJMN 2020 -2024 untuk Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman RI

Sumber: Indrarto, 2021

Pembagian substansi pada keasistensi utama kantor pusat Ombudsman RI untuk Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat adalah: 1) Keasistensi Utama I (Penegakan Hukum I) – Peradilan dan HAM; 2) Keasistensi Utama II (Penegakan Hukum II) – Pertahanan, Keamanan, dan Bea & Cukai; 3) Keasistensi Utama III (Ekonomi I) – Perdagangan, Perindustrian, Keuangan, dan Kesehatan; 4) Keasistensi Utama IV (Ekonomi II) – Agraria, Pertanian, dan Properti; 5) Keasistensi Utama V (Ekonomi III) – Energi, Kepegawaian, Ketenagakerjaan, dan Kehutanan; 6) Keasistensi Utama VI (Ekonomi IV) – Infrastruktur, Perhubungan, Teknologi Informasi, dan Lingkungan; 7) Keasistensi Utama VII (Humaniora) – Pendidikan, Agama, Sosial, dan Administrasi Kependudukan.

4.8 Pemutakhiran RKP 2022 terkait Ombudsman RI

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 yang perlu menjadi perhatian. Perencanaan dan penganggaran pembangunan saat ini memang disusun sebagai respon terhadap kondisi Indonesia yang sedang dalam proses pemulihan akibat pandemi Covid-19. 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 4.49 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 Direktorat PEPPD 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 menyarankan agar Ombudsman RI membahas secara internal terlebih dahulu antara Biro Perencanaan dan Keuangan dengan biro lainnya. Pembahasan internal tersebut juga bisa melibatkan Kementerian PPN/Bappenas untuk memberikan penguatan dari sisi perencanaannya.

Ombudsman RI akan melakukan pemutakhiran 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.

RINCIAN OUTPUT							
NO	SOURCE	KODE	NOMENKLATUR	STATUS	ALOKASI (RIBU)	VOLUME	SATUAN
1	Renja K/L	951	Layanan Sarana Internal	approved	2.399.468,0	184,0	Unit
	RKA K/L		Layanan Sarana Internal		2.399.468,0	186,0	Unit
2	Renja K/L	971	Layanan Prasarana Internal	approved	1.000.000,0	2,0	Unit
	RKA K/L		Layanan Prasarana Internal		1.000.000,0	2,0	Unit

Gambar 4.50 Menu Komparasi Renja K/L dan RKA K/L di KRISNA Sebelum Pemutakhiran

RINCIAN OUTPUT							
NO	SOURCE	KODE	NOMENKLATUR	STATUS	ALOKASI (RIBU)	VOLUME	SATUAN
1	Renja K/L	951	Layanan Sarana Internal	approved	2.399.468,0	186,0	Unit
	RKA K/L		Layanan Sarana Internal		2.399.468,0	186,0	Unit
2	Renja K/L	971	Layanan Prasarana Internal	approved	1.000.000,0	2,0	Unit
	RKA K/L		Layanan Prasarana Internal		1.000.000,0	2,0	Unit

Gambar 4.51 Menu Komparasi Renja K/L dan RKA K/L di KRISNA Setelah Pemutakhiran

Sebagai tindak lanjut Ombudsman RI akan mengirim surat kepada Direktorat Sistem Penganggaran (DSP) Kemenkeu dan Direktorat APP Kementerian PPN/Bappenas dengan ditembuskan kepada Direktorat PEPPD Bappenas dan DJA Kemenkeu. Secara prinsip, Direktorat PEPPD 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*



RAPAT KOORDINASI

**“Strategi Perencanaan dan Penganggaran Program
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan
Program Dukungan Manajemen”**

Hotel Putri Duyung Ancol Jakarta, 20-23 April 2021

137

021 3737 3737

OmbudsmanRI137

ombudsmanri137

www.ombudsman.go.id



RAPAT KOORDINASI

**“Strategi Perencanaan dan Penganggaran Program
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan
Program Dukungan Manajemen”**

Hotel Putri Duyung Ancol Jakarta, 20-23 April 2021

137

021 3737 3737

OmbudsmanRI137

ombudsmanri137

www.ombudsman.go.id





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI



05

KOORDINASI PENGANGGARAN OMBUDSMAN RI

BAB 5

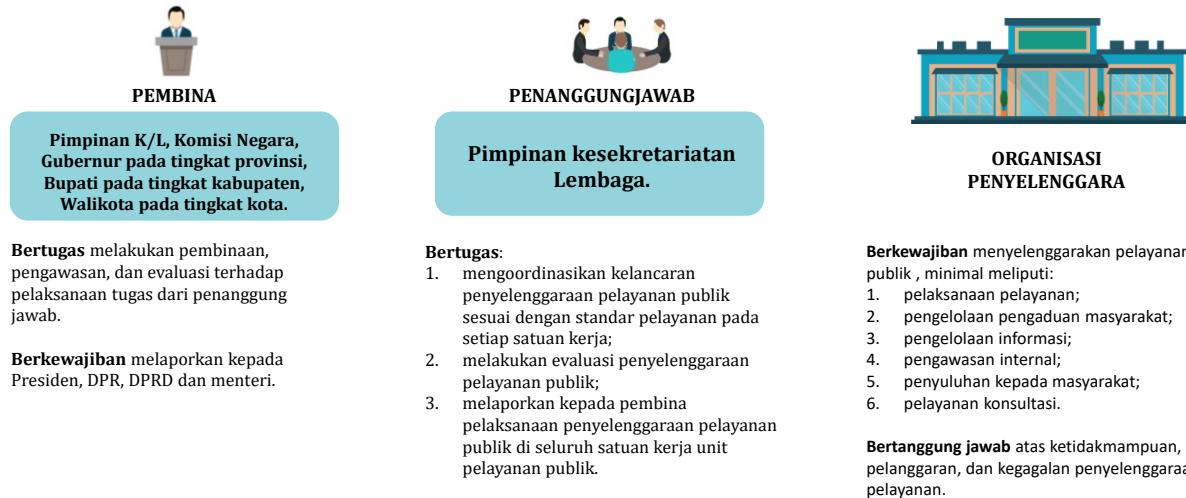
KOORDINASI PENGANGGARAN OMBUDSMAN RI

5.1 Telaah Bidang Pelayanan Publik Lintas Sektor

Standar pelayanan adalah tolak 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 teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi: 1) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 3) Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 6) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; 8) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; 11) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil

evaluasi, penyelenggata berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Asas penyelenggaraan pelayanan publik antara lain: 1. Kepentingan umum, 2. Kepastian hukum, 3. Kesamaan hak, 4. Keseimbangan hak dan kewajiban, 5. Keprofesionalan, 6. Partisipatif, 7. Tidak Diskriminatif, 8. Keterbukaan, 9. Akuntabilitas, 10. Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan, 11. Ketepatan Waktu, 12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.



Gambar 5.1 Tugas dan Kewajiban Lembaga Penyelenggara Pelayanan Publik

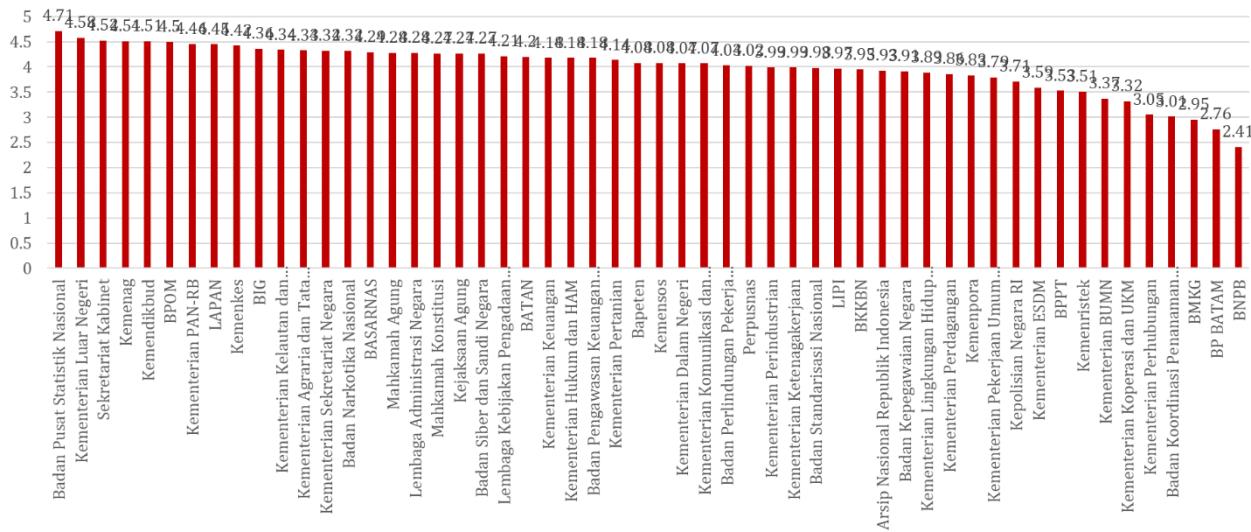
Sumber: KemenPAN-RB, 2021

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. Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengawas oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi (DPRD), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 diamanatkan tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia, antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Mandat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Lembaga yang melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik adalah Kementerian PAN-RB. Kementerian PAN-RB melakukan

evaluasi pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 1 Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun (GoI, 2017b). Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkeseimbangan, keadilan, dan netralitas. Dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat sebagai berikut: 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik; 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat; 4) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik padal lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah; 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan. Indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah di Indonesia adalah Indeks Pelayanan Publik. Berikut merupakan hasil IPP Kementerian/Lembaga Tahun 2022 pada 54 K/L.



Gambar 5.2 Hasil Evaluasi Pelayanan Publik di 54 Kementerian/Lembaga
Sumber: KemenPAN-RB, 2021

Dalam rangka pembinaan, evaluasi dan pengawasan pelayanan publik, Kementerian PAN-RB dan Ombudsman RI menggunakan instrumen penilaian dalam rangka terhadap lembaga-lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kementerian PAN-RB menggunakan istilah Penilaian Indeks Pelayanan Publik dan Ombudsman RI berupa Penilaian Kepatuhan terhadap UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara umum, perbedaan survei yang dilakukan Ombudsman dan KemenPAN-RB, yaitu:

- a. *Positioning*: Ombudsman melakukan survei pada aspek pencegahan, sedangkan KemenPAN-RB melakukan monev untuk pendayagunaan aparatur negara dalam melakukan pelayanan.
- b. Tujuan: Ombudsman untuk *mapping* tingkat kepatuhan pemerintahan daerah, sedangkan KemenPAN-RB untuk monev pendayagunaan pelayanan publik.
- c. Kewenangan: Ombudsman dalam pengawasan kualitas pelayanan publik, sedangkan KemenPAN-RB dalam pembinaan penyelenggara pelayanan publik.
- d. Manfaat rekomendasi: KemenPAN-RB memberikan rekomendasi atas survei Indeks Pelayanan Publik, sedangkan Ombudsman memberikan rekomendasi ketika ada maladministrasi.

Perbandingan keduanya dapat disampaikan sebagai berikut.



Indeks Pelayanan Publik

Definisi Indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dengan mempertimbangkan 6 aspek.

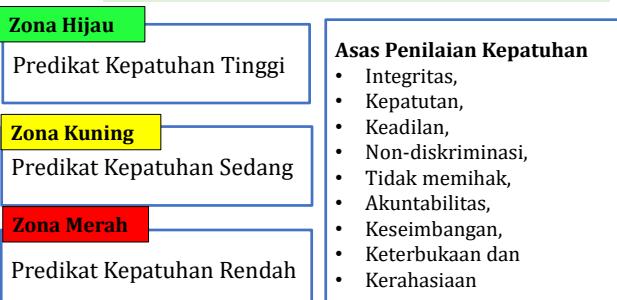


Sumber: PermenPANRB No.17/2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



Survey Kepatuhan Pelayanan Publik

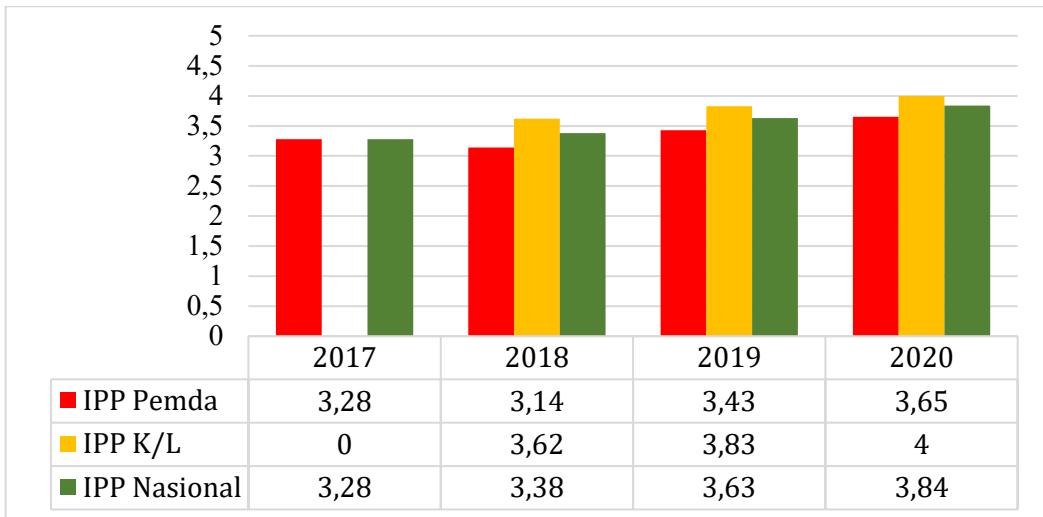
Definisi Penilaian Kepatuhan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan serta bertujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah Maladministrasi.



Sumber: Peraturan Ombudsman RI No. 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

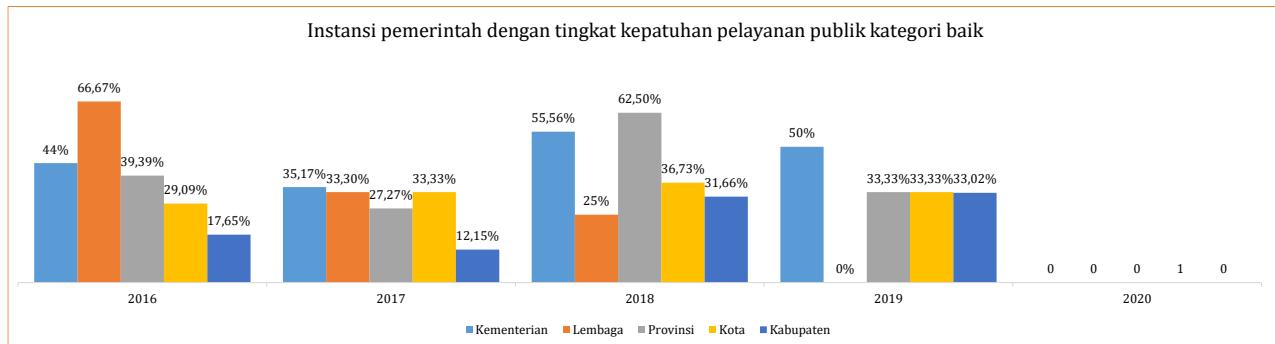
Gambar 5.3 Instrumen Penilaian Pelayanan Publik Lintas Sektor

Sumber: Pandanwangi, 2021



Gambar 5.4 Realisasi Indeks Pelayanan Publik Periode 2017-2020

Sumber: KemenPAN-RB, 2021



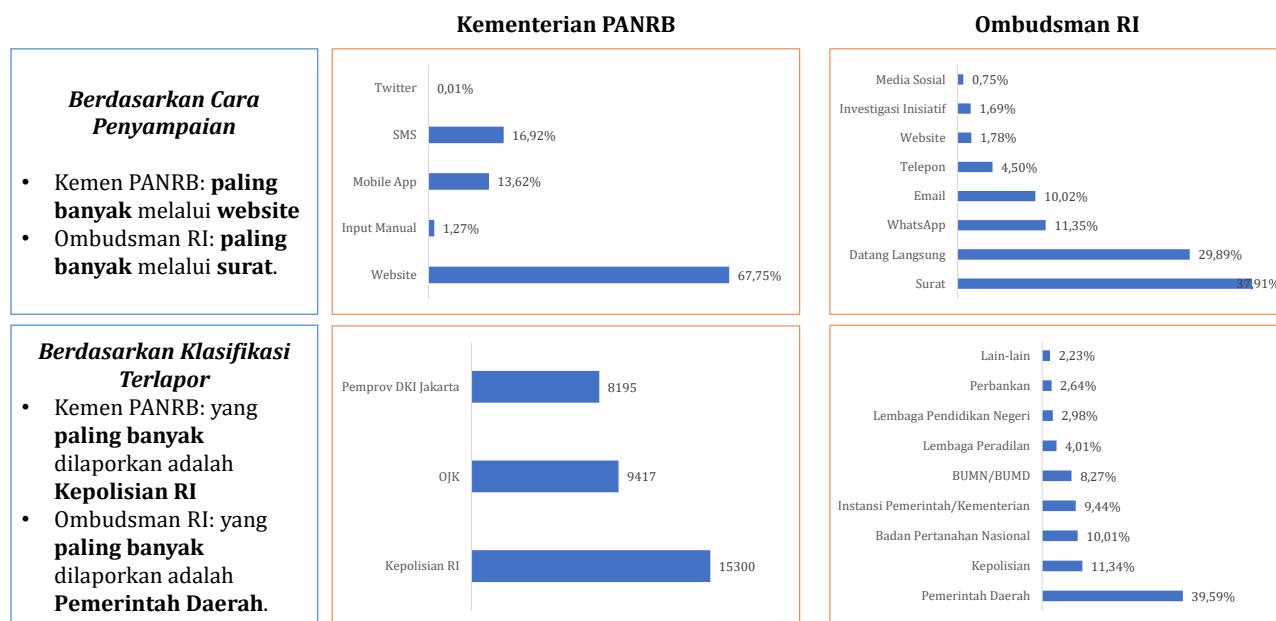
Keterangan: Tahun 2020 hasil survei tidak dipublikasikan, penyesuaian target dan lokus terkait COVID-19; Lokus: Kab. Karawang; Kab. Sukabumi, Kota Bandung; Zona hijau: Kota Bandung (Kepatuhan Tinggi); Zona kuning: Kab. Karawang dan Kab. Sukabumi

Gambar 5.5 Realisasi Kepatuhan Pelayanan Publik Periode 2016-2020

Sumber: Pandanwangi, 2021 dan Ombudsman RI, 2021a (diolah)

Selain itu seluruh pengaduan terhadap pelayanan publik dapat dilaporkan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik, yang bertujuan agar: 1) Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi; 2) Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat; 3) meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap

organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam *good governance* maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu *website*, *twitter*, dan aplikasi *mobile*.



Gambar 5.6 Potret Kondisi Laporan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Sumber: *Laporan Tahunan SP4N-LAPOR! dan Ombudsman RI, 2020*

Target kinerja SP4N-LAPOR! pada tahun 2021 sebanyak 454.790 pengaduan dan 70 persen pengaduan selesai. Aplikasi SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah Daerah di Indonesia. Rata-rata 570 jumlah laporan perhari, 1.389.891 total laporan yang telah diterima sejak tahun 2012, dan 801.257 total jumlah pengguna yang terdaftar hingga Januari 2019. Dalam pengaduannya, SP4N-LAPOR! memiliki fitur anonim yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum. Fitur rahasia dimana seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik. Fitur *Tracking Id* yaitu nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

5.2 Prakiraan Maju (*Forward Estimate*) Anggaran Ombudsman RI 2022-2024

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 distandardkan; 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.



Gambar 5.7 Agenda Penyusunan Pagu Indikatif Kementerian/Lembaga TA 2022

Tabel 5.1 Prakiraan Maju Ombudsman RI pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (ribu rupiah)

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik						35,717,209	59,658,282	63,999,522	67,519,396
Terbujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik									

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Tingkat Kepuasan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman	Nilai	2.7	2.9	3.1	3.2				
Kepatuhan Tinggi K/L/D terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Instansi	142	150	157	164				
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif									
Efisiensi Waktu Penyelesaian Laporan	%	5	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	0,2				
Kualitas Pelayanan Ombudsman RI yang Meningkat									
Efisiensi Waktu Penyelesaian Aduan	%	2.8	2.8	2.8	2.8				
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat						15,200,000	22,068,956	23,565,163	25,149,926
Terlaksananya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif									
Rata-Rata Waktu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	Hari	135	120	105	90				
Persentase Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat	%	70	75	80	85				
Pelayanan Publik Lainnya	layanan	7	134	141	148	200,000	3,885,000	4,079,250	4,283,212
Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	Layanan	7	134	141	148				
Akses Pengaduan Pelayanan Publik	Layanan	7	134	141	148	200,000	3,885,000	4,079,250	4,283,212
Pusat									
Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	Layanan	7	134	141	148				

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Penyusunan Pedoman Strategi Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik						33,400	50,000	50,000	50,000
Pembukaan Gerai Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Publik di Wilayah yang Masih Rendah Akses Pengaduan Pelayanan Publik						166,600	3,835,000	4,029,250	4,233,212
Pelayanan Publik kepada masyarakat	Orang	6300	6600	6800	7000	15,000,000	18,183,956	19,485,913	20,866,714
Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan	Orang	6300	6600	6800	7000				
Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Orang	630	660	680	700	5,100,000	6,182,545	6,625,210	7,094,683
Pusat									
Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan	Orang	630	660	680	700				
Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Ombudsman RI Pusat						600,000	860,000	950,000	1,000,000
Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman RI Pusat						3,200,000	3,402,545	3,640,210	3,844,683
Resolusi dan Monitoring Laporan/Pengaduan						565,000	800,000	850,000	950,000
Penguatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik						335,000	650,000	700,000	800,000
Bimbingan Teknis Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat						400,000	470,000	485,000	500,000
Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	orang	5670	5,940	6,120	6,300	9,900,000	12,001,411	12,860,703	13,772,031
Pusat									
Jumlah laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	orang	5670	5,940	6,120	6,300	9,900,000	11,457,411	12,860,703	13,772,031
Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan						1,498,720	2,522,630	3,740,000	4,086,800
Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan						8,401,280	8,934,781	9,120,703	9,685,231

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Pencegahan Maladministrasi						20,117,209	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	4	6	8	10				
Persentase Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik yang Dilaksanakan	%	70	70	70	70				
Indeks Persepsi Maladministrasi	Indeks	5,5	5.0	4.5	4.0				
Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7	1,900,000	2,168,052	2,243,934	2,322,472
Jumlah rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7				
Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7	1,900,000	2,168,052	2,243,934	2,322,472
Pusat									
Jumlah rekomendasi kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan	Rekomendasi Kebijakan	7	7	7	7	1,900,000	2,168,052	2,243,934	2,322,472
Deteksi Potensi Maladministrasi						103,850	118,500	122,649	126,941
Analisis Potensi Maladministrasi						1,237,150	1,411,688	1,461,096	1,512,235
Perlakuan dan Pelaksanaan Saran						559,000	637,864	660,189	683,296
Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	Lembaga	21	187	195	204	467,209	8,930,620	9,370,723	9,832,607
Jumlah lembaga yang didampingi dalam pemenuhan standar pelayanan publik	Lembaga	2	168	176	185				
Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik	Focal Point	19	19	19	19				
Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Lembaga	1	22	23	24	50,000	1,105,276	1,160,540	1,218,567
Pusat									

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Jumlah lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam pemenuhan standar pelayanan publik	Lembaga	1	22	23	24				
Inventarisasi Kepatuhan Kementerian/Lembaga						800	50,000	50,000	75,000
Penyusunan Petunjuk Teknis						4,800	164,000	189,000	189,000
Penyusunan Bahan Pendampingan Kepatuhan Kementerian/Lembaga						12,800	164,000	164,000	164,000
Pendampingan Kepatuhan Kementerian/Lembaga						31,600	727,726	757,540	790,567
Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	Lembaga	1	146	153	161	50,000	7,396,854	7,766,696	8,155,031
Pusat									
Jumlah lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam pemenuhan standar pelayanan publik	Lembaga	1	146	153	161	50,000	7,396,854	7,766,696	8,155,031
Inventarisasi Kepatuhan Pemerintah Daerah						800	850,000	850,000	850,000
Penyusunan Bahan Pendampingan Kepatuhan Pemerintah Daerah						14,400	2,114,800	2,237,200	2,237,200
Pendampingan Kepatuhan Pemerintah Daerah						34,800	4,432,054	4,679,496	5,067,831
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat	Lembaga	7	7	7	7	139,209	145,000	150,000	155,000
Pusat									
Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan oleh pusat	Focal Point	7	7	7	7				
Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat						139,209	145,000	150,000	155,000
Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	Lembaga	12	12	12	12	228,000	283,490	293,487	304,009
Pusat									
Jumlah focal point pengawasan pelayanan publik	Focal Point	12	12	12	12				

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
yang dikembangkan oleh perwakilan									
Pengembangan Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan						228,000	283,490	293,487	304,009
Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	1	10	10	10	100,000	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	1	10	10	10				
Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan	Lembaga	1	10	10	10	100,000	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	1	10	10	10				
Penyusunan Pedoman						20,600	100,000	100,000	100,000
Pelaksanaan Pengawasan						51,000	871,225	908,718	947,523
Penyampaian Hasil Pengawasan						28,400	100,000	100,000	100,000
Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	7	34	34	34	550,000	3,882,000	4,072,995	4,273,432
Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas persepsi maladministrasi	Pemerintah Daerah	7	34	34	34				
Jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai atas opini pengawasan pelayanan publik	Pemerintah Daerah	7	7	7	7				
Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	Pemerintah Daerah	7	34	34	34	450,000	3,675,000	3,858,750	4,051,688
Pusat									
Jumlah Pemerintah Daerah yang disurvei atas persepsi maladministrasi	Pemerintah Daerah	7	34	34	34				
Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Maladministrasi						450,000	3,675,000	3,858,750	4,051,688

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Opini Pengawasan Pelayanan Publik						100,000	207,000	214,245	221,744
Pusat	Pemerintah Daerah	7	7	7	7				
Jumlah Pemerintah Daerah yang dinilai atas opini pengawasan pelayanan publik	Pemerintah Daerah	7	7	7	7				
Penyusunan dan Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik						100,000	207,000	214,245	221,744
Data dan Informasi Publik	layanan	1	2	4	6	100,000	1,105,439	2,210,878	2,321,421
Jumlah jenis data pelayanan publik terkait pelayanan dasar	Jenis Data	1	2	4	6				
Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)	layanan	1	2	4	6	100,000	1,105,439	2,210,878	2,321,421
Pusat									
Jumlah jenis data pelayanan publik terkait pelayanan dasar	Jenis Data	1	2	4	6				
Perumusan Grand Design Penyusunan Satu Data Pelayanan Publik						26,400	108,000	118,000	118,000
Pemetaan Data Awal						18,500	175,000	205,000	205,000
Pengumpulan Data Pelayanan Publik						27,500	651,480	1,456,120	1,457,620
Penyusunan Laporan dan Penyampaian Satu Data Pelayanan Publik						27,600	170,959	431,758	540,801
Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	Lembaga	39	39	39	39	4,250,000	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	39				
Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Lembaga	39	39	39	39	4,250,000	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	39				

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Persiapan Survei						1,967,500	2,006,960	2,121,310	2,313,960
Pengambilan Data Kementerian/Lembaga						97,680	97,680	97,680	97,680
Pengolahan Data						558,100	764,510	764,510	779,510
Penyusunan Laporan						108,000	212,060	367,500	395,345
Penyampaian Hasil Survei						1,518,720	1,604,415	1,568,906	1,579,406
Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	Pemerintah Daerah	548	548	548	548	12,750,000	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	548				
Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Pemerintah Daerah	548	548	548	548	12,750,000	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	548				
Persiapan Survei						3,618,400	3,980,240	4,179,252	4,388,214
Pengambilan Data Pemerintah Daerah						9,131,600	10,076,635	10,580,466	11,109,491
Penjaminan Mutu						400,000	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	%	2,8	2.6	2.4	2.0				
Rata-rata lama penyelesaian aduan	Hari	72	70	69	67				
Pelayanan Publik Lainnya	layanan	3	3	3	3	400,000	1,689,490	1,747,487	1,808,409
Jumlah aduan terkait pengawasan Ombudsman yang diselesaikan	Aduan	35	75	80	85				

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Jumlah laporan penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan	Laporan	13	17	17	17				
Jumlah laporan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang dilaksanakan	Laporan	1	1	1	1				
	layanan	1	1	1	1	200,000	428,490	443,487	459,009
Pusat									
Jumlah aduan terkait pengawasan Ombudsman yang diselesaikan	Aduan	35	75	80	85				
Penyelesaian/Tindak Lanjut Pengaduan						200,000	428,490	443,487	459,009
Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	layanan	1	1	1	1	100,000	725,000	750,000	776,000
Pusat									
Jumlah laporan penjaminan mutu penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan	Laporan	13	17	17	17				
Evaluasi Mutu Penyelesaian Laporan						100,000	725,000	750,000	776,000
Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	layanan	1	1	1	1	100,000	536,000	554,000	573,400
Pusat									
Jumlah laporan penjaminan mutu pencegahan maladministrasi yang dilaksanakan	Laporan	1	1	1	1				
Pelaksanaan Survei Pelayanan Ombudsman						100,000	536,000	554,000	573,400

Tabel 5.2 Prakiraan Maju Ombudsman RI pada Program Dukungan Manajemen (ribu rupiah)

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Program Dukungan Manajemen						171,255,035	238,623,000	255,339,000	274,318,000
Terselenggaranya Dukungan Manajemen Kelembagaan Ombudsman yang Kuat									

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Nilai SAKIP	Nilai	70	72	75	78				
Nilai Reformasi Birokrasi	Nilai	77,5	80	82,5	85				
Tingkat Kematangan Maturitas SPIP	Level	3	3	3	3				
Opini BPK atas Pemeriksaan Laporan Keuangan	Opini	WTP	WTP	WTP	WTP				
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Informasi	Indeks	3,3	3,5	3,7	3,8				
Persentase Realisasi Anggaran	%	95	95	95	95				
Persentase Pemenuhan Infrastruktur sesuai Kebutuhan Pegawai	%	25	30	35	40				
Persentase Pemenuhan Pengembangan Kompetensi Pegawai	%	48	53	60	65				
Layanan Dukungan Manajemen yang Prima									
Indeks Kinerja Dukungan Manajemen	Indeks (skala 4)	2,93	2,99	3,05	3,06				
Perencanaan dan Keuangan						2,000,000	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	3,02	3,05	3,07	3,1				
Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	Layanan	2	2	2	2	250,000	630,000	660,000	695,000
Jumlah dokumen perencanaan yang disusun	Dokumen	5	13	15	14				
Layanan Perencanaan dan Penganggaran	Layanan	2	2	2	2	250,000	630,000	660,000	695,000
Pusat									
Jumlah dokumen perencanaan yang disusun	Dokumen	5	13	15	14				
Penyusunan Perencanaan						127,140	320,393	335,650	353,449
Penyusunan Penganggaran						122,860	309,607	324,350	341,551
Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	Laporan	5	10	10	10	1,000,000	2,520,000	2,645,000	2,780,000
Jumlah laporan Triwulan, Tahunan, Laporan Kinerja, dan Laporan Lainnya	Laporan	5	10	10	10				
Nilai atas evaluasi pelaksanaan RKA-K/L	Nilai	75	80	85	87				
Laporan Monitoring dan Evaluasi Internal	Laporan	5	10	10	10	1,000,000	2,520,000	2,645,000	2,780,000
Pusat									
Jumlah laporan Triwulan, Tahunan, Laporan Kinerja, dan Laporan Lainnya	Laporan	5	10	10	10				
Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi						1,000,000	2,520,000	2,645,000	2,780,000
Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	Dokumen	93	122	122	122	750,000	2,210,000	2,320,000	2,440,000
Jumlah dokumen perpendaharaan	Dokumen	12	12	12	12				
Jumlah dokumen pengelolaan keuangan Perwakilan	Dokumen	73	102	102	102				
Jumlah dokumen pengelolaan akuntansi dan pelaporan	Dokumen	8	8	8	8				
Keuangan Pusat	Dokumen	12	12	12	12	250,000	630,000	660,000	695,000
Pusat									
Jumlah Dokumen Perpendaharaan	Dokumen	12	12	12	12				
Pelaksanaan Anggaran						49,240	124,085	129,994	136,887
Pelaksanaan Verifikasi						49,240	124,085	129,994	136,887
Pelaksanaan Perpendaharaan						151,520	381,830	400,012	421,226
Keuangan Perwakilan	Dokumen	73	102	102	102	276,000	950,000	1,000,000	1,050,000

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Pusat									
Jumlah Dokumen Kegiatan Pengelolaan Keuangan Perwakilan	Dokumen	73	102	102	102				
Fasilitasi Perencanaan Perwakilan						82,860	285,207	300,217	315,228
Fasilitasi Keuangan Perwakilan						132,540	456,207	480,217	504,228
Uji Petik Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan dan Anggaran Perwakilan						60,600	208,586	219,566	230,544
Akuntansi dan Pelaporan	Dokumen	8	8	8	8	224,000	630,000	660,000	695,000
Pusat									
Jumlah Dokumen Pengelolaan Akuntansi dan Pelaporan	Dokumen	8	8	8	8				
Pengelolaan Akuntansi						170,980	462,585	484,613	510,312
Pelaporan dan Dokumentasi						53,020	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						525,000	2,375,000	2,500,000	2,750,000
Terlaksananya layanan fasilitasi pelayanan teknis terhadap Ombudsman RI yang berkualitas									
Indeks kinerja Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis	Indeks	3	3	3	3				
Layanan Umum	Layanan	3	3	3	3	525,000	2,375,000	2,500,000	2,750,000
Persentase layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100	100				
Persentase layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100	100				
Jumlah arsip laporan masyarakat yang dikelola	Berkas	1000	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	1	175,000	475,000	500,000	550,000
Pusat									
Persentase layanan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100	100				
Analisis Data Klasifikasi Laporan Masyarakat						175,000	475,000	500,000	550,000
Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Layanan	1	1	1	1	175,000	475,000	500,000	550,000
Pusat									
Persentase layanan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik	%	100	100	100	100				
Pengelolaan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik						175,000	475,000	500,000	550,000

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Layanan Kearsipan Laporan Masyarakat	Layanan	1	1	1	1	175,000	475,000	500,000	550,000
Pusat									
Jumlah arsip laporan masyarakat yang dikelola	Berkas	1000	1000	1000	1000				
Pengelolaan Arsip Laporan Masyarakat						175,000	475,000	500,000	550,000
Layanan Kearsipan Pencegahan Maladministrasi	Layanan	1	1	1	1	-	475,000	500,000	550,000
Pusat									
Jumlah jenis arsip pencegahan maladministrasi yang dikelola	Jenis Arsip	-	4	4	4				
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						2,280,000	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	2,85	2,9	2,93	2,95				
Layanan Umum	Layanan	1	1	1	1	250,000	640,000	910,000	1,400,000
Indeks kepuasan pengguna layanan perpustakaan	Indeks (Skala 100)	70	71	72	73				
Layanan Perpustakaan	Layanan	1	1	1	1	250,000	640,000	910,000	1,400,000
Pusat									
Jumlah koleksi digital	Koleksi	3	7	10	15				
Pengelolaan layanan perpustakaan						250,000	640,000	910,000	1,400,000
Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	3	3	3	3	1,455,000	5,832,000	6,130,000	6,430,000
Indeks ketepatan waktu penyediaan informasi publik	Indeks (Skala 4)	3,55	3,6	3,7	3,8				
Layanan Hubungan Antar Lembaga	Layanan	1	1	1	1	250,000	432,000	530,000	630,000
Pusat									
Jumlah kegiatan fasilitasi kunjungan dan koordinasi kehumasan serta media relation	Kegiatan	18	18	18	18				
Hubungan masyarakat						250,000	432,000	530,000	630,000
Layanan Kemitraan Strategis dan Pengembangan Jejaring Masyarakat	Layanan	1	1	1	1	830,000	2,800,000	2,900,000	3,000,000
Pusat									
Jumlah kegiatan kemitraan strategis, pengembangan jejaring, dan keikutsertaan kegiatan pameran	Kegiatan	70	74	75	76				
Sosialisasi oleh Perwakilan						680,000	1,700,000	1,700,000	1,700,000
Pameran Pelayanan Publik						120,000	900,000	1,000,000	1,100,000
Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi						30,000	200,000	200,000	200,000
Layanan Pemberitaan, Publikasi, dan Dokumentasi	Layanan	1	1	1	1	375,000	2,600,000	2,700,000	2,800,000
Pusat									

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Jumlah kegiatan publikasi, peliputan, dan dokumentasi	Konten	120	120	120	120				
Penyediaan informasi publik						375,000	2,600,000	2,700,000	2,800,000
Layanan Data dan Informasi	Layanan	2	2	2	2	575,000	2,650,000	3,035,000	3,425,000
Indeks kepuasan pengguna layanan data dan informasi	Indeks (Skala 4)	2,70	2.9	3.1	3.3				
Persentase pengelolaan layanan data dan informasi	%	61,25	73.75	82.5	90				
Layanan Pengelolaan Data Informasi	Layanan	1	1	1	1	150,000	350,000	385,000	425,000
Pusat									
Persentase data informasi publik yang tersentralisasi dalam Sisdatin Ombudsman Pusat dan Perwakilan	%	70	72	74	76				
Pengolahan data dan informasi						150,000	350,000	385,000	425,000
Layanan Pengelolaan Teknologi Informasi	Layanan	1	1	1	1	425,000	2,300,000	2,650,000	3,000,000
Pusat									
Persentase pengelolaan teknologi informasi	%	58	68	76	86				
Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi						100,000	800,000	850,000	900,000
Pengembangan Aplikasi						150,000	750,000	800,000	850,000
Pengelolaan Layanan Keamanan Teknologi Informasi						175,000	750,000	1,000,000	1,250,000
Pengawasan Internal						575,000	1,417,000	1,536,000	1,654,000
Terlaksananya layanan pengawasan internal yang berkualitas									
Indeks kinerja Inspektorat	Indeks	2,9	3	3.1	3.1				
Layanan Pengawasan Internal	Laporan	23	25	27	29	575,000	1,417,000	1,536,000	1,654,000
Persentase pelaksanaan kegiatan pengawasan Inspektorat sesuai dengan PKPT berbasis resiko	%	100	100	100	100				
Tingkat Kematangan Maturitas SPIP	Level	3	3	3	3				
Nilai internal Audit Capability Model (IA-CM)	Level	3	3	3	3				
Laporan Pengelolaan SPIP dan Pengawasan Administrasi Umum	Laporan	19	21	23	25	450,000	900,000	1,000,000	1,100,000
Pusat									
Jumlah laporan kegiatan PKPT	Laporan	19	21	23	25				
Pelaksanaan audit internal						450,000	900,000	1,000,000	1,100,000
Laporan Pengelolaan Tata Usaha Inspektorat	Laporan	4	4	4	4	125,000	517,000	536,000	554,000
Pusat									
Jumlah laporan kegiatan Inspektorat	Laporan	4	4	4	4				
Penyusunan laporan Pengelolaan Tata Usaha Inspektorat						125,000	517,000	536,000	554,000
Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi						1,850,000	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	2,9	3	3.1	3.1				
Layanan Hukum	Layanan	1	1	1	1	500,000	880,000	950,000	1,050,000
Indeks ketepatan waktu penyelesaian rancangan peraturan dan telaahan hukum	Indeks (Skala 100)	80	85	90	90				

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Fasilitasi Hukum dan Perundang-undangan	Layanan	1	1	1	1	500,000	880,000	950,000	1,050,000
Pusat									
Jumlah peraturan perundang-undangan yang difasilitasi	Peraturan	6	6	6	6				
Koordinasi penyusunan produk hukum						500,000	880,000	950,000	1,050,000
Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	Layanan	2	2	2	2	450,000	1,355,000	1,450,000	1,600,000
Indeks tata kelola internal	Indeks (Skala 4)	2,8	2,9	3	3,1				
Layanan Organisasi dan Fasilitasi Reformasi Birokrasi	Layanan	1	1	1	1	300,000	880,000	950,000	1,050,000
Pusat									
Jumlah laporan evaluasi kelembagaan	Laporan	2	2	2	2				
Pengelolaan kelembagaan						300,000	880,000	950,000	1,050,000
Layanan Penataan dan Evaluasi Tata Laksana	Layanan	1	1	1	1	150,000	475,000	500,000	550,000
Pusat									
Jumlah instrumen Tata Laksana	Instrumen	3	3	3	3				
Penataan dan Evaluasi Tata Laksana						150,000	475,000	500,000	550,000
Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	2	2	2	2	900,000	2,000,000	2,500,000	3,500,000
Jumlah laporan kegiatan kerja sama yang difasilitasi	Laporan	19	36	44	58				
Layanan Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri	Layanan	1	1	1	1	330,000	733,333	916,667	1,283,333
Pusat									
Jumlah laporan kegiatan kerja sama dalam negeri yang difasilitasi	Laporan	10	18	22	28				
Pelaksanaan Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri						330,000	733,333	916,667	1,283,333
Layanan Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri	Layanan	1	1	1	1	570,000	1,266,667	1,583,333	2,216,667
Pusat									
Jumlah laporan kegiatan forum internasional dan kerja sama luar negeri yang difasilitasi	Laporan	9	18	22	30				
Pelaksanaan Fasilitasi Forum Internasional						500,000	866,667	1,183,333	1,766,667
Pelaksanaan Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri						70,000	400,000	400,000	450,000
Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumah tanggaan						164,025,035	215,639,000	230,203,000	246,044,000
Terlaksananya pengelolaan Sumber Daya Manusia, Keppegawaiannya, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumah tanggaan yang berkualitas									
Indeks kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	Indeks	2,9	3	3,1	3,1				
Layanan Perkantoran	Layanan	2	2	2	2	158,906,650	176,772,000	182,948,000	189,362,000
Persentase realisasi pembayaran gaji dan tunjangan	%	100	100	100	100				
Persentase realisasi penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	%	82,50	85	90	90				
Belanja Pegawai Operasional	Layanan	1	1	1	1	84,908,650	102,252,000	105,820,000	109,535,000
Pusat									
Gaji dan Tunjangan						84,908,650	102,252,000	105,820,000	109,535,000

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Persentase realisasi pembayaran gaji dan tunjangan	%	100	100	100	100				
Belanja Barang Operasional	Layanan	1	1	1	1	73,998,000	74,520,000	77,128,000	79,827,000
Pusat									
Operasional dan Pemeliharaan Kantor						73,998,000	74,520,000	77,128,000	79,827,000
Persentase realisasasi penyediaan layanan operasional dan pemeliharaan kantor	%	82,5	85	90	90				
Layanan Umum	Layanan	4	4	4	4	550,000	2,338,000	2,426,000	2,545,000
Jumlah pedoman (NSPK) bidang ketatausahaan dan kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga	Pedoman	4	4	4	4				
Indeks kepuasan pengguna layanan umum	Indeks (Skala 4)	3,00	3,00	3,00	3,00				
Indeks ketepatan waktu penyusunan RKBMN	Indeks (Skala 100)	100	100	100	100				
Layanan Pengelolaan Rumah Tangga	Layanan	1	1	1	1	125,000	621,000	642,000	665,000
Pusat									
Indeks kepuasan pengguna layanan rumah tangga	Indeks (Skala 4)	3,0	3.05	3,1	3,15				
Pengelolaan Rumah Tangga						125,000	621,000	642,000	665,000
Layanan Pengadaan Barang/Jasa	Layanan	1	1	1	1	125,000	621,000	642,000	665,000
Pusat									
Persentase pelaksanaan pengadaan barang/jasa	%	100	100	100	100				
Pengadaan barang/jasa						125,000	621,000	642,000	665,000
Layanan Persuratan dan Tata Kearsipan	Layanan	1	1	1	1	125,000	621,000	642,000	665,000
Pusat									
Persentase layanan surat masuk dan surat keluar yang tepat waktu	%	100	100	100	100				
Pengelolaan Persuratan dan Tata Kearsipan						125,000	621,000	642,000	665,000
Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara	Layanan	1	1	1	1	175,000	475,000	500,000	550,000
Pusat									
Persentase aset BMN yang terinventarisasi dan terupdate datanya	%	100	100	100	100				
Pengelolaan Barang Milik Negara						175,000	475,000	500,000	550,000
Layanan Sarana Internal	unit	245	1080	1055	1055	750,000	28,000,000	36,000,000	45,000,000
Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	Unit	245	1080	1055	1055				
Sarana Perkantoran	unit	245	1080	1055	1055	750,000	28,000,000	36,000,000	45,000,000
Pusat									
Jumlah pengadaan peralatan fasilitas perkantoran	Unit	245	1080	1055	1055				
Pengadaan peralatan fasilitas perkantoran						750,000	28,000,000	36,000,000	45,000,000
Layanan SDM	orang	836	910	991	1066	1,000,000	1,552,000	1,607,000	1,663,000
Jumlah kebijakan perencanaan SDM	Kebijakan	1	1	1	1				
Indeks kepuasan pengguna layanan SDM	Indeks (Skala 4)	3.1	3.2	3.3	3.4				
Administrasi dan Kesejahteraan Pegawai	orang	836	910	991	1066	1,000,000	1,552,000	1,607,000	1,663,000

Nama	Satuan	Target				Anggaran			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Pusat									
Jumlah pengguna layanan administrasi dan kesejahteraan pegawai	orang	836	910	991	1066				
Rekrutmen dan pengangkatan pegawai						569,050	883,166	914,463	946,330
Pengadministrasian kepegawaian						430,950	668,834	692,537	716,670
Layanan Kehumasan dan Protokoler	Layanan	1	1	1	1	425,000	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	3,75				
Tata Usaha Pimpinan dan Fasilitasi Keprotokolan	Layanan	1	1	1	1	425,000	1,138,000	1,178,000	1,219,000
Pusat									
Persentase pelayanan fasilitasi keprotokolan dan tata usaha pimpinan	%	100	100	100	100				
Pelaksanaan Keprotokolan						203,320	544,419	563,555	583,170
Pelaksanaan Tata Usaha Pimpinan						221,680	593,581	614,445	635,830
Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal	Orang	200	270	350	420	2,393,385	5,839,000	6,044,000	6,255,000
Jumlah PNS dan Asisten yang mengikuti pengembangan kompetensi	Orang	200	270	350	420				
Kompetensi Pegawai	Orang	200	270	350	420	2,393,385	5,839,000	6,044,000	6,255,000
Pusat									
Jumlah PNS dan Asisten yang mengikuti pengembangan kompetensi	Orang	200	270	350	420				
Pengembangan kompetensi						2,393,385	5,839,000	6,044,000	6,255,000

5.3 Koordinasi Penganggaran Ombudsman RI 2022

5.3.1 Koordinasi Bilateral Meeting

Koordinasi *Bilateral Meeting* merupakan koordinasi yang dilakukan oleh dua pihak, dalam hal ini yaitu Kementerian PPN/Bappenas dengan mitra K/L yaitu Ombudsman RI. Koordinasi *Bilateral Meeting* dilakukan sebagai upaya awal untuk penyusunan narasi dan penganggaran dalam Pagu Indikatif, Pagu Anggaran dan Pagu Alokasi yang akan dicantumkan dalam RKP 2022.

Bilateral Meeting I Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2022

Pada hari Senin 10 Mei 2021 dilaksanakan Pembahasan Pertemuan Dua Pihak (*Bilateral Meeting*) yang diselenggarakan secara *offline* di Bigland Hotel Bogor dan *online* melalui aplikasi Zoom ID 980 4596 5092. Pembahasan pertemuan dua pihak (*Bilateral Meting*) meliputi: a) *Exercise* awal usulan Ombudsman RI terkait alokasi program, kegiatan dan proyek berbasis pagu indikatif 2022; b) Ketepatan sasaran rancangan Renja K/L dengan RKP Prioritas Nasional dalam RKP 2022, RPJMN 2020 -2024 dan Renstra Ombudsman RI 2020 -2024; c) Kesesuaian dengan kebijakan efisiensi dan efektivitas belanja negara; d) Kesiapan pelaksanaan Proyek Prioritas Tahun 2022 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 2022 sebagai bahan Pra-*Trilateral Meeting* atau *Trilateral Meeting*; dan b) Isu-isu penting lainnya, misalnya perubahan struktur organisasi (jika ada).

Arahan PEPPD pada *Bilateral Meeting* Pembahasan Renja Ombudsman RI 2022 berbasis SBPI (Surat Bersama Pagu Indikatif) meliputi: a) Penganggaran Ombudsman RI Tahun 2022 difokuskan pada pencapaian target Prioritas Nasional yang menjadi tanggung jawab Ombudsman RI sesuai yang disepakati dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020 – 2024; b) Ombudsman RI agar memperhatikan dan menjaga target Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu K/L terkait dan Seluruh Pemerintah Daerah (Populasi) dengan total sejumlah 587 K/L/D; serta c) Ombudsman RI agar memperhatikan postur Lampiran A dan Lampiran B dalam SBPI, dengan 3 (tiga) opsi sebagai bahan diskusi.

Opsi 1 yaitu semua target PN dilaksanakan sesuai RPJMN dengan penyesuaian metodologi dan cara kerja di masa pandemi COVID-19 yaitu: a) Penyelesaian Laporan Pusat 660 orang dan Penyelesaian Laporan perwakilan 5.940 orang dan b) Survei Kepatuhan Pusat 39 Lembaga dan Survei Kepatuhan Perwakilan 548 Pemda. Jika penganggaran tidak memadai untuk non-PN di Program Teknis, bisa diambil dari Alokasi non-operasional pada Program Dukman. Disarankan non-PN yang non-operasional ditiadakan atau targetnya minimalis agar fokus mencapai target PN. Jika opsi ini dipilih ORI akan membuat 1 (satu) jenis *exercise* pagu yaitu seperti apa adanya sesuai SBPI.

Opsi 2 yaitu semua target PN dilaksanakan sesuai RPJMN dengan penyesuaian metodologi dan cara kerja di masa pandemi COVID-19 yaitu: a) Penyelesaian Laporan Pusat 530 orang dan Penyelesaian Laporan perwakilan 5.300 orang dengan anggaran Rp. 5,772 Miliar; dan b) Survei Kepatuhan Pusat 39 Lembaga dan Survei Kepatuhan Perwakilan 548 Pemda dengan anggaran Rp.16 Miliar. Jika penganggaran tidak memadai untuk non-PN di Program Teknis bisa diambil dari Alokasi non-operasional pada Program Dukman. Jika terdapat kekurangan untuk membiayai Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik non-PN, maka diusulkan kenaikan anggaran. Jika opsi ini dipilih ORI akan membuat 2 (dua) jenis *exercise* pagu (sesuai SBPI) dan dengan tambahan anggaran.

Opsi 3 yaitu semua target PN dilaksanakan sesuai RPJMN dengan penyesuaian metodologi dan cara kerja di masa pandemi COVID-19 yaitu: a) Penyelesaian Laporan Pusat 530 orang dan Penyelesaian Laporan perwakilan 5.300 orang dengan anggaran Rp. 5,772 Miliar dan b) Survei Kepatuhan Pusat 39 Lembaga dan Survei Kepatuhan Perwakilan 548 Pemda. Disepakati bahwa anggaran yang tersedia cukup dan tidak mengganggu target PN survei kepatuhan – anggaran Rp.16 Miliar. Tidak ada pergeseran non-operasional pada Program Dukman sehingga ORI bisa mengoptimalkan anggaran non-operasional pada program Dukman untuk kebutuhan lain yang menjadi fokus ORI selain PN. Non-PN ditiadakan atau targetnya minimalis. Jika terdapat kekurangan untuk membiayai Program Pengawasan

Penyelenggaraan Pelayanan Publik non-PN, maka diusulkan kenaikan anggaran Jika opsi ini dipilih ORI akan membuat 2 jenis *exercise* pagu (sesuai SBPI) dan dengan tambahan anggaran.

Berdasarkan Surat Bersama Pagu Indikatif (SBPI) Menteri PPN/Kepala Bappenas No. B.238/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2021 dan Menteri Keuangan No. S-361/MK.02/2021 rincian alokasi pagu indikatif tahun 2022 sebesar Rp 176.772.000,00 untuk belanja operasional, sebesar Rp39.424.508.000,00 untuk belanja non-operasional (dengan Pagu Prioritas Nasional (non-operasional) Ombudsman RI tahun 2022 sebesar Rp30.700.000.000,00), sehingga Total Pagu 2022 sebesar Rp216.196.508.000,00. Pada pertemuan *Bilateral Meeting* I, rincian hasil *exercise* Pagu Indikatif 2022 sebagaimana rinciannya pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.3 Lampiran A Pagu Indikatif Ombudsman RI Tahun 2022 (ribu rupiah)

Kode	Program Dan Sumber Dana	Rincian Pagu Indikatif TA. 2022		
		Operasional	Non Operasional	Jumlah
110.WA	Program Dukungan Manajemen	176.772.000	17.652.142	194.424.142
	a. RM	176.772.000	17.652.142	194.424.142
	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	21.772.366	21.772.366
	a. RM	0,0	21.772.366	21.772.366
	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
Jumlah Pagu Indikatif TA 2022		176.772.000	39.424.508	216.196.508

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. 2021b

Dalam *exercise* Pagu Indikatif 2022, terdapat hal-hal yang menjadi batasan dan ketentuan yang meliputi: a) Pagu indikatif (bisa juga untuk membahas Pagu Anggaran/Pagu Alokasi) merupakan batas atas belanja K/L yang tidak dapat dilampaui dan dapat berkurang berdasarkan hasil kesepakatan dalam Pertemuan Tiga Pihak; b) Target PN agar dicapai lebih dahulu; c) Pergeseran pagu antar sumber pendanaan tidak dapat dilakukan (misal: rupiah murni ke PHLN atau sebaliknya, PNBP ke rupiah murni atau sebaliknya); d) Pergeseran pagu antar Program/Kegiatan masih dimungkinkan; e) Pergeseran pagu non-operasional ke operasional dan sebaliknya tidak dimungkinkan; f) Penajaman sasaran/indikator/target Keluaran Proyek Prioritas Nasional perlu mempertimbangkan pencapaian target dari sasaran Prioritas Nasional.Pada pertemuan *Bilateral Meeting* I Renja Ombudsman RI 2022,

Ombudsman RI memberikan hasil *exercise* terhadap pagu indikatif program dukungan manajemen dan program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel 5.4 *Exercise* Ombudsman RI terhadap Program Dukungan Manajemen (ribu rupiah)

KODE	PROGRAM/KEGIATAN/KRO/RO	EXC I		EXC II			
		Target	Exc. Anggaran 30	Target	Exc. Anggaran 21		
110	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA		227.338.506		216.196.508		
110.WA	Program Dukungan Manajemen		194.424.142		194.424.142		
4051	Perencanaan dan Keuangan		1.828.317		1.828.317		
4051.EAB	Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	2	Layanan	524.720	2	Layanan	524.720
4051.EAL	Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	5	Laporan	573.530	5	Laporan	573.530
4051.EAN	Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	122	Dokumen	730.067	122	Dokumen	730.067
4191	Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik		511.874		511.874		
4191.EAC	Layanan Umum	3	Layanan	511.874	3	Layanan	511.874
4192	Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi		2.285.728		2.285.728		
4192.EAC	Layanan Umum	1	Layanan	246.128	1	Layanan	246.128
4192.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	3	Layanan	1.468.380	3	Layanan	1.468.380
4192.EAJ	Layanan Data dan Informasi	2	Layanan	571.220	2	Layanan	571.220
4193	Pengawasan Internal		525.956		525.956		
4193.EAK	Layanan Pengawasan Internal	25	Laporan	525.956	25	Laporan	525.956
5093	Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi		1.743.869		1.743.869		
5093.EAG	Layanan Hukum	1	Layanan	486.629	1	Layanan	486.629
5093.EAH	Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	2	Layanan	366.763	2	Layanan	366.763
5093.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	2	Layanan	890.477	2	Layanan	890.477
5094	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan		187.528.398		187.528.398		
5094.EAA	Layanan Perkantoran	2	Layanan	176.772.000	2	Layanan	176.772.000
5094.EAC	Layanan Umum	4	Layanan	535.480	4	Layanan	535.480
5094.EAD	Layanan Sarana Internal	81	Unit	3.442.320	81	Unit	3.442.320
5094.EAE	Layanan Prasarana Internal			3.000.000			3.000.000
5094.EAF	Layanan SDM	910	Orang	970.728	910	Orang	970.728
5094.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	1	Layanan	414.885	1	Layanan	414.885
5094.EAM	Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal	360	Orang	2.392.985	360	Orang	2.392.985

Sumber: Ombudsman RI, 2021h

Tabel 5.5 *Exercise* Ombudsman RI terhadap Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (ribu rupiah)

KODE	PROGRAM/KEGIATAN/KRO/RO	EXC I		EXC II		
		Target	Exc. Anggaran 30	Target	Exc. Anggaran 21	
110	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA		227.338.506		216.196.508	
110.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		32.914.364		21.772.366	
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat		14.319.611		9.287.425	
5618.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	5	Layanan	119.611	5	Layanan
5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat	5.830	Orang	14.200.000	3.557	Orang
5619	Pencegahan Maladministrasi		18.357.401		12.247.589	
5619.ABM	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	7	Rekomendasi Kebijakan	1.130.734	7	Rekomendasi Kebijakan
5619.BDB	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	21	Lembaga	279.205	21	Lembaga
5619.BIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	1	Lembaga	59.614	1	Lembaga
5619.BIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	14	Pemerintah Daerah	327.388	14	Pemerintah Daerah
5619.BMA	Data dan Informasi Publik	1	Layanan	60.460	1	Layanan
5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	39	Lembaga	3.750.000	39	Lembaga
5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	548	Pemerintah Daerah	12.750.000	335	Pemerintah Daerah
5731	Penjaminan Mutu		237.352		237.352	
5731.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	3	Layanan	237.352	3	Layanan

Sumber: *Ombudsman RI, 2021h*

Dalam pertemuan tersebut, ada beberapa catatan diantaranya:

a) Arahan Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas pada *Bilateral Meeting*

Pembahasan Renja Ombudsman RI 2022 berbasis SBPI (Surat Bersama Pagu Indikatif):

- Penganggaran Ombudsman RI Tahun 2022 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.
- Ombudsman RI agar memperhatikan dan menjaga target Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009, yaitu K/L terkait dan Seluruh Pemerintah Daerah (Populasi) dengan total sejumlah 587 K/L/D.
- Ombudsman RI agar memperhatikan postur Lampiran A dan Lampiran B dalam SBPI, dengan tiga (3) opsi yang disampaikan oleh Bappenas.

- b) Disarankan untuk dipertimbangkan perbaikan terhadap *exercise* yang sudah dilakukan Ombudsman RI, dalam forum BM lanjutan untuk pemutahiran sebelum *Trilateral Meeting* bulan Juni 2021. Anggarana non-operasional pada Program Dukman bisa digeser ke Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai opsi arahan dari Direktorat PEPPD.
- c) Tindak Lanjut untuk Ombudsman adalah melakukan *exercise* kembali yang lebih detail dengan dua asumsi yaitu kenaikan anggaran dipenuhi atau tidak dipenuhi. Strategi *exercise* yang harus dilakukan Ombudsman RI meliputi: 1) *Exercise* dengan pagu kondisi sebenarnya dan apa adanya berdasar SPBI dengan tetap memperhatikan target PN agar dicapai lebih dahulu (survei kepatuhan tetap dihitung dan dilakukan sesuai target dengan penyesuaian metodologi dengan asumsi anggaran berkurang karena kondisi COVID-19); serta 2) *Exercise* usulan kenaikan anggaran dengan fokus kenaikan pada Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam rangka memenuhi kebutuhan non-operasional non-prioritas yang belum tercukupi dalam SBPI.
- d) Ombudsman RI perlu melakukan pengkajian dan *exercise* pagu indikatif kembali dan penekanan terhadap opsi 2 dan 3 yang disampaikan oleh Kementerian PPN/Bappenas, menunggu arahan lanjutan dari pimpinan untuk menuju ke *Bilateral Meeting* selanjutnya.

Bilateral Meeting II Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2022

Pada hari Jumat 21 Mei 2021, dilaksanakan *Bilateral Meeting* lanjutan yang dilaksanakan secara daring untuk membahas lebih lanjut tentang 3 opsi *exercise* pagu indikatif pada *Bilateral Meeting I*. *Exercise* pagu indikatif yang disampaikan Ombudsman RI dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6 *Exercise* Anggaran Ombudsman RI Per Program pada *Bilateral Meeting II* (ribu rupiah)

Kode	KI/Program	Pagu Indikatif	Usulan Kenaikan (1)	Usulan Kenaikan (2)
110	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	216.196.508	226.280.894	260.280.894
110.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25.487.808	35.572.194	35.572.194
	- Belanja Operasional	0	0	0
	- Belanja Non Operasional	25.487.808	35.572.194	35.572.194
110.WA	Program Dukungan Manajemen	190.708.700	190.708.700	224.708.700
	- Belanja Operasional	176.772.000	176.772.000	176.772.000
	- Belanja Non Operasional	13.936.700	13.936.700	47.936.700

Sumber: Ombudsman RI, 2021g

Tabel 5.7 Exercise Ombudsman RI terhadap Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bilateral Meeting II (ribu rupiah)

Kode	Program/Kegiatan/ Kro/Ro	Berdasarkan Pagu Indikatif		Usulan Kenaikan Anggaran (1)		Usulan Kenaikan Anggaran (2)	
		Target	Anggaran	Target	Anggaran	Target	Anggaran
110	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA		216.196. 508		226.280. 894		226.280. 894
110.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		25.487.8 08		35.572.1 94		35.572.1 94
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat		9.287.42 5		16.645.6 65		16.645.6 65
5618.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	5	Layanan	119.611	7	Layanan	167.455
5618.BAH. 001	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	5	Layanan	119.611	7	Layanan	167.455
5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat	5.8 30	Orang	9.167.814	10.4 78	Orang	16.478.20 9
5618.QAA. 001	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	530	Orang	2.217.057	953	Orang	3.986.519
5618.QAA. 002	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	530 0	Orang	6.950.757	952 5	Orang	12.491.69 1
5619	Pencegahan Maladministrasi		15.919.5 91		18.499.9 67		18.499.9 67
5619.ABM	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	7	Rekomendasi Kebijakan	1.050.000	14	Rekomendasi Kebijakan	2.100.000
5619.ABM. 001	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	7	Rekomendasi Kebijakan	1.050.000	14	Rekomendasi Kebijakan	2.100.000
5619.BDB	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	21	Lembaga	319.106	25	Lembaga	441.742
5619.BDB. 001	Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	1	Lembaga	50.000	2	Lembaga	100.000
5619.BDB. 002	Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI dalam	1	Lembaga	50.000	2	Lembaga	100.000

Kode	Program/Kegiatan/ Kro/Ro	Berdasarkan Pagu Indikatif		Usulan Kenaikan Anggaran (1)		Usulan Kenaikan Anggaran (2)	
		Target	Anggaran	Target	Anggaran	Target	Anggaran
	Pemenuhan Standar Pelayanan Publik						
5619.BDB.003	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat	7	Lembaga	83.290	7	Lembaga	83.290
5619.BDB.004	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	12	Lembaga	135.816	14	Lembaga	158.452
5619.BIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	1	Lembaga	140.348	1	Lembaga	140.348
5619.BIC.01	Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan	1	Lembaga	140.348	1	Lembaga	140.348
5619.BIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	14	Pemerintah Daerah	342.637	14	Pemerintah Daerah	342.637
5619.BIE.01	Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	7	Pemerintah Daerah	267.637	7	Pemerintah Daerah	267.637
5619.BIE.02	Opini Pengawasan Pelayanan Publik	7	Pemerintah Daerah	75.000	7	Pemerintah Daerah	75.000
5619.BMA	Data dan Informasi Publik	1	Layanan	75.000	2	Layanan	150.000
5619.BMA.001	Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)	1	Layanan	75.000	2	Layanan	150.000
5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	39	Lembaga	2.735.625	58	Lembaga	4.068.365
5619.QIC.001	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39	Lembaga	2.735.625	58	Lembaga	4.068.365
5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	548	Pemerintah Daerah	11.256.875	548	Pemerintah Daerah	11.256.875
5619.QIE.001	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang	548	Pemerintah Daerah	11.256.875	548	Pemerintah Daerah	11.256.875

Kode	Program/Kegiatan/ Kro/Ro	Berdasarkan Pagu Indikatif		Usulan Kenaikan Anggaran (1)		Usulan Kenaikan Anggaran (2)	
		Target	Anggaran	Target	Anggaran	Target	Anggaran
	Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan						
5731	Penjaminan Mutu			280.792			426.562
5731.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	3	Layanan	280.792	3	Layanan	426.562
5731.BAH.001	Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI	1	Layanan	80.000	1	Layanan	106.448
5731.BAH.002	Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	1	Layanan	120.792	1	Layanan	213.426
5731.BAH.003	Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	1	Layanan	80.000	1	Layanan	106.687

Sumber: Ombudsman RI, 2021g

Tabel 5.8 *Exercise* Ombudsman RI terhadap Program Dukungan Manajemen pada *Bilateral Meeting II* (ribu rupiah)

KODE	PROGRAM/KEGIATAN/KR O/RO	BERDASARKAN PAGU INDIKATIF		USULAN KENAIKAN ANGGARAN (1)		USULAN KENAIKAN ANGGARAN (2)	
		Target	Anggaran	Target	Anggaran	Target	Anggaran
110	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA			216.196.508			226.280.894
110.WA	Program Dukungan Manajemen			190.708.700			190.708.700
4051	Perencanaan dan Keuangan			1.707.365			1.707.365
4051.EAB	Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	2	Layanan	490.007	2	Layanan	490.007
4051.EAB.01	Layanan Perencanaan dan Penganggaran	2	Layanan	490.007	2	Layanan	490.007
4051.EAL	Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	5	Laporan	535.588	5	Laporan	535.588
4051.EAL.01	Laporan Monitoring dan Evaluasi Internal	5	Laporan	535.588	5	Laporan	535.588
4051.EAN	Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	12	Dokumen	681.770	12	Dokumen	681.770
4051.EAN.01	Keuangan Pusat	12	Dokumen	226.748	12	Dokumen	226.748
4051.EAN.02	Keuangan Perwakilan	10	Dokumen	228.274	10	Dokumen	228.274
4051.EAN.03	Akuntansi dan Pelaporan	8	Dokumen	226.748	8	Dokumen	226.748
4191	Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik			511.874			511.874
4191.EAC	Layanan Umum	3	Layanan	511.874	3	Layanan	511.874

KODE	PROGRAM/KEGIATAN/KR 0/RO	BERDASARKAN PAGU INDIKATIF		USULAN KENAIKAN ANGGARAN (1)		USULAN KENAIKAN ANGGARAN (2)	
		Target	Anggaran	Target	Anggaran	Target	Anggaran
4191.EAC.01	Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1	Layanan	170.859	1	Layanan	170.859
4191.EAC.02	Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1	Layanan	170.959	1	Layanan	170.959
4191.EAC.03	Layanan Kearsipan Laporan Masyarakat	1	Layanan	170.056	1	Layanan	170.056
4192	Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi			2.134.609		2.134.609	
4192.EAC	Layanan Umum	1	Layanan	229.855	1	Layanan	229.855
4192.EAC.01	Layanan Perpustakaan	1	Layanan	229.855	1	Layanan	229.855
4192.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	3	Layanan	1.371.299	3	Layanan	1.371.299
4192.EAI.01	Layanan Hubungan Antar Lembaga	1	Layanan	273.284	1	Layanan	273.284
4192.EAI.02	Layanan Kemitraan Strategis dan Pengembangan Jejaring Masyarakat	1	Layanan	775.125	1	Layanan	775.125
4192.EAI.03	Layanan Pemberitaan, Publikasi, dan Dokumentasi	1	Layanan	322.890	1	Layanan	322.890
4192.EAJ	Layanan Data dan Informasi	2	Layanan	533.455	2	Layanan	533.455
4192.EAJ.01	Layanan Pengelolaan Data Informasi	1	Layanan	138.260	1	Layanan	138.260
4192.EAJ.02	Layanan Pengelolaan Teknologi Informasi	1	Layanan	395.195	1	Layanan	395.195
4193	Pengawasan Internal			525.956		525.956	
4193.EAK	Layanan Pengawasan Internal	25	Laporan	525.956	25	Laporan	525.956
4193.EAK.01	Laporan Pengelolaan SPIP dan Pengawasan Administrasi Umum	21	Laporan	425.000	21	Laporan	425.000
4193.EAK.02	Laporan Pengelolaan Tata Usaha Inspektorat	4	Laporan	100.956	4	Laporan	100.956
5093	Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi			1.628.575		1.628.575	
5093.EAG	Layanan Hukum	1	Layanan	454.456	1	Layanan	454.456
5093.EAG.01	Fasilitasi Hukum dan Perundang-undangan	1	Layanan	454.456	1	Layanan	454.456
5093.EAH	Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	2	Layanan	342.515	2	Layanan	342.515
5093.EAH.01	Layanan Organisasi dan Fasilitasi Reformasi Birokrasi	1	Layanan	205.604	1	Layanan	205.604
5093.EAH.02	Layanan Penataan dan Evaluasi Tata Laksana	1	Layanan	136.911	1	Layanan	136.911
5093.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	2	Layanan	831.603	2	Layanan	831.603

KODE	PROGRAM/KEGIATAN/KR O/RO	BERDASARKAN PAGU INDIKATIF		USULAN KENAIKAN ANGGARAN (1)		USULAN KENAIKAN ANGGARAN (2)	
		Target	Anggaran	Target	Anggaran	Target	Anggaran
5093.EAI.01	Layanan Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri	1	Layanan	299.288	1	Layanan	299.288
5093.EAI.02	Layanan Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri	1	Layanan	532.315	1	Layanan	532.315
5094	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan			184.200.321			218.200.321
5094.EAA	Layanan Perkantoran	2	Layanan	176.772.000	2	Layanan	176.772.000
5094.EAA.01	Belanja Pegawai Operasional	1	Layanan	102.252.000	1	Layanan	102.252.000
5094.EAA.02	Belanja Barang Operasional	1	Layanan	74.520.000	1	Layanan	74.520.000
5094.EAC	Layanan Umum	4	Layanan	500.076	4	Layanan	500.076
5094.EAC.01	Layanan Pengelolaan Rumah Tangga	1	Layanan	113.162	1	Layanan	113.162
5094.EAC.02	Layanan Pengadaan Barang/Jasa	1	Layanan	114.197	1	Layanan	114.197
5094.EAC.03	Layanan Persuratan dan Tata Kearsipan	1	Layanan	114.100	1	Layanan	114.100
5094.EAC.04	Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara	1	Layanan	158.617	1	Layanan	158.617
5094.EAD	Layanan Sarana Internal	18 4	Unit	2.399.468	18 4	Unit	2.399.468
5094.EAD.01	Sarana Perkantoran	18 4	Unit	2.399.468	18 4	Unit	2.399.468
5094.EAE	Layanan Prasarana Internal			1.000.000		1.000.000	
5094.EAE.01	Prasarana Perkantoran			1.000.000		1.000.000	
5094.EAF	Layanan SDM	91 0	Orang	906.548	91 0	Orang	906.548
5094.EAF.01	Administrasi dan Kesejahteraan Pegawai	91 0	Orang	906.548	91 0	Orang	906.548
5094.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	1	Layanan	387.455	1	Layanan	387.455
5094.EAI.01	Tata Usaha Pimpinan dan Fasilitasi Keprotokolan	1	Layanan	387.455	1	Layanan	387.455
5094.EAM	Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal	36 0	Orang	2.234.774	36 0	Orang	2.234.774
5094.EAM.01	Kompetensi Pegawai	36 0	Orang	2.234.774	36 0	Orang	2.234.774

Sumber: Ombudsman RI, 2021g

Pada pertemuan tersebut ada beberapa hal yang menjadi catatan yaitu:

- a) Usulan kenaikan pada saat *Trilateral Meeting* hanya dibuat dengan 2 (dua) opsi kenaikan agar lebih efektif. Opsi 1 berdasarkan Pagu Indikatif (realokasi anggaran antar program) dan Opsi 2 usulan kenaikan anggaran dari Ombudsman RI. Dilengkapi dengan keterangan lain yang lebih mendetail.
- b) Ombudsman RI akan membuat TOR dan penjelasan yang lebih detail terkait alasan dan justifikasi dari adanya kenaikan anggaran yang dibutuhkan.
- c) Berdasarkan pada kebijakan RSPP, satuan KRO harus sama dengan RO maka target pada Penjaminan Mutu diubah menjadi layanan. Untuk memperjelas maksud "layanan", perlu ditambahkan keterangan pada bagian Penjaminan Mutu terkait target "layanan" yang dimaksudkan agar lebih jelas.
- d) Ombudsman RI ingin memperluas akses partisipasi publik dalam pelayanan. Daerah memiliki 3 (tiga) tipologi yang berbeda dan tidak bisa mengandalkan 1 (satu) kantor perwakilan. Tipologi pertama adalah wilayah kepulauan, tipologi kedua adalah daerah yang sangat luas termasuk jumlah banyaknya Kabupaten/Kota di satu Provinsi, dan tipologi ketiga adalah daerah yang tidak terlalu luas namun kompleksitas persoalannya besar seperti contoh DKI Jakarta. Ini menjadikan opsi usulan agar bertambahnya kantor perwakilan di 1 (satu) Provinsi yang memiliki tipologi tersebut.
- e) Penambahan kantor perwakilan ini bertujuan untuk meningkatkan akses layanan dan pengaduan serta Ombudsman RI bisa menjangkau seluruh daerah dan K/L yang ada. Sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Pasal 43 menyebutkan bahwa apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah Provinsi atau Kabupaten/Kota.
- f) Setelah *Trilateral Meeting* diadakan, Ombudsman RI segera menerbitkan Surat Usulan Kenaikan Anggaran dari Sekjen Ombudsman RI ke Kedeputian Pendanaan dan DJA serta ditembuskan ke Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas.

5.3.2 Koordinasi *Trilateral Meeting*

Trilateral Meeting merupakan pertemuan tiga pihak yang dilakukan Kementerian PPN/Bappenas bersama dengan Ombudsman RI dan Kementerian Keuangan. *Trilateral meeting* adalah bentuk koordinasi dalam penyusunan RKP 2022 terkait dengan narasi dan penganggaran Pagu Indikatif, Pagu Anggaran dan Pagu Alokasi 2022.

Trilateral Meeting Rencana Kerja Ombudsman RI Tahun 2022

Pertemuan tiga pihak (*Trilateral Meeting*) diadakan pada tanggal 3 Juni 2021 secara daring melalui aplikasi *zoom*. Sesuai dengan hasil koordinasi Kementerian PPN/Bappenas dengan Kementerian Keuangan terkait dengan Klasifikasi Rincian *Output* (KRO) dan Rincian *Output* (RO), maka telah disepakati: a) Terdapat 4 (empat) KRO baru yang menggantikan seluruh KRO pada *Group KRO E* (Administrasi Pemerintahan Internal K/L), yakni: (i) Layanan Dukungan Manajemen Internal; (ii) Layanan Sarana dan Prasarana Internal; (iii) Layanan Manajemen SDM Internal; dan (iv) Layanan Manajemen Kinerja Internal. b) Terkait dengan huruf a, terdapat RO Generik (RO yang distandarisasi) sebagai turunan dari 4 (empat) KRO baru yang ditetapkan, dimana RO tersebut menggunakan kode 9xx. Selain itu, khusus untuk RO 994 – Layanan Perkantoran, komponennya juga distandarisasi, yakni: (i) 001-Gaji dan Tunjangan; dan (ii) 002-Operasional Perkantoran. Fitur Pencatatan dan penandatanganan Catatan Hasil Pertemuan Tiga Pihak secara *online* telah dapat dilakukan pada Sistem Informasi KRISNA RENJA K/L pada menu *Trilateral Meeting*.

Tabel 5.9 *Exercise Anggaran Ombudsman RI TA 2022 Per Program pada TM* (ribu rupiah)

Kode	KL/Program	Pagu Indikatif	Usulan Kenaikan	Selisih
110	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	216.196.508	260.280.893	44.084.385
110.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25.487.808	35.572.193	10.084.385
	- Belanja Operasional	-	-	-
	- Belanja Non Operasional	25.487.808	35.572.193	10.084.385
110.WA	Program Dukungan Manajemen	190.708.700	224.708.700	34.000.000
	- Belanja Operasional	176.772.000	203.972.000	27.200.000
	- Belanja Non Operasional	13.936.700	20.736.700	6.800.000

Sumber: *Ombudsman RI, 2021f*

Tabel 5.10 *Exercise Program Pengawasan Pelayanan Publik pada Trilateral Meeting* (ribu rupiah)

Kode	Program/Kegiatan/ KRO/RO	Berdasarkan Pagu Indikatif		Usulan Kenaikan Anggaran		Selisih	
		Target	Anggaran	Target	Anggaran	Target	Anggaran
110	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA		216.196.508		260.280.893		44.084.385
110.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		25.487.808		35.572.193		10.084.385
5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat		9.287.425		16.645.665		7.358.240
5618.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	5	Layanan	119.611	7	Layanan	167.455
5618.BAH.001	Akses Pengaduan Pelayanan Publik	5	Layanan	119.611	7	Layanan	167.455
5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat	5.830	Orang	9.167.814	10.478	Orang	16.478.210
5618.QAA.001	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	530	Orang	2.217.057	953	Orang	3.986.519
5618.QAA.002	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	5300	Orang	6.950.757	9525	Orang	12.491.691
5619	Pencegahan Maladministrasi		15.919.591		18.499.967		2.580.376
5619.ABM	Kebijakan Bidang Pelayanan Publik	7	Rekomendasi Kebijakan	1.050.000	14	Rekomendasi Kebijakan	2.100.000
5619.ABM.001	Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	7	Rekomendasi Kebijakan	1.050.000	14	Rekomendasi Kebijakan	2.100.000
5619.BDB	Fasilitasi dan Pembinaan Lembaga	21	Lembaga	319.106	25	Lembaga	441.742
5619.BDB.001	Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	1	Lembaga	50.000	2	Lembaga	100.000

Kode	Program/Kegiatan/ KRO/RO	Berdasarkan Pagu Indikatif			Usulan Kenaikan Anggaran			Selisih		
		Target		Anggaran	Target		Anggaran	Target		Anggaran
5619.BDB.002	Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	1	Lembaga	50.000	2	Lembaga	100.000	1	Lembaga	50.000
5619.BDB.003	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pusat	7	Lembaga	83.290	7	Lembaga	83.290	0	Lembaga	0
5619.BDB.004	Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan	12	Lembaga	135.816	14	Lembaga	158.452	2	Lembaga	22.636
5619.BIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	1	Lembaga	140.348	1	Lembaga	140.348	0	Lembaga	0
5619.BIC.001	Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terluar, Terdepan, Tertinggal (3T) yang Dilakukan Pendampingan	1	Lembaga	140.348	1	Lembaga	140.348	0	Lembaga	0
5619.BIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	14	Pemerintah Daerah	342.637	14	Pemerintah Daerah	342.637	0	Pemerintah Daerah	0
5619.BIE.001	Survei Indeks Persepsi Maladministrasi	7	Pemerintah Daerah	267.637	7	Pemerintah Daerah	267.637	0	Pemerintah Daerah	0
5619.BIE.002	Opini Pengawasan Pelayanan Publik	7	Pemerintah Daerah	75.000	7	Pemerintah Daerah	75.000	0	Pemerintah Daerah	0
5619.BMA	Data dan Informasi Publik	1	Layanan	75.000	2	Layanan	150.000	1	Layanan	75.000
5619.BMA.001	Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)	1	Layanan	75.000	2	Layanan	150.000	1	Layanan	75.000
5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	39	Lembaga	2.735.625	58	Lembaga	4.068.365	19	Lembaga	1.332.740
5619.QIC.001	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	39	Lembaga	2.735.625	58	Lembaga	4.068.365	19	Lembaga	1.332.740
5619.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	548	Pemerintah Daerah	11.256.875	548	Pemerintah Daerah	11.256.875	0	Pemerintah Daerah	0

SSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSS

Lingkup Pengendalian Pembangunan
Daerah Tahun Anggaran 2021

Kode	Program/Kegiatan/ KRO/RO	Berdasarkan Pagu Indikatif			Usulan Kenaikan Anggaran			Selisih		
		Target		Anggaran	Target		Anggaran	Target		Anggaran
5619.QIE.001	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	548	Pemerintah Daerah	11.256.875	548	Pemerintah Daerah	11.256.875	0	Pemerintah Daerah	0
5731	Penjaminan Mutu			280.792			426.561	0		145.769
5731.BAH	Pelayanan Publik Lainnya	3	Layanan	280.792	3	Layanan	426.561	0	Layanan	145.769
5731.BAH.00 1	Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI	1	Layanan	80.000	1	Layanan	106.448	0	Layanan	26.448
5731.BAH.00 2	Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat	1	Layanan	120.792	1	Layanan	213.426	0	Layanan	92.634
5731.BAH.00 3	Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi	1	Layanan	80.000	1	Layanan	106.687	0	Layanan	26.687

Sumber: Ombudsman RI, 2021f

Tabel 5.11 Exercise Program Dukungan Manajemen pada Trilateral Meeting (ribu rupiah)

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Berdasarkan Pagu Indikatif			Usulan Kenaikan Anggaran (1)			Selisih		
		Target		Anggaran	Target		Anggaran	Target		Anggaran
110	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA			216.196.508			260.280.893			44.084.385
110.WA	Program Dukungan Manajemen			190.708.700			224.708.700			34.000.000
4051	Perencanaan dan Keuangan			1.707.365			1.707.365			0
4051.EAB	Layanan Perencanaan dan Penganggaran Internal	2	Layanan	490.008	2	Layanan	490.008	0	Layanan	0
4051.EAB.001	Layanan Perencanaan dan Penganggaran	2	Layanan	490.008	2	Layanan	490.008	0	Layanan	0
4051.EAL	Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal	5	Laporan	535.588	5	Laporan	535.588	0	Laporan	0
4051.EAL.001	Laporan Monitoring dan Evaluasi Internal	5	Laporan	535.588	5	Laporan	535.588	0	Laporan	0
4051.EAN	Pengelolaan Keuangan dan Kinerja Internal	122	Dokumen	681.770	122	Dokumen	681.770	0	Dokumen	0

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Berdasarkan Pagu Indikatif			Usulan Kenaikan Anggaran (1)			Selisih		
		Target		Anggaran	Target		Anggaran	Target		Anggaran
4051.EAN.001	Keuangan Pusat	12	Dokumen	226.748	12	Dokumen	226.748	0	Dokumen	0
4051.EAN.002	Keuangan Perwakilan	102	Dokumen	228.274	102	Dokumen	228.274	0	Dokumen	0
4051.EAN.003	Akuntansi dan Pelaporan	8	Dokumen	226.748	8	Dokumen	226.748	0	Dokumen	0
4191	Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik			511.874			511.874	0		0
4191.EAC	Layanan Umum	3	Layanan	511.874	3	Layanan	511.874	0	Layanan	0
4191.EAC.001	Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1	Layanan	170.859	1	Layanan	170.859	0	Layanan	0
4191.EAC.002	Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1	Layanan	170.959	1	Layanan	170.959	0	Layanan	0
4191.EAC.003	Layanan Kearsipan Laporan Masyarakat	1	Layanan	170.056	1	Layanan	170.056	0	Layanan	0
4192	Kehumasan, Data dan Sistem, dan Teknologi Informasi			2.134.609			2.134.609	0		0
4192.EAC	Layanan Umum	1	Layanan	229.855	1	Layanan	229.855	0	Layanan	0
4192.EAC.001	Layanan Perpustakaan	1	Layanan	229.855	1	Layanan	229.855	0	Layanan	0
4192.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	3	Layanan	1.371.299	3	Layanan	1.371.299	0	Layanan	0
4192.EAI.001	Layanan Hubungan Antar Lembaga	1	Layanan	273.284	1	Layanan	273.284	0	Layanan	0
4192.EAI.002	Layanan Kemitraan Strategis dan Pengembangan Jejaring Masyarakat	1	Layanan	775.125	1	Layanan	775.125	0	Layanan	0
4192.EAI.003	Layanan Pemberitaan, Publikasi, dan Dokumentasi	1	Layanan	322.890	1	Layanan	322.890	0	Layanan	0
4192.EAJ	Layanan Data dan Informasi	2	Layanan	533.455	2	Layanan	533.455	0	Layanan	0
4192.EAJ.001	Layanan Pengelolaan Data Informasi	1	Layanan	138.260	1	Layanan	138.260	0	Layanan	0
4192.EAJ.002	Layanan Pengelolaan Teknologi Informasi	1	Layanan	395.195	1	Layanan	395.195	0	Layanan	0
4193	Pengawasan Internal			525.956			525.956	0		0
4193.EAK	Layanan Pengawasan Internal	25	Laporan	525.956	25	Laporan	525.956	0	Laporan	0
4193.EAK.001	Laporan Pengelolaan SPIP dan Pengawasan Administrasi Umum	21	Laporan	425.000	21	Laporan	425.000	0	Laporan	0
4193.EAK.002	Laporan Pengelolaan Tata Usaha Inspektorat	4	Laporan	100.956	4	Laporan	100.956	0	Laporan	0
5093	Hukum, Kerja Sama, Organisasi, dan Reformasi Birokrasi			1.628.575			1.628.575	0		0

SSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSS

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Berdasarkan Pagu Indikatif			Usulan Kenaikan Anggaran (1)		Selisih			
		Target		Anggaran	Target		Anggaran	Target		
5093.EAG	Layanan Hukum	1	Layanan	454.456	1	Layanan	454.456	0	Layanan	0
5093.EAG.001	Fasilitasi Hukum dan Perundang-undangan	1	Layanan	454.456	1	Layanan	454.456	0	Layanan	0
5093.EAH	Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal	2	Layanan	342.515	2	Layanan	342.515	0	Layanan	0
5093.EAH.001	Layanan Organisasi dan Fasilitasi Reformasi Birokrasi	1	Layanan	205.604	1	Layanan	205.604	0	Layanan	0
5093.EAH.002	Layanan Penataan dan Evaluasi Tata Laksana	1	Layanan	136.911	1	Layanan	136.911	0	Layanan	0
5093.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	2	Layanan	831.603	2	Layanan	831.603	0	Layanan	0
5093.EAI.001	Layanan Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri	1	Layanan	299.288	1	Layanan	299.288	0	Layanan	0
5093.EAI.002	Layanan Fasilitasi Kerja Sama Luar Negeri	1	Layanan	532.315	1	Layanan	532.315	0	Layanan	0
5094	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan			184.200.321			218.200.321	0		34.000.000
5094.EAA	Layanan Perkantoran	2	Layanan	176.772.000	2	Layanan	203.972.000	0	Layanan	27.200.000
5094.EAA.001	Belanja Pegawai Operasional	1	Layanan	102.252.000	1	Layanan	102.252.000	0	Layanan	0
5094.EAA.002	Belanja Barang Operasional	1	Layanan	74.520.000	1	Layanan	101.720.000	0	Layanan	27.200.000
5094.EAC	Layanan Umum	4	Layanan	500.076	4	Layanan	500.076	0	Layanan	0
5094.EAC.001	Layanan Pengelolaan Rumah Tangga	1	Layanan	113.162	1	Layanan	113.162	0	Layanan	0
5094.EAC.002	Layanan Pengadaan Barang/Jasa	1	Layanan	114.197	1	Layanan	114.197	0	Layanan	0
5094.EAC.003	Layanan Persuratan dan Tata Kearsipan	1	Layanan	114.100	1	Layanan	114.100	0	Layanan	0
5094.EAC.004	Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara	1	Layanan	158.617	1	Layanan	158.617	0	Layanan	0
5094.EAD	Layanan Sarana Internal	184	Unit	2.399.468	184	Unit	9.199.468	0	Unit	6.800.000
5094.EAD.001	Sarana Perkantoran	184	Unit	2.399.468	184	Unit	9.199.468	0	Unit	6.800.000
5094.EAE	Layanan Prasarana Internal			1.000.000			1.000.000	0		0
5094.EAE.001	Prasarana Perkantoran			1.000.000			1.000.000	0		0
5094.EAF	Layanan SDM	910	Orang	906.548	910	Orang	906.548	0	Orang	0
5094.EAF.001	Administrasi dan Kesejahteraan Pegawai	910	Orang	906.548	910	Orang	906.548	0	Orang	0
5094.EAI	Layanan Kehumasan dan Protokoler	1	Layanan	387.455	1	Layanan	387.455	0	Layanan	0
5094.EAI.001	Tata Usaha Pimpinan dan Fasilitasi Keprotokolan	1	Layanan	387.455	1	Layanan	387.455	0	Layanan	0
5094.EAM	Layanan Pendidikan dan Pelatihan Internal	360	Orang	2.234.774	360	Orang	2.234.774	0	Orang	0

Kode	Program/Kegiatan/KRO/RO	Berdasarkan Pagu Indikatif		Usulan Kenaikan Anggaran (1)		Selisih	
		Target	Anggaran	Target	Anggaran	Target	Anggaran
5094.EAM.001	Kompetensi Pegawai	360	Orang	2.234.774	360	Orang	2.234.774

Sumber: Ombudsman RI, 2021f

SSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSS

Lingkup Pengendalian Pembangunan
Daerah Tahun Anggaran 2021

Trilateral Meeting merupakan 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. 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.

NO	KODE	JUDUL	TIPE	STATUS	TANGGAL MULAI	TANGGAL TUTUP	WAKTU	
1	01	Trilateral Meeting Renja Ombudsman RI TA 2022	pagu Indikatif	Ditutup	03 Juni 2021, 13:00	18 Juni 2021, 16:50	15 hari	

Gambar 5.8 Tampilan Berita Acara *Trilateral Meeting* Renja Ombudsman RI 2022 pada Aplikasi KRISNA
Sumber: KRISNA, 2021

Catatan kesepakatan pada Berita Acara *Trilateral Meeting* di Sistem Informasi KRISNA sebagai berikut:

Pembahasan Umum

a) Catatan Kementerian/Lembaga

Berdasarkan Surat Bersama Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor B.238/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2021 dan Menteri Keuangan Nomor S-361/MK.02/2021 tanggal 29 April 2021 hal Pagu Indikatif K/L TA 2022, besaran pagu indikatif Ombudsman RI TA 2022 sebesar Rp216.196.508.000,00. Pagu indikatif tersebut terbagi dalam 2 (dua) program, yaitu program pengawasan penyelenggaraan pengawasan publik sebesar Rp21.772.366.000,00 dan program dukungan manajemen sebesar Rp194.424.142.000,00. Pembagian menurut jenis belanja terdiri dari belanja operasional sebesar Rp176.772.000.000,00 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 Rp3.715.442.000,00. Realokasi ini dalam rangka memenuhi target RO yang mendukung Prioritas Nasional dan RO Prioritas K/L. Terdapat 4 RO pada program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang mendukung PN 7, yaitu: 1) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan [target: 530 orang]; 2) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan [target: 5.300 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 Rp44.084.385.000,00 yang terbagi pada program pengawasan pelayanan publik sebesar Rp10.084.385.000,00 dan program dukungan manajemen sebesar Rp34.000.000.000,00. Usulan tambahan anggaran pada program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka penambahan target volume RO dan/atau target indikator RO pada RO prioritas nasional maupun RO prioritas K/L. Usulan tambahan anggaran pada program dukungan manajemen dalam rangka pembentukan kantor perwakilan baru di 34 perwakilan yang dimaksudkan untuk mendekatkan akses publik terhadap layanan Ombudsman sehingga masyarakat yang melapor terkait adanya dugaan maladministrasi dapat dengan mudah menjangkau.

b) Catatan Kementerian PPN/Bappenas

Tema RKP Tahun 2022 yaitu Pemulihan Ekonomi dan Reformasi Struktural, dimana dukungan Ombudsman RI pada PN 7 yaitu Memperkuat Stabilitas Polhukhanham dan Transformasi Pelayanan Publik. Peran Ombudsman RI dalam Prioritas Nasional adalah terkait dengan aspek pencegahan dan aspek penyelesaian sesuai dengan Perpres No.18 Tahun 2020. Aspek Pencegahan berupa survei kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009. Aspek Penyelesaian berupa penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*). Survei Kepatuhan Pelayanan Publik kepada instansi negara menjadi penting dilakukan oleh Ombudsman RI dalam upaya penguatan peran Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik. Penganggaran Ombudsman RI Tahun 2022 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. Jumlah Pagu Indikatif Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 sebesar Rp.216.196.508,00. Kementerian PPN/Bappenas memberikan saran agar Ombudsman RI memperhatikan dan menjaga target Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009, yaitu K/L terkait dan Seluruh Pemerintah Daerah (Populasi) dengan total sejumlah 587 K/L/D. Ombudsman RI juga harus memperhatikan postur Lampiran A dan Lampiran B dalam SBPI. Ombudsman RI dipersilakan untuk menyampaikan *exercise* SBPI dengan 2 (dua) opsi yaitu opsi realokasi anggaran antar

program dan opsi usulan kenaikan anggaran sesuai kebutuhan yang benar-benar mendesak.

c) Catatan Kementerian Keuangan

Berdasarkan Surat Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas tentang Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2022 bahwa Pagu Indikatif digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan Renja K/L TA 2022 dengan memperhatikan sasaran dan prioritas pembangunan TA 2022 serta arah kebijakan fiskal dan pokok-pokok kebijakan belanja K/L TA 2022. Besaran Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2022 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 2022. Pagu Indikatif Ombudsman RI TA 2022 sebesar Rp216,19 miliar terdiri dari Belanja Operasional sebesar Rp176,77 miliar dan Belanja Non Operasional sebesar Rp39,42 miliar. Ombudsman RI memiliki 2 (dua) program yaitu program dukungan manajemen dengan anggaran sebesar Rp194,42 miliar serta program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dengan anggaran sebesar Rp21,77 miliar. Belanja operasional telah mempertimbangkan pokok-pokok kebijakan belanja K/L TA 2022 antara lain dengan tetap menjaga daya beli dan mengutamakan konsumsi aparatur negara serta mempertahankan penyediaan belanja pemeliharaan untuk menjaga nilai aset dengan efisien serta menjamin kelancaran operasionalisasi layanan perkantoran. Belanja non operasional digunakan dalam pencapaian target yang telah ditetapkan. Perlu ditegaskan dalam hal pengalokasian belanja non operasional diharapkan Ombudsman RI dapat melakukan penajaman skala prioritas kegiatan (*refocusing*) serta menerapkan efisiensi dan efektifitas terhadap anggaran yang tersedia.

Realokasi anggaran belanja non operasional dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebesar Rp3.715.442.000,00 dapat dimungkinkan namun demikian perlu diinformasikan dan diketahui bahwa anggaran non operasional program dukungan manajemen yang diusulkan direlokasi sebesar Rp3.715.442.000,00 tersebut, sebelumnya telah memperhitungkan kebutuhan dan kecukupan anggaran non operasional untuk program dukungan manajemen dalam jangka waktu satu tahun anggaran 2022. Dalam hal apabila terdapat usul tambahan anggaran non operasional program dukungan manajemen dikemudian hari tentunya akan menjadi catatan tersendiri untuk pertimbangan akomodasinya. Ombudsman RI dapat mengajukan usulan tambahan 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, usul tambahan anggaran pendanaannya dapat dilakukan dengan penajaman prioritas, *refocusing*, serta realokasi dari dana yang tersedia. Dalam hal penguatan kelembagaan dan layanan Ombudsman RI khususnya menyangkut keberadaan 34 Kantor Perwakilan di 34 Provinsi yang sampai dengan saat ini dinilai masih belum sepenuhnya memiliki status hukum sebagai satuan kerja formal, disarankan kiranya Ombudsman RI untuk dapat

melakukan koordinasi lebih lanjut secara intensif bersama dengan Kementerian PAN-RB. Pengalokasian anggaran tentunya akan sejalan sepanjang satuan kerja yang berlandaskan status hukum telah terbentuk.

d) Kesepakatan

Berdasarkan pembahasan umum yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesepakatan, diantaranya: 1) Dalam aplikasi KRISNA Renja 2022 yang dimasukkan/diinput oleh Ombudsman RI adalah yang realokasi antar program (angka batas atas SBPI); 2) Terkait usulan tambahan anggaran sebagaimana yang dijelaskan Ombudsman RI dalam *Trilateral Meeting* agar dimasukkan/*diupload* dalam lampiran Berita Acara Kesepakatan Trilateral Meeting dilengkapi dengan TOR dan RAB serta Surat Resmi Sekjen Ombudsman RI yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan, Kedeputian Pendanaan Pembangunan Kementerian PPN/Bappenas dan ditembuskan kepada Deputi Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Kementerian PPN/Bappenas; 3) Penyusunan, Pertemuan Tiga Pihak, dan Penyesuaian/Perbaikan Rancangan Renja K/L berdasarkan hasil Pertemuan Tiga Pihak melalui Sistem Informasi KRISNA- RENJAKL dilakukan sampai dengan 9 Juni 2021; dan 4) Proses Penelaahan (*approval/reject*) oleh Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan di dalam Sistem Informasi KRISNA-RENJAKL dapat dilakukan sampai dengan 11 Juni 2021.

Pembahasan Program Dukungan Manajemen

b) Catatan Kementerian/Lembaga

Ombudsman RI mengusulkan tambahan anggaran pada program dukungan manajemen sebesar Rp34.000.000.000,00. Usulan tambahan anggaran pada program dukungan manajemen dalam rangka pembentukan kantor perwakilan baru di 34 perwakilan yang dimaksudkan untuk mendekatkan akses publik terhadap layanan Ombudsman sehingga masyarakat yang melapor terkait adanya dugaan maladministrasi dapat dengan mudah menjangkau. Terdapat realokasi anggaran belanja non operasional dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebesar Rp3.715.442.000,00. Realokasi ini dalam rangka memenuhi target RO yang mendukung Prioritas Nasional dan RO Prioritas K/L. Ombudsman RI mengusulkan adanya tambahan Belanja Barang Operasional dan Sarana Perkantoran dengan keterangan:

- 1) Penambahan anggaran belanja barang operasional sebesar Rp27.200.000.000,00 untuk 34 Kantor Perwakilan baru di 34 Provinsi (@Rp800.000.000,00) untuk kebutuhan sewa gedung, biaya listrik, telepon, air, internet, operasional perwakilan, biaya keperluan sehari-hari, honor pramubhakti dan tenaga keamanan, sewa kendaraan, biaya pemeliharaan, dan lain-lain.
- 2) Penambahan anggaran sarana perkantoran sebesar Rp6.800.000.000,00 untuk 34 Kantor Perwakilan baru di 34 Provinsi (@Rp200.000.000,00) untuk pemenuhan

kebutuhan sarana perwakilan seperti PC/laptop, meja kerja, fasilitas ruang rapat, ruang tunggu, ruang pengaduan, dan lain-lain.

- 3) Penambahan kedua anggaran diatas diperlukan untuk pembukaan kantor perwakilan baru guna mendekatkan akses publik terhadap layanan Ombudsman sehingga masyarakat yang melapor terkait adanya dugaan maladministrasi dapat dengan mudah menjangkau. Terdapat 3 tipologi daerah yang mendorong setiap perwakilan tidak bisa hanya mengandalkan 1 perwakilan. 3 tipologi daerah tersebut adalah daerah kepulauan, yang merujuk pada Undang-Undang daerah kepulauan yang hari ini sedang dibahas di DPR dimana ada 8 daerah kepulauan. Kemudian 4 daerah yang sangat luas, termasuk jumlah kabupaten/kota di dalamnya. Kemudian 5 daerah yang tidak terlalu luas dan tidak terlalu banyak kabupaten/kota tetapi memiliki kompleksitas yang besar.
- 4) Pembentukan kantor perwakilan baru merupakan embrio untuk terwujudnya perwakilan Ombudsman di tingkat Kabupaten/Kota sebagaimana amanat Pasal 43 ayat 1 Undang-undang 37 Tahun 2008 yang berbunyi "Apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota".

c) Catatan Kementerian PPN/Bappenas

Terkait dengan rencana penambahan kantor perwakilan baru yang disampaikan Ombudsman RI, secara prinsip UU Ombudsman RI memang membolehkan, namun disarankan untuk tetap memperhatikan paparan arahan dari DJA terkait kondisi fiskal saat ini. Meskipun demikian, jika ingin diusulkan dipersilakan. Terkait dapat dipenuhi atau tidak tergantung ketersediaan anggaran.

d) Catatan Kementerian Keuangan

Terdapat realokasi anggaran belanja non operasional dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebesar Rp3.715.442.000,00, hal tersebut dapat dimungkinkan namun perlu diinformasikan dan diketahui bahwa anggaran non operasional program dukungan manajemen yang diusulkan direlokasi sebesar Rp3.715.442.000,00 tersebut, sebelumnya telah memperhitungkan kebutuhan dan kecukupan anggaran non operasional untuk program dukungan manajemen dalam jangka waktu satu tahun anggaran 2022. Dalam hal apabila terdapat usul tambahan anggaran non operasional program dukungan manajemen dikemudian hari tentunya akan menjadi catatan tersendiri untuk pertimbangan akomodasinya. Usulan tambahan anggaran 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, usul tambahan anggaran pendanaannya dapat dilakukan dengan penajaman prioritas, *refocusing*, serta realokasi dari dana yang tersedia. Terkait penguatan kelembagaan dan layanan Ombudsman RI khususnya menyangkut keberadaan 34 Kantor Perwakilan di 34

Provinsi yang sampai dengan saat ini dinilai masih belum sepenuhnya memiliki status hukum sebagai satuan kerja formal, Kementerian Keuangan menyarankan Ombudsman RI untuk dapat melakukan koordinasi lebih lanjut secara intensif bersama dengan Kementerian PAN-RB. Pengalokasian anggaran tentunya akan sejalan sepanjang satuan kerja yang berlandaskan status hukum telah terbentuk.

Pembahasan Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

a) Catatan Kementerian/Lembaga

Terdapat realokasi anggaran belanja non operasional dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebesar Rp3.715.442.000,00. Realokasi ini dalam rangka memenuhi target RO yang mendukung Prioritas Nasional dan RO Prioritas K/L. Ombudsman RI mengusulkan tambahan anggaran pada program pengawasan pelayanan publik sebesar Rp10.084.385.000,00. Usulan tambahan anggaran pada program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka penambahan target volume RO dan/atau target indikator RO pada RO prioritas nasional maupun RO prioritas K/L. Beberapa usulan tambahan tersebut adalah:

- Akses Pengaduan Pelayanan Publik

Pagu Indikatif 2022 (Rincian *Output* 5 layanan dan anggaran Rp119.611.000,00). Usulan Tambahan 2022 (Rincian Output 7 Layanan dan anggaran Rp167.455.000,00). Kegiatan ini bertujuan untuk memperkuat peran serta masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dengan meningkatkan akses pengaduan pelayanan publik kepada Ombudsman. Kegiatan ini dilakukan oleh perwakilan ombudsman RI. *Output* 7 layanan artinya hanya 7 perwakilan yang terakomodir dalam kegiatan ini. Harapannya kegiatan ini dilakukan oleh 34 perwakilan ombudsman. 5 Lokasi (Pangandaran-Jabar, Tana Tidung-Kaltara, Sumba Tengah-NTT, Malaka-NTT, Morowali Utara-Sulteng). 7 Lokasi (Pangandaran-Jabar, Tana Tidung-Kaltara, Sumba Tengah-NTT, Malaka-NTT, Morowali Utara-Sulteng, Kab. Samosir-Sumut, Kab. Buton Selatan-Sultra).

- Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan yang Diselesaikan

Pagu Indikatif 2022 (Klasifikasi Rincian *Output*: 5.830 orang dan anggaran Rp9.167.814.000,00). Usulan Tambahan 2022 (Klasifikasi Rincian *Output* 10.487 orang dan anggaran Rp16.478.210.000,00). Usulan kenaikan anggaran dengan penambahan volume 2 Layanan akses pengaduan pelayanan publik senilai Rp47.844.000,00 Pada tahun 2022 jumlah pengaduan masyarakat kepada Ombudsman diprediksi meningkat, hal ini dikarenakan beberapa hal, diantaranya Pemberlakuan Undang-Undang Cipta Kerja, Integrasi Aplikasi SIMPeL dengan Aplikasi LAPOR!, serta sosialisasi yang lebih intensif mengenai pengaduan masyarakat, baik melalui media sosial maupun kegiatan jemput bola laporan masyarakat (Ombudsman *On The Spot*). Penambahan laporan masyarakat harus

diimbangi dengan kemampuan menyelesaikan laporan masyarakat. Untuk itu diperlukan sumber daya yang memadai, baik dari sisi SDM maupun ketersediaan anggaran. Keterbatasan anggaran merupakan salah satu sebab tertundanya penyelesaian laporan. Hal ini akan menambah backlog. Efek yang lebih serius lagi adalah berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman dan kepercayaan kepada Pemerintah menurun.

- Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat

Pagu Indikatif 2022 (Rincian *Output* 7 Rekomendasi Kebijakan dan anggaran Rp1.050.000.000,00). Usulan Tambahan 2022 (Rincian *Output* 14 Rekomendasi Kebijakan dan anggaran Rp2.100.000.000,00). Substansi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI yang menjadi tema kajian cukup banyak, yaitu: Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan: a. Peradilan; b. Keimigrasian; c. Lembaga Pemasyarakatan; d. Hak Sipil dan Politik; e. Hak Kekayaan Intelektual; f. Kepolisian; g. Kejaksaan; h. Pertahanan; i. Kedaururatan Ekonomi dan Lingkungan: a. Perdagangan, Industri, dan Logistik; b. Pertanian dan Pangan; c. Perikanan; d. Penanaman Modal; e. Pajak; f. Bea dan Cukai; g. Perbankan; h. Perizinan; i. Asuransi; j. Pegadaian; k. Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang; l. Koperasi; m. Agraria; n. Pemukiman dan Perumahan; o. Transmigrasi; p. Pertambangan; q. Energi dan Kelistrikan; r. Air; s. Lingkungan Hidup; t. Kehutanan; u. Perhubungan dan Infrastruktur; v. Telekomunikasi dan Informatika Sosial, Pendidikan, dan Kebudayaan: a. Ketenagakerjaan; b. Kepegawaian; c. Jaminan Sosial; d. Pedesaan; e. Pendidikan; f. Kesehatan; g. Administrasi Kependudukan; h. Keagamaan; i. Kesejahteraan Sosial. Jika usulan tambahan tidak dipenuhi maka tema kajian terbatas hanya pada beberapa tema subsatansi pengawasan.

- Lembaga yang didampingi oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik

Pagu Indikatif 2022 (Rincian *Output* (Pusat dan Perwakilan): 2 Lembaga dan anggaran: Rp100.000.000,00). Usulan Tambahan 2022 (Rincian *Output* (Pusat dan Perwakilan): 4 Lembaga dan anggaran: Rp200.000.000,00). Pendampingan untuk 1 Lembaga Pusat dan Perwakilan kurang efektif.

- Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik oleh Perwakilan

Pagu Indikatif 2022 (Rincian *Output*: 12 Lembaga dan anggaran: Rp135.816.000,00). Usulan Tambahan 2022 (Rincian *Output*: 14 Lembaga dan anggaran: Rp158.452.000,00). Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik perlu bersinergi dengan Kementerian/Lembaga lain baik pusat maupun daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya adalah diantaranya: Mendorong komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk menindaklanjuti laporan pengaduan pelayanan publik dari masyarakat. Koordinasi percepatan penyelesaian laporan pengaduan dengan internal instansi yang dilaporkan melalui Ombudsman RI. Memperoleh perkembangan laporan pengaduan masyarakat secara berkala yang dari instansi

penyelenggaran pelayanan publik sebagai bagian dari upaya deteksi dan analisis dari pencegahan maladministrasi. Koordinasi dalam rangka monitoring pelaksanaan Rekomendasi dan Saran Perbaikan Ombudsman RI. Jaringan Pengawasan Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang efektif untuk meningkatkan sinergi tersebut. Harapannya setiap perwakilan Ombudsman berperan dalam upaya ini. 14 Lembaga artinya hanya 14 perwakilan yang terakomodir dalam kegiatan ini. Jaringan Pengawasan di 12 Perwakilan (Inspektorat Provinsi Aceh, Jambi, Sumsel, Kalteng, Kalsel, Kaltim, Kaltara, Sulteng, Sulbar, Gorontalo, Bali, dan NTB) Jaringan Pengawasan di 14 Perwakilan (Inspektorat Provinsi Aceh, Jambi, Sumsel, Kalteng, Kalsel, Kaltim, Kaltara, Sulteng, Sulbar, Gorontalo, Bali, NTB, Jabar, dan Jatim)

- Satu Data Pelayanan Publik terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)

Pagu Indikatif 2022 (Rincian *Output*: 1 Layanan dan anggaran: Rp75.000.000,00). Usulan Tambahan 2022 (Rincian *Output*: 2 Layanan dan anggaran: Rp150.000.000,00). Penambahan anggaran sebaiknya pada penambahan anggaran pengumpulan data, terutama dengan melibatkan semua kantor Perwakilan. Data yang dikumpulkan oleh Perwakilan akan memperkaya informasi terkait pelayanan dasar di 34 Provinsi, terutama pada daerah yang akses pelayanan publiknya masih kurang. Jika usulan tambahan tidak dipenuhi, pengumpulan data terbatas pada kecukupan anggaran.

- Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat

Pagu Indikatif 2022 (Rincian *Output*: 39 Lembaga dan anggaran: Rp2.735.625.000,00). Usulan Tambahan 2022 (Rincian *Output*: 58 Lembaga dan anggaran: Rp4.068.365.000,00). Penambahan lokus yang disurvei, penambahan biaya pendampingan kepada perwakilan, penambahan biaya perjalanan kantor perwakilan pada acara penyerahan predikat kepatuhan.

- Layanan Penyelesaian Aduan terkait Pengawasan Pelayanan Publik di Ombudsman RI

Pagu Indikatif 2022 (Rincian *Output*: 1 Layanan, Volume Indikator Klasifikasi Rincian *Output*: 35 Aduan diselesaikan dan anggaran: Rp80.000.000,00). Usulan Tambahan 2022 (Rincian *Output*: 1 Layanan, Volume Indikator Klasifikasi Rincian *Output*: 37 Aduan diselesaikan dan anggaran: Rp106.448.000,00). Merujuk pada *baseline* jumlah aduan tahun 2020 dan tahun 2021 per tanggal 31 Mei 2021 yang masuk ke Keasistenan Utama Manajemen Mutu, apabila anggaran tidak tersedia maka target penyelesaian aduan baik secara jumlah maupun mutu baku waktu penyelesaian aduan tidak dapat tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Dengan bertambahnya jumlah aduan terhadap pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI yang masuk menandakan mutu pelaksanaan kegiatan tersebut belum bagus, hal tersebut dapat menurunkan citra Ombudsman, sehingga target yang telah direncanakan yang tertuang pada Renstra maupun RPJMN tidak tercapai.

- Penjaminan Mutu Penyelesaian Laporan Masyarakat

Pagu Indikatif 2022 (Rincian *Output*: 1 Layanan, Volume Indikator Klasifikasi Rincian *Output*: 13 Laporan dan anggaran: Rp120.792.000,00). Usulan Tambahan 2022 (Rincian *Output*: 1 Layanan, Volume Indikator Klasifikasi Rincian *Output*: 15 Laporan dan anggaran: Rp 213.426.000,00). Sampel uji petik 13 unit kerja penyelesaian laporan masyarakat: 9 unit kerja Pusat dan 4 unit kerja Perwakilan (Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Barat, dan Kep. Bangka Belitung) Sampel uji petik 15 unit kerja penyelesaian laporan masyarakat: 9 unit kerja Pusat dan 6 unit kerja Perwakilan (Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Barat dan Kep. Bangka Belitung, Papua Barat, dan Sulawesi Tengah) Kurangnya evaluasi sistematik dan independen dari internal organisasi terhadap aktifitas dan kesesuaian hasil dengan perencanaan yang telah ditetapkan, akan berakibat tidak diketahuinya implemetasi kegiatan penyelesaian laporan masyarakat apakah telah dilakukan secara efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Implemetasi kegiatan penyelesaian laporan masyarakat yang dilakukan tidak secara efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat mengakibatkan penambahan jumlah aduan terhadap pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan masyarakat.

- Penjaminan Mutu Pencegahan Maladministrasi

Pagu Indikatif 2022 (Rincian *Output*: 1 Layanan, Volume Indikator Klasifikasi Rincian *Output*: 3 Laporan dan anggaran: Rp80.000.000,00). Usulan Tambahan 2022 (Rincian *Output*: 1 Layanan, Volume Indikator Klasifikasi Rincian *Output*: 4 Laporan dan anggaran: Rp106.687.000,00). Sampel uji petik kegiatan penjaminan mutu terhadap unit kerja pelaksana kegiatan pencegahan maladministrasi pada tahun 2022 (pagu indikatif) adalah 1 unit kerja (di kantor pusat) dan 2 unit kerja pelaksana kegiatan pencegahan maladministrasi di Kantor Perwakilan Sedangkan sampel uji petik kegiatan penjaminan mutu terhadap unit kerja pelaksana kegiatan pencegahan maladministrasi pada tahun 2022 (usulan tambahan) direncanakan terhadap 1 unit kerja (di kantor pusat) dan 3 unit kerja pelaksana kegiatan pencegahan maladministrasi di Kantor Perwakilan. Dengan kurangnya evaluasi secara sistematik terhadap aktifitas kegiatan pencegahan maladministrasi, akan mengakibatkan implementasi hasil kegiatan pencegahan maladministrasi tidak berjalan secara efektif dan pengaruhnya terhadap perbaikan pelayanan publik tidak efektif dan kurang maksimal.

- b) Catatan Kementerian PPN/Bappenas

Berdasarkan pembahasan bersama Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kementerian PPN/Bappenas menekankan kepada Ombudsman RI agar memperhatikan dan menjaga target Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009, yaitu K/L terkait dan Seluruh Pemerintah Daerah (Populasi) dengan total sejumlah 587 K/L/D. Ombudsman RI juga harus memperhatikan postur Lampiran A dan Lampiran B dalam SBPI. Dipersilakan menyampaikan exercise SBPI

dengan 2 (dua) opsi yaitu opsi realokasi anggaran antar program dan opsi usulan kenaikan anggaran sesuai kebutuhan yang benar-benar mendesak.

c) Catatan Kementerian Keuangan

Ombudsman RI melakukan realokasi anggaran belanja non operasional dari program dukungan manajemen ke program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebesar Rp3.715.442.000,00. Hal tersebut dapat dimungkinkan namun perlu diinformasikan dan diketahui bahwa anggaran non operasional program dukungan manajemen yang diusulkan direlokasi sebesar Rp3.715.442.000,00 tersebut, sebelumnya telah memperhitungkan kebutuhan dan kecukupan anggaran non operasional untuk program dukungan manajemen dalam jangka waktu satu tahun anggaran 2022. Dalam hal apabila terdapat usul tambahan anggaran non operasional program dukungan manajemen dikemudian hari tentunya akan menjadi catatan tersendiri untuk pertimbangan akomodasinya. Usulan tambahan anggaran 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, usul tambahan anggaran pendanaannya dapat dilakukan dengan penajaman prioritas, *refocusing*, serta realokasi dari dana yang tersedia.

Dalam hal penguatan kelembagaan dan layanan Ombudsman RI, khususnya menyangkut keberadaan 34 Kantor Perwakilan di 34 Provinsi yang sampai dengan saat ini dinilai masih belum sepenuhnya memiliki status hukum sebagai satuan kerja formal, disarankan kiranya Ombudsman RI untuk dapat melakukan koordinasi lebih lanjut secara intensif bersama dengan Kementerian PAN-RB. Pengalokasian anggaran tentunya akan sejalan sepanjang satuan kerja yang berlandaskan status hukum telah terbentuk.

Catatan akhir pada Berita Acara *Trilateral Meeting* yaitu:

- 1) Sehubungan dengan adanya forum pembahasan tingkat Menteri untuk beberapa *Major Project* dan isu-isu penting lainnya yang hasilnya perlu ditindaklanjuti dalam Rancangan Renja K/L TA 2022, maka rangkaian proses penyusunan Rancangan Renja K/L 2022 diperpanjang sampai dengan minggu kedua bulan Juni 2021.
- 2) Ombudsman RI agar menyiapkan finalisasi *exercise* pagu indikatif sebagai hasil kesepakatan Trilateral Meeting termasuk dengan dokumen pendukungnya.
- 3) Pencatatan hasil Pertemuan Tiga Pihak secara *online* dilakukan pada Sistem Informasi KRISNA-RENJA KL pada menu *Trilateral Meeting* dengan Berita Acara ditandatangani secara *e-sign* oleh Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan, dan Ombudsman RI apabila telah disepakati oleh tiga (3) pihak terkait.
- 4) Ombudsman RI dapat melakukan perubahan angka apabila ada perubahan yang disepakati dalam Trilateral Meeting pada lampiran yang dapat diakses pada Sistem Informasi KRISNA-RENJA K/L pada menu *Trilateral Meeting*, submenu Lampiran BA TM.

5.3.3 Koordinasi Lainnya

5.3.3.1 Koordinasi *Tagging* Anggaran Responsif Gender dalam Renja Ombudsman RI TA 2022

Koordinasi lainnya dengan Ombudsman RI dilakukan terkait *tagging* Anggaran Responsif Gender (ARG) pada RO di Renja Ombudsman RI tahun 2022. 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 penandaan/*tagging* tematik anggaran responsif gender (ARG) di dalam Sistem Informasi Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran (KRISNA) yang dimulai sejak tahun 2017.

Ombudsman RI telah melakukan *tagging* ARG pada empat RO di Renja Ombudsman RI tahun 2022. 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 2022 melalui Sistem Informasi KRISNA dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 5.9 Tagging ARG pada RO Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan

Sumber: KRISNA, 2021

5.3.3.2 Koordinasi Perihal Dukungan Rincian *Output* Ombudsman RI terkait Proyek Prioritas Nasional Perluasan Implementasi Sistem Integritas dalam RKP Tahun 2022

Koordinasi lainnya dengan Ombudsman RI dilakukan untuk menindaklanjuti Permohonan Dukungan Rincian *Output* Ombudsman RI terkait Proyek Prioritas Nasional Perluasan Implementasi Sistem Integritas dalam RKP Tahun 2022. Dukungan RO tersebut dilakukan sehubungan dengan telah dilangsungkannya *Multilateral Meeting* Penajaman Proyek Prioritas Nasional Perluasan Implementasi Sistem Integritas RKP Tahun 2022 pada tanggal 8 Juli 2021.

Hasil koordinasi Direktorat PEPPD dengan Ombudsman RI perihal permohonan Dukungan Rincian *Output* terkait Proyek Prioritas Nasional Perluasan Implementasi Sistem Integritas dalam RKP Tahun adalah sebagai berikut:

- 1) Ombudsman RI sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mempunyai fungsi 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. Dalam RKP Tahun 2022, Ombudsman RI mendukung Prioritas Nasional (PN) 7 yaitu Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik, Program Prioritas Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola, Kegiatan Prioritas Transformasi Pelayanan Publik.
- 2) Pada tahun 2022 terdapat 4 Rincian *Output* (RO) yang mendukung Kegiatan Prioritas tersebut yaitu: (i) Laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang

diselesaikan sebanyak 530 orang; (ii) Laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan sebanyak 5300 orang; (iii) Survei kepatuhan K/L terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat sebanyak 39 Lembaga; dan (iv) Survei kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan sebanyak 548 Pemerintah Daerah.

Berdasarkan telaah terhadap RO lainnya, tidak ditemukan RO Ombudsman RI yang dapat mendukung Proyek Prioritas Nasional Perluasan Implementasi Sistem Integritas pada Prioritas Nasional 7: Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik, Program Prioritas Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola, Kegiatan Prioritas Penguatan Implementasi Manajemen ASN. Hal ini karena tugas dan fungsi yang dimiliki dan dijalankan oleh Ombudsman RI lebih pada pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan bukan manajemen ASN.

5.3.3.3 Koordinasi Dukungan Ombudsman RI dan *Dynamic Tagging Sustainable Development Goals (SDGs)* dalam Renja Ombudsman RI TA 2021 dan TA 2022

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. 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 akhir pada tahun 2015 lalu.

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 2021 dan TA 2022 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*.

Ombudsman RI mendukung indikator TPB/SDGs 16.6.2.(a) Jumlah Instansi pemerintah dengan tingkat kepatuhan pelayanan publik kategori baik pada Program Pengawasan Penyelenggaraan 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. Namun demikian, terdapat perbedaan

kode dan/atau nomenklatur RO Ombudsman RI antara KRISNA Renja K/L 2021 dengan Draf Matriks 2a RAN SDGs.

Tabel 5.12 *Dynamic Tagging* SDGs dalam Renja Ombudsman RI TA 2021

No	Draf Matriks 2a RAN SDGs			KRISNA Renja K/L 2021		
	RO	Nomenklatur RO	Keterangan	RO	Nomenklatur RO	Status
1	5618.QAA.001	Laporan Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang diselesaikan	Nomenklatur belum sesuai dengan Krisna Renja K/L 2021	5618.QAA.001	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Sudah di- <i>tagging</i>
2	5618.QAA.002	Laporan Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang diselesaikan	Nomenklatur belum sesuai dengan Krisna Renja K/L 2021	5618.QAA.002	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	Sudah di- <i>tagging</i>
3	5619.QIC.001	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Kode RO dan nomenklatur sudah sesuai dengan Krisna Renja K/L 2021	5619.QIC.001	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Sudah di- <i>tagging</i>
4	5619.QIC.002	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Kode RO dan nomenklatur belum sesuai dengan Krisna Renja K/L 2021	5619.QIE.001	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Sudah di- <i>tagging</i>

Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas juga telah melakukan *dynamic tagging* terhadap 4 (empat) Rincian *Output* (RO) Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 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 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.13 *Dynamic Tagging* SDGs dalam Renja Ombudsman RI TA 2022

No	RO	Nomenklatur RO	Status
1	5618.QAA.001	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan	Sudah di- <i>tagging</i>
2	5618.QAA.002	Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan	Sudah di- <i>tagging</i>
3	5619.QIC.001	Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat	Sudah di- <i>tagging</i>
4	5619.QIE.001	Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan	Sudah di- <i>tagging</i>

Selain itu, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI terkait *review* dan konfirmasi akhir Draf Lampiran Rancangan Peraturan Presiden (RPerpres) Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs) *Goals* 16. Adapun hasil *review* dan konfirmasi akhir Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam Draf RPerpres tersebut Ombudsman RI sebagai salah satu instansi pelaksana pada sasaran 3.3 Meningkatnya Indeks Akses terhadap Keadilan menjadi 71-80%. Hasil akhir indeks akses terhadap keadilan di Indonesia tahun 2019 berada di skor 69,6% yang menunjukkan kondisi cukup. Kategori ini menjelaskan bahwa akses terhadap keadilan sudah tersedia, namun belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat akan pencapaian keadilan yang dapat diakses oleh seluruh kalangan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan target dimasa depan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Terkait sasaran 3.3 tersebut, Direktorat PEPPD sepakat dengan target yang ada dalam matriks. Ombudsman RI termasuk salah satu dari 5 lembaga prioritas yang dianggap merupakan lembaga utama yang mampu mencakup seluruh 15 permasalahan hukum dan menjadi kanal bagi seluruh pelaporan kasus di berbagai sektor. Lembaga tersebut antara lain Kepolisian RI, Mahkamah Agung, Ombudsman RI, Kejaksaan RI dan Komnas HAM.
- 2) Direktorat PEPPD mengoreksi sasaran 5.4, Direktorat PEPPD sepakat dengan angka pada target tahun 2024 namun ada koreksi pada target tahun 2019. Oleh karena itu, pada sasaran 5.4 menjadi:

"Meningkatnya jumlah Instansi Pemerintah dengan tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Kategori Baik pada tahun 2024 menjadi 164 per 587 Instansi. Tahun dasar 2019: 87 per 264 Instansi (Ombudsman Republik Indonesia)".

5.4 Penyusunan dan Penelaahan Renja dan RKA K/L Ombudsman RI Tahun 2022

Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga (RKA K/L) adalah dokumen rencana keuangan tahunan Kementerian/Lembaga yang disusun menurut bagian anggaran Kementerian/Lembaga (GoI, 2019a). Penyusunan anggaran dalam RKA K/L merupakan bagian dari penyusunan APBN, selain Rencana Dana Pengeluaran Bendahara Umum Negara (RDP-BUN) (GoI, 2020a). Penyusunan dan penelaahan RKA K/L diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 208/PMK.02/2019 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran. RKA K/L disusun dengan mengacu pada pedoman umum RKA K/L yang meliputi: a) Pendekatan sistem penganggaran (Penganggaran terpadu, penganggaran berbasis kinerja dan kerangka pengeluaran jangka menengah); 2) Klasifikasi anggaran (Klasifikasi organisasi, fungsi dan jenis belanja); serta 3) Instrumen RKA K/L (indikator kinerja, standar biaya dan evaluasi kerja). Dalam rangka sinkronisasi proses perencanaan dan penganggaran pembangunan Nasional, rumusan informasi kinerja anggaran dalam RKA K/L bersumber dari rumusan informasi kinerja anggaran Renja K/L. Kementerian/Lembaga dalam menyusun RKA K/L harus disertai dengan Prakiraan Maju yang dimutakhirkan oleh K/L sesuai dengan substansi RKA K/L yang disampaikan, kemudian Prakiraan Maju yang telah dimutakhirkan tersebut disampaikan kepada Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan untuk selanjutnya direviu dan digunakan sebagai

bahan menyusun angka dasar. RKA K/L disusun berdasarkan: 1) Rancangan Renja K/L dan Pagu Anggaran K/L untuk menyusun RKA K/L Pagu Anggaran; 2) RKA K/L Pagu Anggaran dan Pagu Alokasi Anggaran K/L untuk menyusun RKA K/L APBN, atau pagu perubahan APBN untuk menyusun RKA K/L APBN Perubahan; 3) Rencana Kerja Pemerintah hasil kesepakatan Pemerintah dan DPR dalam pembicaraan pendahuluan Rancangan APBN; 4) Hasil kesepakatan Pemerintah dan DPR dalam pembahasan RUU mengenai APBN/ RUU mengenai APBN Perubahan; 5) Standar biaya; 6) Standar akuntansi pemerintah; dan 7) Kebijakan penganggaran Pemerintah Pusat.

Kementerian/Lembaga melakukan pemutakhiran Angka Dasar dan Prakiraan Maju berdasarkan hasil reviu Angka Dasar dan Pagu Indikatif yang direncanakan dengan menggunakan aplikasi yang dibangun oleh Kementerian Keuangan. Pemutakhiran Angka Dasar dan Prakiraan Maju dilakukan terhadap: a) Rincian Angka Dasar dan Prakiraan Maju sesuai Pagu Indikatif; dan/atau b) Rincian anggaran yang digunakan untuk mendanai usulan inisiatif baru. Dalam rangka menjaga konsistensi Angka Dasar dan menerapkan kebijakan penganggaran yang bergulir, rincian Angka Dasar dan Prakiraan Maju sesuai Pagu Indikatif yang dihasilkan digunakan untuk menyusun rancangan Rencana Kerja Pagu Indikatif tahun yang direncanakan yang dilakukan oleh sistem, dari aplikasi yang dibangun oleh Kementerian Keuangan ke dalam aplikasi rencana kerja dan informasi kinerja. Rincian anggaran yang digunakan untuk mendanai usulan inisiatif baru digunakan untuk menyusun *Output* baru sesuai dengan Prioritas Nasional dalam aplikasi rencana kerja dan informasi kinerja, dimana hasilnya akan menjadi bahan pembahasan Renja K/L dalam pertemuan tiga pihak. Rancangan Rencana Kerja K/L hasil kesepakatan dalam pertemuan tiga pihak menjadi bahan penyusunan RKA K/L Pagu Anggaran yang dilakukan oleh sistem, dari aplikasi rencana kerja dan informasi kinerja ke aplikasi yang dibangun Kementerian Keuangan.

Menteri/ Pimpinan Lembaga/PA menyusun RKA K/L dengan menggunakan format RKA K/L yang memuat alokasi berdasarkan Angka Dasar dan/atau Inisiatif Baru. RKA K/L yang disusun harus dilengkapi dengan dokumen pendukung antara lain berupa *term of reference*/ rincian anggaran biaya dan dokumen terkait lainnya untuk: 1) Rincian Angka Dasar yang mengalami perubahan pada *level* tahapan/komponen kegiatan; dan/atau 2) Rincian anggaran yang digunakan untuk mendanai inisiatif baru. RKA K/L disusun berjenjang pada level kegiatan dan program yang terdiri atas rencana kerja dan anggaran masing-masing satuan kerja pada K/L. RKA K/L memuat program yang bersifat lintas K/L atau lintas Eselon 1 dalam K/L yang sama atau dalam unit Eselon I dalam satu K/L. Bagi RKA K/L yang memuat program lintas K/L dan/atau lintas Eselon I dalam KL, harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan koordinator program lintas. Pada saat penyusunan RKA K/L, Kementerian/Lembaga dapat melakukan pembahasan dengan DPR yang difokuskan pada pembahasan rincian alokasi anggaran menurut unit organisasi, fungsi, dan program serta inisiatif baru. Dalam rangka meningkatkan kualitas perencanaan penganggaran Kementerian/Lembaga, RKA K/L yang telah tersusun diteliti kembali oleh Biro Perencanaan K/L dan direviu oleh APIP K/L. Hasil penelitian dari Biro Perencanaan K/L dan/atau hasil reviu APIP K/L kemudian ditindaklanjuti

oleh unit Eselon I yang memiliki alokasi anggaran dan sebagai penanggung jawab program untuk dilakukan perbaikan dan penyesuaian sesuai hasil penelitian dan reviu yang telah dilakukan.

5.4.1 Rancangan Pagu Indikatif

Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 90 Tahun 2010 tentang Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga (RKA K/L), terdapat tiga penetapan pagu dana untuk Kementerian/Lembaga, yaitu Pagu Indikatif, Pagu Anggaran, dan Pagu Alokasi Anggaran. Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Bappenas melakukan *exercise* internal pada rancangan Pagu Indikatif 2021 Ombudsman RI, sebagai bahan Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan Bappenas dalam menetapkan Pagu Indikatif. Pagu indikatif adalah ancar-ancar pagu anggaran yang diberikan kepada Kementerian/Lembaga sebagai pedoman dalam penyusunan Rencana Kerja (Renja) Kementerian/Lembaga.

Tabel 5.14 *Exercise Internal Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Bappenas terkait Rancangan Pagu Indikatif 2022 Ombudsman RI*
(ribu rupiah)

Kode	Program dan Sumber Dana	Rincian Pagu Indikatif TA. 2022		Jumlah
		Operasional	Non Operasional	
110.WA	Program Dukungan Manajemen	176.772.000	13.936.700	190.708.700
	a. RM	176.772.000	13.936.700	190.708.700
	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
	f. HLN	0,0	0,0	0,0

Kode	Program dan Sumber Dana	Rincian Pagu Indikatif TA. 2022		Jumlah
		Operasional	Non Operasional	
	g. PDN	0,0	0,0	0,0
	h. SBSN	0,0	0,0	0,0
	Jumlah Pagu Indikatif TA 2022	176.722.000	39.424.508	216.196.508

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. 2021b

Tabel 5.15 *Exercise Internal Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Bappenas terkait Rincian Proyek Prioritas 2022 Ombudsman RI*

Program/Kegiatan/ Proyek	Indikator	2022		Lokasi	Proyek Prioritas Strategis (Major Project)	Prioritas Nasional
		Target	Indikasi Pendanaan (Rp. Juta)			
Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik			30.700,0			
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			14.200,0			
Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (external complaint handling)	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diselesaikan	5.830	14.200,0	Pusat		Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik
Pencegahan Maladministrasi			16.500,0			
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	16.500,0	Pusat		Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik

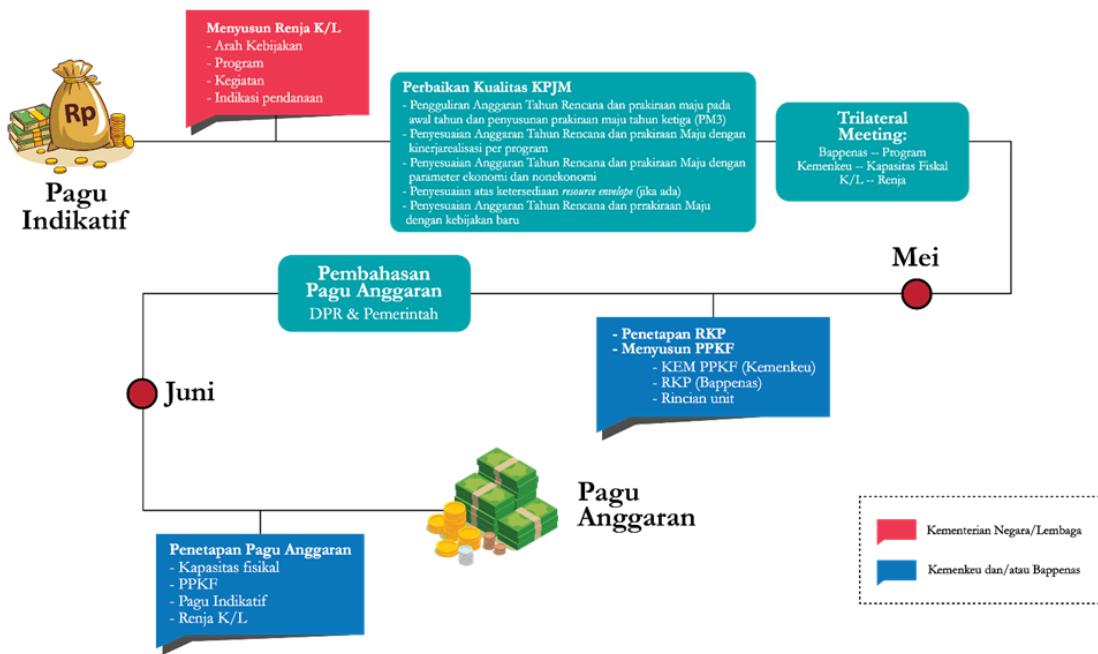
Sumber: Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. 2021b

5.4.2 Pagu Indikatif

Surat Bersama Pagu Indikatif K/L Tahun Anggaran 2022 ditandatangani oleh Menteri PPN/Kepala Bappenas dengan No. B.238/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2021 dan Menteri Keuangan dengan No. S-361/MK.02/2021 tanggal 29 April 2021 perihal Pagu Indikatif Belanja Kementerian/Lembaga TA 2022. Dalam surat tersebut, ditetapkan bahwa Pagu Indikatif Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 adalah sebesar Rp216.196.508.000,00 (Dua Ratus Enam Belas Miliar Seratus Sembilan Puluh Enam Juta Lima Ratus Delapan Ribu Rupiah).

Nota Dinas Nomor 133/PP.04.09/Dt. 8.2/B/04/2021 yang dikeluarkan oleh Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan Bappenas pada tanggal 30 April 2021 meminta kepada Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Bappenas bersama Kementerian/Lembaga mitranya (Ombudsman RI) agar memastikan proyek prioritas di K/L hasil Pertemuan Tiga Pihak dalam dituangkan dan di “tagging” dengan benar di Renja K/L sehingga dapat di kendalikan dalam proses selanjutnya.

Untuk itu di dalam Lampiran III.b Surat Bersama Pagu Indikatif Belanja K/L TA 2022 tentang Rincian Prioritas Nasional Kementerian/Lembaga Tahun 2022 berdasarkan Program/Kegiatan/KRO/RO (Proyek) disertakan dengan identifikasi Prioritas Nasional (PN), Program Prioritas (PP), Kegiatan Prioritas (KP), dan Proyek Prioritas (ProP) maupun *Major Projects* yang di dukungnya.



Gambar 5.10 Proses Penganggaran Pagu Indikatif sampai Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga

Sumber: Pedoman Proses Perencanaan, Penganggaran dan Pelaksanaan Anggaran, 2016 (diolah)

Tabel 5.16 Pagu Indikatif Ombudsman RI 2022 (Lampiran III.a) (ribu rupiah)

Kode	Program Dan Sumber Dana	Rincian Pagu Indikatif TA 2022		
		Operasional	Non Operasional	Jumlah
110.WA	Program Dukungan Manajemen	176.772.000	17.652.142	194.424.142
a.	RM	176.772.000	17.652.142	194.424.142
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	21.772.366	21.772.366
a.	RM	0,0	21.772.366	21.772.366
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. 2021b

Tabel 5.17 Rincian Proyek Prioritas Nasional Ombudsman RI Tahun 2022 (Lampiran III.b)

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 Penyele.nggaraan Pelayanan Publik			30.700.000						
110.CG.5618	Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat			14.200.000						
110.CG.5618.QAA	Pelayanan Publik kepada masyarakat	5.830,0	Orang	14.200.000						
110.CG.5618.QAA.001	<i>Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan</i>	530,0	Orang	4.000.000	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	<i>Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan</i>	5.300,0	Orang	10.200.000	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.5619	Pencegahan Maladministrasi			16.500.000						
110.CG.5619.QIC	Pengawasan dan Pengendalian Lembaga	39,0	Lembaga	3.750.000						
110.CG.5619.QIC.001	<i>Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat</i>	39,0	Lembaga	3.750.000	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

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.QIE	Pengawasan dan Pengendalian Pemerintah Daerah	548,0	Pemerintah Daerah	12.750.000						
110.CG.5619.QIE.001	<i>Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan</i>	548,0	<i>Pemerintah Daerah</i>	<i>12.750.000</i>	<i>Pusat</i>		<i>02- Penguatan Pengawasan Masyarakat atas Kinerja Pelayanan Publik</i>	<i>02- Transformasi Pelayanan Publik</i>	<i>04- Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola</i>	<i>07-Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik</i>
TOTAL				30.700.000						

Sumber: Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. 2021b

5.4.3 Pagu Anggaran

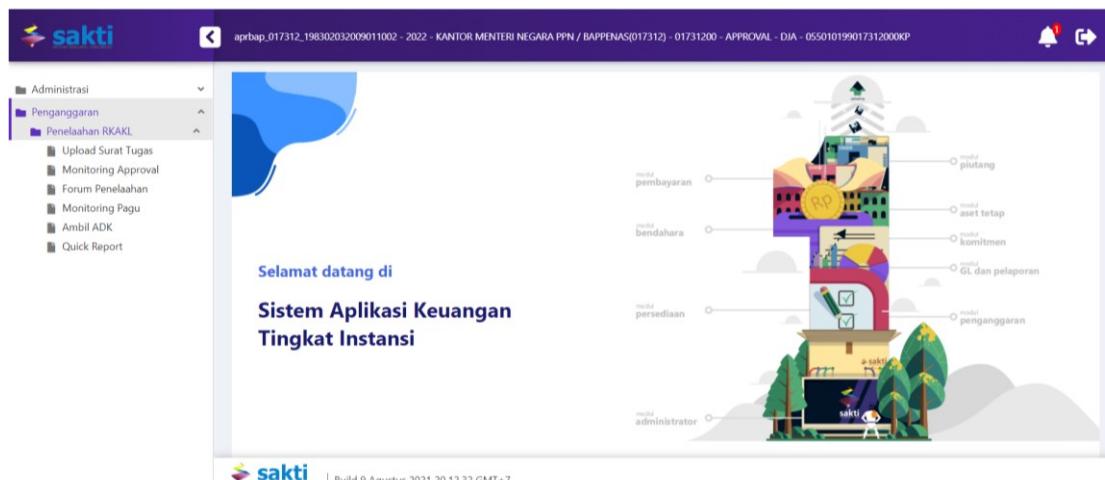
Pagu Anggaran Ombudsman RI Tahun 2022 ditetapkan melalui Surat Edaran Bersama (SEB) Menteri PPN/Kepala Bappenas dan Menteri Keuangan Nomor S-634/MK.02/2021 dan 516/M.PPN/D.8/KU.01.01/07/2021. Dalam Pagu Anggaran tersebut diketahui bahwa Pagu Anggaran Ombudsman RI adalah sebesar Rp216.196.508.000,00 dengan rincian untuk Program Dukungan Manajemen sebesar Rp190.708.700.000,00 dan Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp25.487.808.000,00. Berdasarkan SEB ini diketahui bahwa tidak ada perubahan, baik penurunan maupun kenaikan dari Pagu Indikatif Ombudsman RI Tahun 2020 sebelumnya. Pertemuan Tiga Pihak II dilaksanakan dalam rangka pemutakhiran rancangan Renja K/L menjadi Renja K/L paling lambat 2 (dua) minggu setelah terbitnya Surat Bersama Menteri PPN/Bappenas dan Menteri Keuangan tentang Pagu Anggaran. Pertemuan Tiga Pihak II dikoordinasikan oleh Kementerian PPN/Bappenas. Pertemuan ini dapat bersifat wajib, tapi dapat juga bersifat pilihan. Berdasarkan kesepakatan, pertemuan ini boleh tidak dilaksanakan, misalnya tidak ada perubahan pagu indikatif ke pagu anggaran dan tiga pihak tidak menginginkan ada pembahasan.

Pada tanggal 15 Juli 2021, Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Kementerian Keuangan, mengundang Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas untuk melakukan penelaahan RKA-KL Ombudsman RI Tahun 2021. Jadwal penelaahan secara *online* untuk Ombudsman RI adalah tanggal 27 sampai 30 Juli 2021 melalui aplikasi SAKTI. Penelaahan ini menindaklanjuti amanah Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 dan berdasarkan Surat Bersama Direktur Jenderal Anggaran dan Deputi Bidang Pendanaan Pembangunan Nomor S-199/AG/2021 dan 08361/M.PPN/D.8/PP.04.03/07/2021 tanggal 10 Juli 2021 perihal Pelaksanaan Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerjadan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2022.

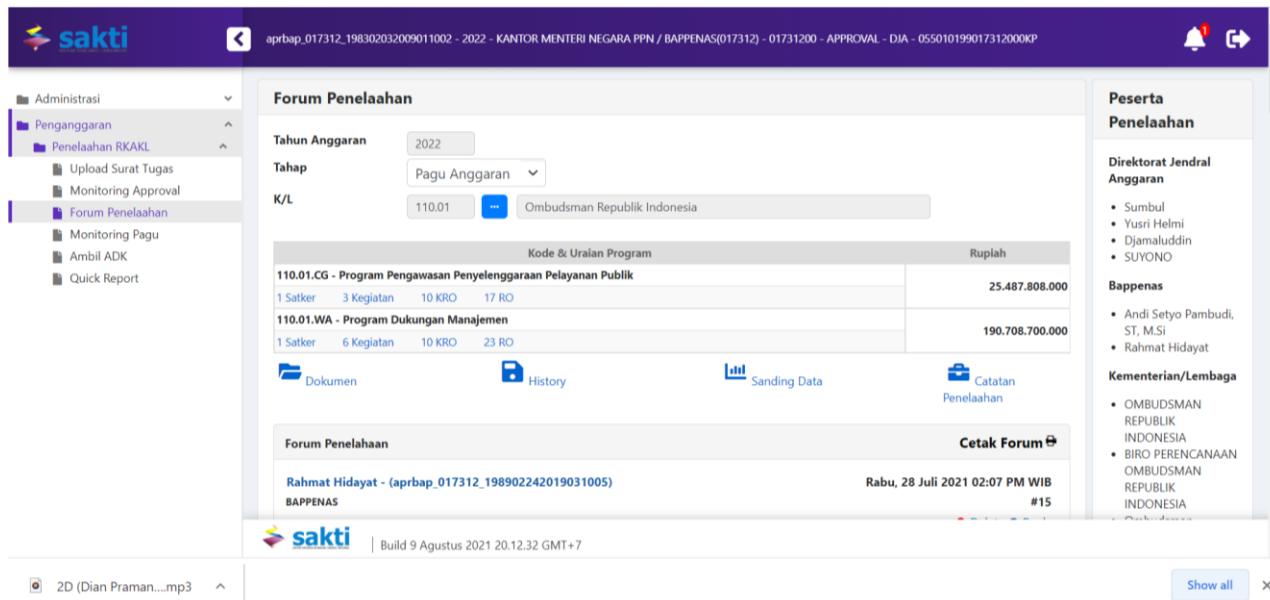
Penelaahan RKA K/L dilakukan pada forum penelaahan antara Kementerian/Lembaga, Kementerian Keuangan, dan Kementerian PPN/Bappenas. Penelaahan dilakukan untuk dokumen RKA K/L yang merupakan dokumen perencanaan dan penganggaran yang berisikan informasi kinerja meliputi sasaran strategis dan indikatornya, program dan sasaran program beserta indikatornya, kegiatan dan sasaran kegiatan beserta indikatornya, dan *output* (berupa klasifikasi RO dan RO) beserta indikatornya. Penelaahan bertujuan untuk memastikan: a) Kesesuaian RKA K/L dengan kebijakan efisiensi dan efektivitas belanja K/L; b) Kesesuaian pencapaian sasaran RKA K/L dengan Renja K/L dan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) termasuk Prakiraan Maju untuk 3 (tiga) tahun ke depan; dan c) Kepatuhan penandaan anggaran pada level keluaran (*output*). Dengan adanya penelaahan RKA K/L diharapkan RKA K/L akan menjadi lebih berkualitas, yaitu sesuai dengan amanat *value for money* sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan, sesuai dengan kaidah penganggaran dan standar akuntansi pemerintah (GoI, 2020a). Kementerian Keuangan (Direktorat Jenderal Anggaran) melakukan penelaahan yang berfokus pada kriteria substantif, yaitu: 1) Relevansi

antara RO, akun, dan detil belanjanya; 2) Komparasi antara anggaran keluaran (*output*), terdiri dari KRO dan RO, tahun yang direncanakan dengan realisasi anggaran untuk KRO-RO yang sama pada tahun sebelumnya; 3) Memastikan bahwa anggaran KRO-RO baru konsisten dengan KRO-RO yang serupa pada tahun sebelumnya; 4) Relevansi antara *output* dengan sasaran kegiatan dan sasaran program, khususnya untuk KRO-RO baru yang tidak ada dalam pagu indikatif dan/atau pagu anggaran; 5) Relevansi antara KRO dengan RO; 6) Kesesuaian pencapaian sasaran kinerja dalam RKA K/L dengan Renja K/L dan RKP; 7) Kepatuhan dan ketepatan penandaan anggaran (pada *level* RO); dan 8) Menilai perhitungan Prakiraan Maju untuk 3 (tiga) tahun ke depan. Sementara itu, Kementerian PPN/Bappenas melakukan penelaahan yang berfokus pada konsistensi sasaran kinerja dalam RKP dan Renja K/L dengan RKA K/L, serta meneliti ketepatan penandaan anggaran, fokus penandaan selain tematik APBN. Penandaan anggaran (*budget tagging*) merupakan kewajiban bagi K/L dalam melakukan pengelompokan *output* anggaran sesuai dengan kategori yang telah ditentukan. Penandaan anggaran dilakukan K/L pada level RO dimana suatu RO dapat dilakukan penandaan lebih dari satu kategori anggaran. Alokasi anggaran yang setelah penelaahan anggaran masih belum jelas peruntukannya atau tidak sesuai dengan kebijakan efektivitas dan efisiensi belanja K/L akan dihimpun menjadi dana blokir pada level Program yang penggunaanya hanya dapat diusulkan oleh Menteri/Pimpinan Lembaga kepada Menteri Keuangan. Penelaahan RKA K/L difokuskan pada usulan/kebijakan/inisiatif baru mengingat angka dasar sudah direview dan disepakati oleh tiga pihak.

Hasil dari penelaahan RKA K/L dan Prakiraan Maju dituangkan dalam Catatan Penelaahan dan ditandatangani oleh pejabat perwakilan dari K/L, Kementerian PPN/Bappenas, dan Kementerian Keuangan. RKA K/L dan Prakiraan Maju yang telah ditelaah dan Catatan Penelaahan yang telah ditandatangani menjadi bahan dalam penyusunan dan penetapan DHP RKA K/L. Apabila dari hasil penelaahan terdapat RKA K/L yang belum sesuai dengan kaidah dan belum dapat disepakati, K/L diminta untuk melakukan penyesuaian terlebih dahulu.



Gambar 5.11 Tampilan Aplikasi SAKTI untuk Penelaahan RKA Ombudsman RI 2022
Sumber: Aplikasi SAKTI, 2021



Gambar 5.12 Forum Penelaahan RKA-Ombudsman RI 2022 dalam Aplikasi SAKTI

Sumber: Aplikasi SAKTI, 2021

Penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 antara Ombudsman RI, Kementerian Keuangan, dan Kementerian PPN/Bappenas dilakukan melalui aplikasi SAKTI. SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) adalah aplikasi keuangan pada instansi pemerintah meliputi penganggaran, pelaksanaan, serta pertanggungjawaban keuangan negara yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan sistem perpendaharaan dan penganggaran negara. Berikut hasil penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 pada aplikasi SAKTI.

Tabel 5.18 Catatan Penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
1	Djamaluddin (DJA Kemenkeu) 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. Menindaklanjuti surat undangan Direktur Abid PMK Nomor UND-419/AG.4/2021 tanggal 15 Juli 2020 hal Undangan Pelaksanaan Penelaahan RKA KL TA 2022, sebagaimana merujuk Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 dan berdasarkan Surat Bersama Direktur Jenderal Anggaran dan Plt. Deputi Bidang Pendanaan Pembangunan Nomor S-199/AG/2021 dan 08361/M.PPN/D.8/PP.04.03/07/2021 tanggal 10 Juli 2021 hal Pelaksanaan Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2022, dan terakhir dilakukan pemutakhiran dengan Surat Bersama Menteri Keuangan dan Menteri PPN Nomor S-634/MK.02/2021 dan	Dr. Drs. 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-419/AG.4/2021 tanggal 15 Juli 2021 hal Undangan Pelaksanaan Penelaahan RKA KL TA 2022 dan Surat Tugas Sekretaris Jenderal Ombudsman RI nomor: 352/PR.03.02/VII/2021 tanggal 19 Juli 2021 maka dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas dibukanya Forum Penelaahan ini sebagai wadah diskusi

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>516/M.PPN/D.8/KU.01.01/07/2021 tanggal 23 Juli 2021 hal Pagu Anggaran K/L dan Penyelesaian RKA-K/L TA 2022, dengan ini kami informasikan bahwa pelaksanaan penelaahan RKAKL Pagu Anggaran TA 2022 mulai dapat dilakukan. Sesuai jadwal sebagaimana lampiran SB-PA, penyelesaian penelaahan RKA-K/L Pagu Anggaran akan berakhir pada tanggal 30 Juli 2021 sementara jadwal penelaahan dengan mitra Ombudsman adalah hari ini tanggal 27 Juli 2021. Untuk itu, pelaksanaan penelaahan on line apabila masih terdapat hal-hal yang perlu dibahas dan didiskusikan, silahkan dilakukan perpanjangan waktu secara dinamis dan fleksibel. Demikian kami sampaikan.</p> <p>Terima kasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb</p>	<p>dan telaah terkait pembahasan pagu anggaran Ombudsman RI TA 2022 sebagaimana tertuang pada Surat Bersama Menteri Keuangan dan Menteri PPN Nomor S-634/MK.02/2021 dan 516/M.PPN/D.8/KU.01.01/07/2021 tanggal 23 Juli 2021 hal Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2022. Dimana Ombudsman RI memperoleh alokasi anggaran sebesar Rp 216.196.508.000,00 yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Program Dukungan Manajemen sebesar Rp 190.708.700.000,00, dan - Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebesar Rp 25.487.808.000,00 <p>Menindaklanjuti hal tersebut, telah disusun RKA Ombudsman RI beserta pemenuhan data dukung berupa TOR dan RAB untuk setiap Rincian Output (RO) sebagaimana telah kami tuangkan pada aplikasi SAKTI. Melalui forum ini kami harapkan masukan dan arahan lebih lanjut terhadap Rencana Kerja dan Anggaran untuk perbaikan dan penyesuaianya.</p> <p>Adapun hal-hal lainnya yang masih kurang berdasarkan hasil diskusi dan penelaahan ini akan segera ditindaklanjuti. Demikian pengantar yang dapat kami sampaikan.</p> <p>Terima kasih Wassalamu 'alaikum wr. wb.</p>
2	<p>Sumbul (DJA Kemenkeu)</p> <p>Yth Penelaah ORI</p> <p>Dalam konsideran Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang merupakan landasan filosofis dinyatakan bahwa pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan, sehingga terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, dan selanjutnya dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera, mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik, membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktek</p>	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Sebagaimana yang telah dibahas bersama dalam Trilateral Meeting sebelumnya bahwa kebutuhan anggaran yang diusulkan oleh Ombudsman RI TA 2022 adalah Rp250.352.334.000. Namun dengan kondisi keuangan negara yang masih diprioritaskan untuk penanganan pandemi COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), maka Ombudsman RI harus mengoptimalkan pagu anggaran yang telah ditetapkan oleh pemerintah, yaitu sebesar Rp 216.196.508.000,00 yang terdiri dari Program Dukungan Manajemen (WA) sebesar Rp 190.708.700.000,00 dan Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (CG) sebesar Rp 25.487.808.000,00.</p> <p>Dalam masa pandemi COVID-19, Ombudsman RI berperan penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat tidak terganggu. Jika masyarakat mengalami kendala dalam memperoleh pelayanan publik baik pelayanan langsung maupun daring maka dapat menyampaikan laporan/pengaduan ke Ombudsman RI. Selain menerima laporan/pengaduan dari masyarakat, Ombudsman juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.</p>

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>maladiministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme, meningkatkan budaya hukum nasional.</p> <p>Tugas yang diamanatkan kepada Ombudsman RI agar berjalan dengan baik dan efektif tentu memerlukan alokasi anggaran yang cukup dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Ombudsman RI. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam penetapan Pagu Anggaran TA 2022 Ombudsman RI mendapatkan alokasi anggaran sebesar Rp 216.196.508.000,00 yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Program Dukungan Manajemen (WA) sebesar Rp 190.708.700.000,00 - Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (CG) sebesar Rp 25.487.808.000,00 <p>Berkaitan dengan hal tersebut, dan memperhatikan Dokumen Trilateral Meeting, apakah alokasi anggaran dimaksud sudah memadai untuk mewujudkan tugas dan fungsi yang diamanatkan kepada Ombudsman RI.</p> <p>Mengingat saat ini dalam kondisi pandemi COVID-19, instansi pemerintahan juga mengalami “gangguan” dalam pelaksanaan anggaran. Apakah hal tersebut juga menurunkan tingkat layanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Dan apakah dengan media daring pelayanan publik tetap berjalan normal dan tidak terganggu.</p> <p>Tks</p>	
3	<p>Suyono (DJA Kemenkeu)</p> <p>Selamat Siang Bapak/Ibu Penelaah dari ORI</p> <p>Dapat kami sampaikan bahwa dokumen pendukung Pagu Anggaran Tahun 2022 yang telah disampaikan Ombudsman, melalui Forum Penelaahan Aplikasi Sakti hanya berupa Surat Tugas Penelaahan.</p> <p>Memperhatikan Perdirjen Anggaran Nomor PER-5/AG/2020 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan RKAKL dan Pengesahan DIPA, untuk kriteria administrasi (Kelengkapan Dokumen Penelaahan) antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar RKA-K/L 2. RKA-K/L (Form 1) 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. Rekap penandaan anggaran dan Penandaan Anggaran pada tingkat Rincian Keluaran kegiatan), 6. Arsip data Komputer (ADK) RKA K/L, <p>Memperhatikan hal tersebut agar ORI segera dapat melengkapi dokumen dimaksud.</p>	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Berikut kami sampaikan kembali kelengkapan dokumen penelaahan sebagai kriteria administrasi, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar penyampaian RKA-K/L 2. Surat Tugas Penelaahan (perbaikan) 3. RKA-K/L (Form 1) 4. Daftar Rincian Pagu Anggaran per satker/eselon I; 5. RKA Satker; 6. Rekap penandaan anggaran dan Penandaan Anggaran pada tingkat Rincian Keluaran kegiatan), 7. Arsip data Komputer (ADK) RKA K/L <p>*) Saat ini Kerangka Pengeluaran Jangka Menengah (KPJM) masih dalam proses penginputan.</p>

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	Terimakasih	
4	<p>Andi Setyo Pambudi, ST, M.Si. (Bappenas)</p> <p>Yth. Bapak/Ibu dari DJA Kemenkeu dan ORI</p> <p>Penelaahan RKA K/L dilakukan pada forum penelaahan antara Kementerian/Lembaga, Kementerian Keuangan, dan Kementerian PPN/Bappenas. Penelaahan bertujuan untuk meneliti: a) Kesesuaian RKA K/L dengan kebijakan efisiensi dan efektivitas belanja K/L; b) Kesesuaian pencapaian sasaran RKA K/L dengan Renja K/L dan Rencana Kerja Pemerintah termasuk prakiraan maju untuk 3 (tiga) tahun ke depan; dan c) Kepatuhan penandaan anggaran pada level keluaran (output). Berdasarkan pertimbangan tersebut, beberapa hal yang perlu mendapat tanggapan dari Tim Biro Perencanaan dan Keuangan dalam forum ini adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mohon agar memperhatikan cara penulisan TOR/RAB sesuai dengan regulasi terbaru yaitu Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Kemenkeu Nomor PER-5/AG/2020 (format/template mohon lihat Perdirjen tersebut pada halaman 137 sampai dengan 157). Substansi dalam TOR tersebut bukan terfokus pada bekerjanya Keluaran (Output) berupa KRO-RO pada suatu satker tertentu tetapi bekerjanya Keluaran (Output) sebagai satu kesatuan utuh dalam proses pencapaian target dan Kinerja Program. 2. Dalam Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Kemenkeu Nomor PER-5/AG/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Kegiatan, bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas perencanaan penganggaran Kementerian/Lembaga, RKA-K/L yang telah tersusun agar direviu oleh APIP K/L (Pasal 5 ayat 1b). Mohon diinfokan ke kami apa hasil reviu APIP tadi Ombudsman tersebut untuk RKA-KL Ombudsman RI 2022. Hasil reviu APIP/Inspektorat mohon diupload sebagai bukti bahwa itu sudah dilakukan. Hal ini untuk menjamin akuntabilitas RKA-KL yang disusun serta kepatuhannya pada kaidah perencanaan dan penganggaran. 3. Ombudsman RI ketika melakukan perbaikan/penyesuaian RKA-K/L, dalam hal hasil penelitian dan/atau reviu RKA-K/L terdapat hal-hal yang memerlukan perbaikan/penyesuaian agar juga diperbaiki revisinya di aplikasi KRISNA, termasuk perubahan TOR/RAB jika ada. 4. Target RO penyelesaian laporan sebagai salah satu PN RKP 2022 dalam RKA KL 2022 adalah: <ol style="list-style-type: none"> a) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan sebanyak 530 orang 	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Terima kasih Pak Andi telah mengingatkan kembali terkait pedoman penyusunan TOR dan RAB sebagaimana tertuang dalam Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Kemenkeu Nomor PER-5/AG/2020. Dalam penyusunan, kami juga mempedomani peraturan tersebut.</p> <p>Saat ini RKA-K/L yang telah disusun masih dalam proses reviu oleh APIP.</p> <p>Strategi pencapaian target RO penyelesaian laporan sebagai salah satu PN RKP 2022 di masa pandemi COVID-19 diantaranya adalah dengan memperbanyak kanal pengaduan daring melalui website, email, call center, whatsapp, facebook, instagram, dan twitter sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan laporan/pengaduan terhadap dugaan maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat, Ombudsman juga menggunakan media daring untuk berinteraksi dengan Pelapor, Terlapor, dan Pihak Terkait. Namun hal ini tidak sepenuhnya menghilangkan penyelesaian dengan turun langsung ke lapangan, karena ada kasus tertentu yang tidak memungkinkan ditindaklanjuti secara daring.</p> <p>Target PN terkait Survei Kepatuhan K/L/D terhadap UU 25/2009 dalam RKA-KL masih mengacu pada target yang ditetapkan pada Lampiran I. b Surat Bersama Pagu Anggaran, yaitu: a) a) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan target sebanyak 39 lembaga; b) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dengan target sebanyak 548 pemerintah daerah.</p> <p>Jumlah Alokasi Anggaran K/L telah sesuai dengan jumlah Alokasi Anggaran K/L hasil kesepakatan pembahasan Trilateral Meeting.</p> <p>RKA-K/L telah sesuai dengan Alokasi Anggaran K/L dan tidak mengakibatkan: (a) pergeseran anggaran antarprogram dan fungsi; (b) pengurangan belanja operasional; dan (c) perubahan pagu sumber pendanaan/sumber pembiayaan.</p>

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>b) Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan sebanyak 5300 orang</p> <p>Mohon dijelaskan strategi pencapaiannya di masa pandemi COVID-19 yang membatasi ruang gerak perjalanan dinas. Mohon dijelaskan juga berapa target penyelesaian pada Triwulan Pertama, Kedua, Ketiga dan Keempat, baik target ORI pusat maupun ORI perwakilan</p> <p>5. Ombudsman RI agar menjaga target PN terkait Survei Kepatuhan K/L/D terhadap UU 25/2009 dalam RKA-KL dengan rincian output (RO) sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan target sebanyak 39 lembaga b) Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dengan target sebanyak 548 pemerintah daerah <p>6. Meneliti kembali jumlah Alokasi Anggaran K/L tersebut, apakah sesuai dengan jumlah Alokasi Anggaran K/L hasil kesepakatan pembahasan dengan Bappenas, khususnya terkait Prioritas Nasional dan Output Baru</p> <p>7. RKA-K/L (yang telah disesuaikan) diteliti kembali kesesuaianya dengan Alokasi Anggaran K/L agar tidak mengakibatkan: (a) pergeseran anggaran antarprogram dan fungsi (jumlah alokasi dana pada masing-masing program harus sesuai dengan yang tercantum dalam Alokasi Anggaran K/L); (b) pengurangan belanja operasional; dan (c) perubahan pagu sumber pendanaan/sumber pembiayaan (sumber pendanaan/sumber pembiayaan tidak diperbolehkan berubah/geser).</p> <p>Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih</p> <p>Jakarta, 27 Juli 2021, Salam,</p> <p>Andi Setyo Pambudi Koordinator Bidang Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah Wilayah III/ Perencana Ahli Madya Kementerian PPN/Bappenas</p> <p>Andi Setyo Pambudi, ST, M.Si. (Bappenas)</p> <p>Baik, mohon setelah selesai dievaluasi, hasil reviu APIP terhadap RKAKL ORI diupload disini</p> <p>Terima Kasih, Salam, Andi Setyo Pambudi</p>	
5	Suyono (DJA Kemenkeu)	Tri Astanto (Ombudsman RI)

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>Yth. Bapak/Ibu Penelaah dari ORI</p> <p>Pada rincian kertas kerja RKA-K/L Pagu Anggaran ORI TA 2022, secara keseluruhan terdapat Belanja Modal sebesar Rp19.961.631.000 yang terdapat pada 3 Kegiatan, yaitu kegiatan 5619, 4192, dan 5094. Belanja modal ini dalam rangka pemenuhan sarana kerja pegawai, penguatan teknologi informasi, dan prasarana kantor.</p> <p>yang terdapat pada 2 Kegiatan, yaitu kegiatan 3867 dan 3868, mohon dapat dijelaskan urgensi belanja modal tersebut (dalam bentuk tabel) serta kaitannya dengan persetujuan pengadaan dari Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN).</p> <p>Terima kasih.</p>	<p>Pada rincian kertas kerja RKA-K/L Pagu Anggaran ORI TA 2022, secara keseluruhan terdapat Belanja Modal sebesar Rp3.634.384.000 yang terdapat pada 3 Kegiatan, yaitu kegiatan 5619, 4192, dan 5094. Belanja modal ini dalam rangka pemenuhan sarana kerja pegawai, penguatan teknologi informasi, dan prasarana kantor.</p> <p>Pengadaan belanja modal yang memerlukan persetujuan dari DJKN melalui RKBMN adalah pembangunan gedung, pengadaan sewa gedung, dan pengadaan kendaraan dinas. Pada RKBMN Ombudsman tahun 2022 hanya disetujui untuk sewa gedung, sedangkan pembangunan gedung belum diajukan. Namun pada RKBMN tahun 2019 terdapat pembangunan gedung kantor untuk perwakilan DI Yogyakarta dan Sumatera Barat.</p>
6	<p>Yusri Helmi (DJA Kemenkeu)</p> <p>Yth Penelaah ORI</p> <p>Situasi pandemi COVID-19 memaksa K/L untuk mampu melakukan switching pada beberapa atau bahkan seluruh komponen kegiatan yang awalnya bersifat on-site dialihkan menjadi off-site (online) terutama dalam hal belanja perjalanan yang menyangkut monitoring evaluasi. Menyikapi hal ini, kami berharap ORI dapat menyiapkan opsi-opsi alternatif mengingat pandemi COVID-19 menjadi sesuatu yang belum dapat dipastikan recovery-nya bahkan sampai dengan TA 2022. Hal ini perlu kami sampaikan karena mencermati Kertas Kerja yang dilampirkan, masih banyak alokasi yang tetap dilakukan secara on-site. Mohon penjelasannya.</p> <p>Terima kasih.</p>	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Ombudsman selama masa pandemi telah banyak yang beralih melalui media daring, namun hal ini tidak terlihat dalam RKA atau kertas kerja karena pelaksanaannya hanya terkait pengadaan lisensi aplikasi video conference dan biaya narasumber. Monitoring dan evaluasi secara langsung ke lapangan masih diperlukan karena tidak semuanya dapat dipenuhi secara daring.</p>
7	<p>Yusri Helmi (DJA Kemenkeu)</p> <p>Yth Penelaah ORI</p> <p>Berkenaan dengan hal-hal khusus penyusunan RKA-K/L PA 2022, antara lain disebutkan bahwa dalam rangka mendukung implementasi Perpres 95/2018 tentang SPBE, kiranya ORI dapat menyiapkan Clearance sesuai SE Menkominfo dalam hal alokasi anggaran yang berkaitan dengan IT. Apabila memang belum memungkinkan untuk disiapkan dalam Pagu Anggaran 2022, mengingat hal ini merupakan sesuatu yang baru, menjelang Alokasi Anggaran 2022 nanti kiranya dapat dikoordinasikan lebih lanjut dengan Kominfo.</p> <p>Terima kasih.</p>	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Clearance alokasi anggaran yang berkaitan dengan IT dari Kominfo merupakan hal yang baru dan belum memungkinkan untuk disiapkan dalam pagu anggaran TA 2022 karena sampai saat ini belum ada sosialisasi terkait hal tersebut.</p>
8	<p>Rahmat Hidayat (Bappenas)</p> <p>Yth. Bapak/Ibu dari DJA Kemenkeu dan ORI</p> <p>Terkait dengan RKA-KL Ombudsman RI 2022, Kementerian PPN/Bappenas melakukan penelaahan yang berfokus pada konsistensi sasaran kinerja dalam RKP dan Renja K/L dengan RKA K/L, serta meneliti ketepatan penandaan anggaran, fokus penandaan selain</p>	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Dengan telah dibangunnya sistem informasi perencanaan dan penganggaran yang terintegrasi dimana informasi kinerja yang ada pada Renja KRISNA menjadi referensi dalam RKAKL SAKTI, maka informasi kinerja pada RKAKL Ombudsman RI TA 2022 yang saat ini disusun merupakan salinan dari informasi kinerja yang ada pada Renja Ombudsman RI TA 2022. Pada penyusunan Renja Ombudsman RI TA 2022 telah</p>

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>tematik APBN. Terkait hal tersebut, mohon Ombudsman RI memperhatikan hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penandaan anggaran (budget tagging) merupakan kewajiban bagi K/L dalam melakukan pengelompokan output anggaran sesuai dengan kategori yang telah ditentukan. Penandaan anggaran dilakukan K/L pada level RO dimana suatu RO dapat dilakukan penandaan lebih dari satu kategori anggaran. 2. Alokasi anggaran yang setelah penelaahan anggaran perlu dicek kembali jika ada yang masih belum jelas peruntukannya atau tidak sesuai dengan kebijakan efektivitas dan efisiensi belanja K/L. Hal ini juga terkait pentingnya menyebutkan lokasi dalam TOR. 3. Penelaahan RKA K/L difokuskan pada usulan/kebijakan/inisiatif baru mengingat angka dasar sudah direviu dan disepakati oleh tiga pihak. Jika tidak ada inisiatif baru, maka mohon ORI memberikan penjelasan pada strategi optimalisasi pelaksanaan PN, khususnya survei kepatuhan terhadap UU 25/2009 dan upaya kerja sama dengan pihak lain (jika ada). Sebagaimana diketahui, hasil evaluasi tahun sebelumnya adalah masih belum kuatnya kerjasama Ombudsman dengan K/L lain dalam konteks pengawasan pelayanan publik (sekaligus upaya menyiatis masalah anggaran). Lembaga pengawas eksternal bukan berarti tidak boleh bekerja sama dengan pihak lain. <p>Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.</p> <p>Jakarta, 28 Juli 2021 Salam,</p> <p>Rahmat Hidayat Perencana Ahli Pertama Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas</p>	<p>dilakukan tagging pada level RO dimana terdapat 4 RO yang mendukung Prioritas Nasional, 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.</p> <p>Sebagaimana hasil kesepakatan tiga pihak, dengan memperhatikan saran dari Bappenas dan melihat proyeksi kondisi keuangan negara tahun 2022 yang masih diprioritaskan untuk penanggangan pandemi COVID 19, maka pada tahun 2022 Ombudsman RI lebih berfokus untuk memperkuat Output yang telah ada.</p> <p>RKA K/L Ombudsman RI TA 2022 telah disusun dengan berpedoman pada kebijakan efektivitas dan efisiensi belanja yang peruntukannya adalah untuk pencapaian sasaran terwujudnya Pelayanan Publik yang Berkualitas melalui Pengawasan Ombudsman. Dalam melakukan pengawasan pelayanan publik, Ombudsman RI melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya, lembaga kemasyarakatan, dan membangun jaringan kerja.</p>
9	<p>Djamaludin (DJA Kemenkeu)</p> <p>Yth.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur Pemantauan Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah Bappenas 2. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI <p>Assalamu'alaikum Wr. Wb. Salam sejahtera bagi kita semua.</p> <p>Dengan selesainya rangkaian penelaahan RKA-K/L Pagu Anggaran ORI TA 2022, Kami ucapan terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu Mitra ORI dan Bappenas dalam forum penelaahan online RKA-K/L Pagu Anggaran ORI TA 2022. Proses penelaahan ini tidak berhenti sampai disini namun dapat terus dilanjutkan, diperbaiki dan dimutakhirkan sampai dengan terbitnya Alokasi Anggaran dan Pengesahan DIPA ORI TA 2022. Selanjutnya, kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan</p>	

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>sebagaimana diatur dalam PMK Nomor 208/PMK.02/2019 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-K/L dan Pengesahan DIPA serta Perdirjen Anggaran Nomor PER-5/AG/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan RKA-K/L dan Pengesahan DIPA, mohon agar segera dilengkapi dan diupload pada forum penelaahan SAKTI Kemenkeu.</p> <p>Demikian kita akhiri forum penelaahan online Pagu Anggaran ORI TA 2022 dan mohon maaf apabila dalam pelaksanaan terdapat hal-hal yang kurang berkenan.</p> <p>Wassalamualaikum Wr Wb</p>	
10	<p>Dr. Drs. Amran, AP., MT. (Ombudsman RI)</p> <p>Yth.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan 2. Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas <p>Assalamualaikum wr.wb. Salam sehat dan sejahtera untuk kita semua...</p> <p>Melalui kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih banyak atas saran dan masukan yang telah disampaikan oleh rekan-rekan mitra baik dari DJA dan Bappenas. Perbaikan dan penyesuaian yang disampaikan diupayakan untuk dapat dipenuhi baik melalui forum ini atau pada kesempatan lainnya untuk dikoordinasikan lebih lanjut, semoga hal ini dapat memberi manfaat sebagai upaya untuk mencapai kinerja pengelolaan anggaran yang baik, dengan berawal dari proses penyusunan perencanaan penganggaran yang optimal sehingga Ombudsman RI dapat meningkatkan kinerja pengawasan pelayanan publik yang lebih maksimal. Demikian kami sampaikan, terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.</p> <p>Wassalamu alaikum wr.wb.</p>	

Sumber: Aplikasi SAKTI 2021

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Kemenkeu Nomor PER-5/AG/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Kegiatan, bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas perencanaan penganggaran Kementerian/Lembaga, RKA-K/L yang telah tersusun agar direviu oleh APIP K/L (Pasal 5 ayat 1b). Hasil reviu APIP/Inspektorat Ombudsman RI untuk menjamin akuntabilitas RKA-K/L yang disusun serta kepatuhannya pada kaidah perencanaan dan penganggaran. Tujuan dari dilaksanakannya reviu RKA-K/L Ombudsman RI Pagu Anggaran TA 2022 oleh Inspektorat Ombudsman RI adalah (a) untuk membantu terlaksananya penyusunan RKA-K/L dan (b) memberi keyakinan terbatas (*limited*

assurance) bahwa informasi dalam RKA-K/L sesuai disusun berdasarkan Pagu Anggaran K/L dan/atau Alokasi Anggaran K/L yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan dan Menteri PPN/Kepala Bappenas, Renja K/L, RKP hasil kesepakatan Pemerintah dan DPR-RI dalam pembicaraan pendahuluan Rancangan APBN, standar biaya, dan kebijakan pemerintah lainnya serta memenuhi kaidah perencanaan penganggaran, kepada pimpinan, sehingga diharapkan dapat menghasilkan RKA-K/L yang berkualitas. Reviu atas revisi RKA-K/L yang dilakukan oleh Inspektorat Ombudsman RI dilaksanakan dengan menggunakan dua metodologi yaitu 1) Metode penelaahan atas kelengkapan dan kesesuaian dokumen pendukung RKA-K/L Ombudsman RI Pagu Anggaran Tahun Anggaran 2022; dan 2) Wawancara dengan petugas/pejabat yang terkait proses penyusunan RKA-K/L Ombudsman RI Pagu Alokasi Tahun 2022.

Adapun hasil reviu yang dilakukan oleh Inspektorat Ombudsman RI tertuang dalam Laporan Hasil Reviu RKA-K/L Ombudsman RI Pagu Anggaran Tahun Anggaran 2022 Nomor: LHR/10/PW.02/VIII/2021 tanggal 31 Agustus 2021. Berdasarkan hasil reviu RKA-K/L yang telah dilakukan, Inspektorat Ombudman RI menyimpulkan hal-hal sebagai berikut.

- 1) Terdapat kegiatan yang perlu dilampirkan:
 - a. KAK/RAB yang sesuai dengan nomenklatur dan pagu anggaran masing-masing Rincian Output.
 - b. Dokumen pendukung sebagai acuan referensi harga satuan untuk belanja barang yang bersifat paket dan belanja modal.
 - c. Daftar pegawai yang akan menerima Laptop/Notebook atas pengadaan yang melalui belanja modal maupun belanja sewa agar tidak ada duplikasi anggaran.
 - d. Dokumen penjelasan terkait pengalokasian belanja sejenis pada subkomponen yang sama (belanja modal) pada tahun anggaran 2021 dan 2022.
 - e. Rencana Kerja (*timeline*) yang jelas dan dapat diukur pencapaiannya atas pengembangan aplikasi ASPEK.
- 2) Terdapat detail akun pada Rincian Kertas Kerja yang perlu diperbaiki penamaannya.
- 3) Terdapat penggunaan akun yang belum sesuai dengan Bagan Akun Standar untuk Pengadaan Sistem Operasi Server.
- 4) Memastikan kebijakan terkait jumlah PPK di tahun 2022 dalam rangka pengalokasian Honor Pejabat Pembuat Komitmen pada RKA KL Tahun Anggaran 2022.
- 5) Memastikan telah ada persetujuan pembangunan Gedung dan Bangunan dari Direktorat Barang Milik Negara – DJKN Kementerian Keuangan terkait Belanja Modal Perencanaan dan Pengawasan Gedung dan Bangunan untuk Kantor Perwakilan DI Yogyakarta dan Sumatera Barat

Dari hasil reviu RKA-K/L tersebut di atas, Kelompok Perencanaan Ombudsman RI telah mengoordinasikan kepada unit kerja terkait untuk menindaklanjuti catatan hasil reviu, sehingga dapat disampaikan tindak lanjut sebagai berikut:

- 1) Telah dilakukan perbaikan pada KAK dan RAB yang sesuai dengan nomenklatur dan pagu anggaran masing-masing *Rincian Output*.
- 2) Telah melengkapi data dukung untuk belanja yang bersifat paket dan belanja modal.
- 3) Penyesuaian akun untuk Pengadaan Sistem Operasi *Server* yang sebelumnya menggunakan belanja modal peralatan dan mesin (532111) menjadi belanja modal lainnya (536111).
- 4) Kepala Biro Sumber Daya dan Umum melalui Nota Dinas Nomor 1741/PR.03.03/VIII/2021 tanggal 26 Agustus 2021 telah menyampaikan penjelasan atas rekomendasi Inspektorat yaitu:
 - a. Melengkapi data dukung untuk belanja modal yang belum didukung dengan referensi satuan.
 - b. Daftar laptop beserta kondisinya dan pegawai yang akan menerima.
 - c. Alokasi terkait honorarium PPK untuk tahun anggaran 2022 disesuaikan dengan kebijakan PA/KPA.
 - d. Atas pelaksanaan tahap awal yaitu perencanaan pembangunan Gedung dan bangunan 2 (dua) kantor perwakilan yaitu D.I Yogyakarta dan Sumatera Barat akan disesuaikan dengan keputusan dan petunjuk dari Direktorat Barang Milik Negara DJKN Kementerian Keuangan.
- 5) Kepala Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi melalui Nota Dinas Nomor 378/PR.03.03/VIII/2021 tanggal 12 Agustus 2021 telah menyampaikan penjelasan atas rekomendasi Inspektorat terkait pengalokasian belanja sejenis pada subkomponen yang sama (belanja modal) dan alokasi pengembangan aplikasi ASPEK.

5.4.4 Pagu Alokasi

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.

Pagu Alokasi Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 disampaikan melalui Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: S-909/MK.02/2021 tanggal 04 Oktober 2021 perihal Penyampaian Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2022. Surat tersebut sebagai tindak lanjut dari hasil Rapat Paripurna DPR RI dalam rangka Pembicaraan Tingkat II/ Pembahasan Rancangan Undang-Undang tentang APBN TA 2022 tanggal 30 September 2021. Surat tersebut juga menjelaskan beberapa hal terkait lampiran penetapan Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2022 sebagai berikut:

- 1) Lampiran I.a memuat rincian Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2022 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 BadanUsaha (KPB) - Pembayaran Ketersediaan Layanan (*Availability Payment/AP*).
- 5) Lampiran I.e memuat rincian Rencana Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) TA 2022;

Berdasarkan Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2022 sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Lampiran I.a, Menteri/Pimpinan Lembaga segera menuangkannya ke dalam RKA-K/L TA 2022 dengan berpedoman pada pokok-pokok kebijakan belanja Kementerian/Lembaga TA 2022, langkah-langkah penyesuaian dan penelaahan RKA-K/L TA 2022, dan penyusunan KPJM 2023-2025 sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.

Tabel 5.19 Pagu Alokasi Anggaran Ombudsman RI 2022 (Lampiran I.a) (ribu rupiah)

Kode	Program Dan Sumber Dana	Rincian Pagu Indikatif TA 2022		
		Operasional	Non Operasional	Jumlah
110.WA	Program Dukungan Manajemen	176.772.000	13.936.700	190.708.700
a.	RM	176.772.000	13.936.700	190.708.700
b.	RMP	-	-	-
c.	PNBP	-	-	-
d.	BLU	-	-	-
e.	PLN	-	-	-
f.	HLN	-	-	-
g.	PDN	-	-	-
h.	SBSN	-	-	-
110.CG	Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	-	25.487.808	25.487.808
a.	RM	-	25.487.808	25.487.808
b.	RMP	-	0,0	0,0
c.	PNBP	-	0,0	0,0
d.	BLU	-	0,0	0,0
e.	PLN	-	0,0	0,0
f.	HLN	-	0,0	0,0
Jumlah Pagu Alokasi Anggaran TA 2022		176.772.000	39.424.508	216.196.508
a.	RM	176.772.000	39.424.508	216.196.508
b.	RMP	-	-	-
c.	PNBP	-	-	-

Kode	Program Dan Sumber Dana	Rincian Pagu Indikatif TA 2022		
		Operasional	Non Operasional	Jumlah
d.	BLU	-	-	-
e.	PLN	-	-	-
f.	HLN	-	-	-
g.	PDN	-	-	-
h.	SBSN	-	-	-

Dalam rangka penyusunan Peraturan Presiden tentang Rincian APBN TA 2022 dan pengesahan DIPA TA 2022, RKA-K/L TA 2022 yang telah dilengkapi data dukung, disampaikan oleh Menteri/Pimpinan Lembaga kepada Menteri Keuangan *c.q.* Direktur Jenderal Anggaran dan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas *c.q.* Deputi Pendanaan Pembangunan paling lambat tanggal 11 Oktober 2021 untuk dilakukan penelaahan. Jadwal Penelaahan RKA-K/L TA 2022, Penyelesaian Peraturan Presiden tentang Rincian APBN TA 2022, dan Pengesahan DIPA K/L TA 2022 sebagaimana tercantum dalam Lampiran III dapat diihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.20 Jadwal Penelaahan RKA-K/L TA 2022, Perpres Rincian APBN TA 2022, dan Pengesahan DIPA K/L TA 2022

Sumber: Kementerian Keuangan, 2021a

Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga (RKA-K/L) Alokasi Anggaran Ombudsman RI TA 2022 menjadi bahan penyusunan Daftar Hasil Penelaahan (DHP) sebagai dasar penyusunan dokumen anggaran dalam rangka Penyusunan Lampiran Perpres Rincian APBN TA 2022 dan Penyusunan DIPA Ombudsman RI TA 2022. 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 2022 serta lampirannya merupakan dokumen perencanaan anggaran sebagai dasar penyusunan dan pengesahan DIPA TA 2022. Selanjutnya pelaksanaan anggaran yang ditetapkan dalam RKA-K/L TA 2022 sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran.

Direktorat PEPPD diminta untuk melakukan penelaahan RKA-K/L Ombudsman RI TA 2022 berdasarkan Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2022 secara *online* melalui aplikasi SAKTI pada tanggal 12 – 26 Oktober 2021. Penelaahan ini merupakan tindak lanjut dari Surat Menteri Keuangan Nomor S-909/MK.02/2021 tanggal 4 Oktober 2021 perihal Penyampaian Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2022. Berikut ini hasil penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 pada aplikasi SAKTI berdasarkan Pagu Alokasi Anggaran Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022.

Tabel 5.21 Catatan Penelaahan RKA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2022 berdasarkan Pagu Alokasi

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
1	<p>Djamaluddin (DJA Kemenkeu)</p> <p>Yth.</p> <p>1. Direktur Pemantauan Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah Bappenas 2. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI</p> <p>Assalamu'alaikum Wr. Wb. Salam sejahtera bagi kita semua.</p> <p>Menindaklanjuti surat Menteri Keuangan Nomor S-909/MK.02/2021 tanggal 4 Oktober 2021 hal Penyampaian Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2022, dengan ini disampaikan bahwa penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2022 dapat segera dilaksanakan dengan mempedomani Pokok-Pokok Kebijakan Belanja K/L TA 2022, Langkah-Langkah Penyesuaian dan Penelaahan RKA-K/L TA 2022, dan Penyusunan KPJM Tahun 2023-2025, sebagaimana tertuang dalam Lampiran II surat Menteri Keuangan dimaksud.</p> <p>Dapat kami sampaikan pula bahwa DJA cq. Dit Abid PMK telah menyampaikan surat undangan Nomor S-80/AG.4/2021 tanggal 5 Oktober 2021 tentang Undangan Penelaahan RKA-K/L TA 2022 beserta jadwal penelaahannya.</p> <p>Sehubungan dengan hal tersebut, maka penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2022 secara online kami buka, dan kiranya dapat diselesaikan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.</p> <p>Terima kasih.</p>	

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>Wassalamu'alaikum Wr.Wb.</p>	
2	<p>Yusri Helmi (DJA Kemenkeu)</p> <p>Yth. Tim Penelaah ORI</p> <p>Melanjutkan apa yang telah disampaikan oleh Bapak Kasubdit Anggaran Bidang ALN di atas, maka untuk kelancaran pelaksanaan penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2022, sesuai Perdirjen Anggaran Nomor PER-6/AG/2021 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga dan Pengesahan DIPA, dalam proses penelaahan Pagu Alokasi Anggaran ini diperlukan beberapa dokumen sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar RKA-K/L yang ditandatangani oleh Menteri/Pimpinan Lembaga atau pejabat yang ditunjuk; 2. RKA-K/L yang telah direviu dan diteliti Aparat Pengawas Internal K/L serta telah dilakukan pemutakhiran Renja K/L yang dituangkan dalam aplikasi KRISNA; 3. Daftar Rincian Pagu Anggaran per Satker/Eselon I; 4. RKA Satker; 5. Rencana Bisnis Anggaran (khusus untuk Satker Badan Layanan Umum); 6. TOR, RAB dan dokumen pendukung terkait lainnya; 7. ADK RKA-K/L, termasuk Prakiraan Maju TA 2023, 2024, dan 2025; 8. Persetujuan Komisi terkait di DPR RI. <p>Kiranya dokumen tersebut di atas dapat dipenuhi, sehingga proses penelaahan dapat dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.</p> <p>Terima kasih.</p>	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Yth. Bapak Yusri Helmi</p> <p>Melengkapi dokumen kami sebelumnya, berikut kami lampirkan Surat Penyampaian RKA-K/L dan Dokumen TOR dan RAB TA 2022. Dokumen Laporan Hasil Reviu APIP atas RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2022 dan Persetujuan Komisi II DPR RI saat ini masih dalam proses. Kedua dokumen tersebut akan segera kami sampaikan pada kesempatan berikutnya.</p> <p>Terima kasih.</p>
3	<p>Suyono (DJA Kemenkeu)</p> <p>Selamat siang Bapak/Ibu Penelaah dari Ombudsman RI (ORI),</p> <p>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</p>	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Yth. Bapak Suyono</p> <p>Dalam penyusunan RKA-K/L pagu alokasi anggaran TA 2022, Ombudsman RI telah mengimplementasikan kebijakan efisiensi dan efektivitas belanja, salah satunya dengan mempedomani</p>

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>antara lain kesesuaian RKA-K/L dengan kebijakan efisiensi dan efektivitas belanja Kementerian/Lembaga.</p> <p>Terkait aturan tersebut, setelah dilakukan penelitian terhadap rincian kertas kerja satker lingkup ORI, masih terdapat pencantuman volume dalam bentuk paket sehingga tidak nampak harga satuannya/indeksnya.</p> <p>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.</p> <p>Pencantuman dalam bentuk paket pada penyusunan RKA-KL dimungkinkan, namun harus dipastikan bahwa rincian anggaran belanja (RAB) pada setiap detil yang dipaketkan telah disusun dengan berpedoman/mengacu kepada indeks/satuan harga yang berlaku.</p> <p>Terima kasih.</p>	<p>Standar Biaya Masukan (SBM). Memang benar ada beberapa detil belanja, seperti ATK, penggandaan, penjilidan, dan lainnya yang masih menggunakan satuan Paket. Hal ini karena harga satuan tersebut tidak diatur dalam SBM dan apabila dirinci satu per satu maka detil belanjanya terlalu banyak dengan nilai terlalu kecil. Dalam satuan Paket tersebut terdapat rincian lebih detil yang disusun dengan mengacu referensi harga pasar dan nilai kewajaran.</p> <p>Terima kasih.</p>
4	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Yth.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan 2. Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Kementerian PPN/Bappenas <p>Assalamu 'alaikum wr. wb.</p> <p>Salam sejahtera dan salam sehat untuk kita semua,</p> <p>Mewakili Bapak Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan, kami mengucapkan terima kasih atas dibukanya Forum Penelaahan ini sebagai wadah diskusi dan telaah terkait pembahasan Pagu Alokasi Anggaran TA 2022. Berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor S-909/MK.02/2021 tanggal 4 Oktober 2021 hal Penyampaian Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2022,</p>	

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>Ombudsman RI telah melakukan penyusunan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2022 sesuai ketentuan dan telah disampaikan pada tanggal 11 Oktober 2021 sebagaimana surat Nomor B/3785/PR.03.04/X/2021 hal Penyampaian Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Ombudsman RI Pagu Alokasi Anggaran Tahun Anggaran 2022. Ombudsman RI juga telah membeberkan tugas kepada pejabat terkait untuk melakukan penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2022 sebagaimana Surat Tugas Sekretaris Jenderal tanggal 12 Oktober 2021.</p> <p>Berkenan dengan usulan RKA Ombudsman RI, terlampir disampaikan data dukung berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. RKA-K/L; 2. Daftar Perincian Pagu Anggaran per Satker/Eselon I; 3. Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja (RKA Satker); 4. Arsip Data Komputer (ADK) RKA-K/L DIPA. <p>Semoga diskusi dan pembahasan pada forum penelaahan ini dapat berjalan dengan lancar untuk menghasilkan perencanaan dan penganggaran yang berkualitas.</p> <p>Terima kasih</p> <p>Wassalamu'alaikum wr. wb.</p>	
5	<p>Andi Setyo Pembudi, ST, M.Si. (Bappenas)</p> <p>Yth</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Keuangan 2. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan, Ombudsman RI <p>Assalamualaikum wr wb, salam sejahtera semoga kita semua dalam keadaan sehat wal afiat</p> <p>Berdasarkan PMK 208/PMK.02/2019 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penelaahan RKA-KL dan Surat Menteri Keuangan Nomor: S-909/MK.02/2021 tentang Penyampaian Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2022, beberapa hal yang perlu kami sampaikan adalah:</p>	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Yth. Bapak Andi Setyo Pembudi</p> <p>Pagu Alokasi Anggaran Ombudsman RI TA 2022 baik secara total maupun pembagian per program jumlahnya sama dengan Pagu Anggaran TA 2022 sehingga dalam RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2022 yang disusun ini tidak ada perubahan target-target sebagaimana yang sudah dibahas dalam Trilateral Meeting dan yang ada pada Renja TA 2022.</p> <p>Satu Data Pelayanan Publik Terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data) benar tercantum dalam Renstra Ombudsman RI 2020 – 2024, namun Output tersebut baru dimulai Tahun</p>

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>a) Tidak ada perubahan total anggaran terkait pagu alokasi dari pagu anggaran untuk Ombudsman RI 2022. Oleh karena itu agarn tidak ada perubahan target-target yang sudah dibahas dalam Trilateral Meeting, khususnya yang output yang menjadi Prioritas Nasional</p> <p>b) Hasil kinerja Ombudsman RI yang selama ini belum kami pahami hasilnya adalah terkait "Satu Data Pelayanan Publik Terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data)". Output ini sudah ada sejak 2 tahun terakhir dan tercantum dalam Renstra Ombudsman RI 2020 - 2024. Mohon informasi hasil kinerja dari output tersebut dapat diupload dalam aplikasi ini (atau diemail) sebagai evidence dan dasar pertimbangan perencanaan dan penganggaran tahun berikutnya untuk output tersebut.</p> <p>Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih</p> <p>Wassalamualaikum wr wb</p>	<p>2021. Pada tahun 2021, Output dari Satu Data Pelayanan Publik Terkait Pelayanan Dasar (Jenis Data) adalah Perizinan di sektor Kesehatan. Saat ini Output tersebut masih dalam tahap pelaksanaan dan baru selesai di akhir tahun.</p> <p>Terima kasih.</p>
6	<p>Yusri Helmi (DJA Kemenkeu)</p> <p>Yth. Tim Penelaah ORI</p> <p>Sejalan dengan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mulai diterapkan TA 2022, dalam hal pengadaan belanja modal teknologi informasi saat ini ditetapkan bahwa setiap K/L wajib memperoleh clearance dari instansi berwenang (dhi Kemenkominfo). Mencermati hal tersebut, pada Kertas Kerja, kami melihat ORI telah mengalokasikan anggarannya untuk pengadaan beberapa item terkait sarpras TI (antara lain pengadaan server, sistem aplikasi, komputer) di TA 2022. Mohon tanggapan apakah ORI sudah memperoleh clearance dari Kemenkominfo? Ini perlu sebagai antisipatif pula apabila dikemudian hari terdapat pemeriksaan BPK sehingga diharapkan ORI dapat memenuhi terlebih dahulu persyaratan dokumen yang ditetapkan.</p> <p>Terima kasih.</p>	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Yth. Bapak Yusri Helmi</p> <p>Tahun 2022 merupakan awal diterapkannya tata kelola manajemen SPBE secara nasional dengan prinsip keterpaduan dan efisiensi SPBE, dimana hal tersebut juga mendukung pelaksanaan Program Digitalisasi Nasional. Sebagaimana Kementerian/Lembaga lainnya, Ombudsman telah menyampaikan usulan anggaran SPBE TA 2022 melalui aplikasi evaluasi anggaran SPBE (https://egaspbe.layanan.go.id) untuk mendapatkan clearance dari Kemenkominfo. Anggaran SPBE tersebut adalah pengembangan website, sistem informasi PPID, dan aplikasi sistem penilaian kepatuhan (ASPEK).</p> <p>Terima kasih.</p>
7	<p>Suyono (DJA Kemenkeu)</p>	

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI
	<p>Selamat siang Bapak/Ibu Penelaah dari Ombudsman RI (ORI),</p> <p>Terkait Belanja Modal berupa Pembangunan Gedung Perwakilan agar dilengkapi dokumen pendukung seperti RKBMN, Perhitungan kebutuhan biaya pembangunan gedung dari Kemen PUPR.</p> <p>Terima kasih.</p>	
8	<p>Yusri Helmi (DJA Kemenkeu)</p> <p>Yth. Tim Penelaah ORI</p> <p>Bagaimana progres dokumen persetujuan Komisi DPR serta dokumen Clearance SPBE Kemenkominfo?</p> <p>Mohon informasinya.</p> <p>Terima kasih.</p>	<p>Tri Astanto (Ombudsman RI)</p> <p>Yth. Bapak Yusri Helmi</p> <p>Berikut terlampir dokumen Persetujuan Komisi II DPR RI, sedangkan dokumen Clearance SPBE dari Kemenkominfo sampai saat ini belum terbit.</p> <p>Terima kasih.</p>
9	<p>Djamaluddin (DJA Kemenkeu)</p> <p>Yth.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Bappenas 2. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI <p>Assalamu'alaikum Wr. Wb.</p> <p>Salam sejahtera bagi kita semua.</p> <p>Sesuai Surat Menteri Keuangan Nomor S-909/MK.02/2021 tanggal 4 Oktober 2021 hal Penyampaian Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2022, dengan ini disampaikan bahwa mengacu kepada jadwal penelaahan anggaran yang tertuang dalam Lampiran III Surat Menteri Keuangan dimaksud, penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2022 oleh K/L, Kemenkeu dan Bappenas, harus sudah dapat diselesaikan pada tanggal 26 Oktober 2021. Sehubungan dengan hal tersebut dan dengan telah selesai rangkaian kegiatan penelaahan RKA-K/L Pagu Alokasi Anggaran TA 2022 (melalui forum penelaahan online), maka selanjutnya kami nyatakan ditutup. Namun demikian, forum masih membuka kesempatan secara khusus untuk perbaikan ADK dalam hal koreksi penyesuaian KRO-RO Penelitian</p>	

No	Catatan Penelaah	Jawaban Ombudsman RI				
	<p>BRIN, dan updating pencantuman Catatan Halaman IV DIPA (blokir) yang diakibatkan antara lain masih berprosesnya penandatanganan lembar persetujuan Komisi DPR, kepastian pengalokasian anggaran BRIN, serta hasil clearance SPBE, setidak-tidaknya sampai dengan dimulainya pencetakan Lampiran III Perpres Rincian APBN 2022 (dihadwakan sekitar tanggal 29 Oktober 2021). Kemudian, secara bertahap kegiatan pasca penelaahan masih akan berlanjut kepada proses penyusunan dan penetapan RPerpres APBN serta DIPA TA 2022. Secara paralel, agenda berikutnya yakni menyelesaikan Catatan Penelaahan RKA-K/L TA 2022 untuk kemudian ditandatangani bersama oleh K/L, Kemenkeu dan Bappenas.</p> <p>Akhir kata, kami sampaikan terima kasih atas segala partisipasi semua pihak yang terlibat dalam forum penelaahan online ini. Tentunya kami menyadari masih banyak hal-hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Mohon maaf atas segala permasalahan dan kendala yang terjadi selama penelaahan berlangsung.</p> <p>Terima kasih.</p>					
10	<p>Sumbul (DJA Kemenkeu)</p> <p>Yth Bapak/Ibu Penelaah</p> <p>Berikut adalah ADK terakhir sesuai hasil penelaahan</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>Nama Satker</th> <th>Hist</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>439624</td> <td>E01</td> </tr> </tbody> </table>	Nama Satker	Hist	439624	E01	
Nama Satker	Hist					
439624	E01					

Sumber: Aplikasi SAKTI 2021







06

PENUTUP

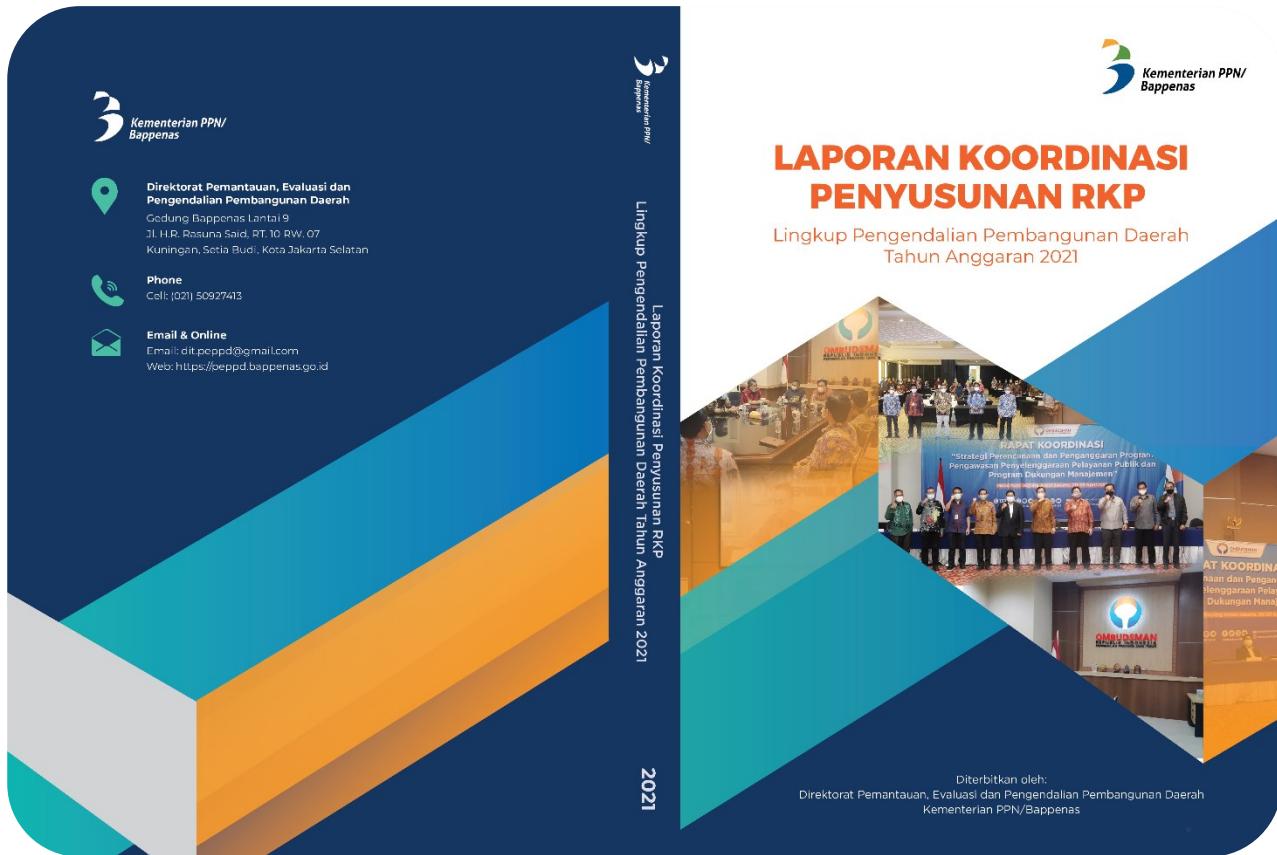
BAB 6 PENUTUP

Kegiatan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah antara Kementerian PPN/Bappenas bersama dengan Ombudsman RI Tahun Anggaran 2021 bertujuan untuk mengawal proses pembangunan, meliputi perencanaan dan penganggaran serta *monitoring* dan evaluasi pembangunan. Sasaran kegiatan ini adalah tercapainya *output* internal dan *output* eksternal yaitu "**Laporan Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah**" Tahun Anggaran 2021 sebagai *output* internal. Sementara *output* eksternal adalah dokumen RKP, Rencana Kerja (Renja), Dokumen RKA-K/L yang mengakomodasi perencanaan dan penganggaran mitra kerja Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas, yaitu Ombudsman RI.



Gambar 6.1 Dokumen RKP 2022 sebagai Produk Eksternal Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas Tahun Anggaran 2021

Sumber: Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021



Gambar 6.2 Laporan “Koordinasi Penyusunan RKP Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah” sebagai Produk Internal Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas Tahun Anggaran 2021

6.1 Kesimpulan

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. Pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik adalah salah satu bentuk kontrol atau pengawasan dari perspektif dan sudut pandang masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Ombudsman RI berperan penting dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan permasalahan, fakta dilapangan dan hasil penelitian sesuai dengan apa yang telah diuraikan dalam analisis *big data*, beberapa hal yang dapat disampaikan antara lain:

- 1) Penggunaan analisis *big data* sangat relevan dan sesuai kondisi terkini dalam memotret isu strategis pelayanan publik saat pandemi COVID-19. Hasil analisis dapat menunjukkan beberapa isu penting yang perlu ditangani berbasis prioritas, urgensi, lokasi dan pendapat publi yang lebih tepat sasaran

- 2) Hasil analisis *big data* menunjukkan bahwa tanggung jawab negara dan pemerintah dalam menjamin warga negaranya untuk bisa terlayani dengan baik melalui penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan inilah yang menjadi titik awal mengapa pelayanan publik harus diawasi. Pekerjaan melayani publik (*public service job*) yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah pekerjaan yang harus memiliki hati nurani dan tanggung jawab tinggi dengan sasaran kepuasan warga negara/ masyarakat. Permasalahan terkait dengan Bantuan Sosial (Bansos) merupakan pengaduan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman RI pada saat pandemi COVID-19. Berdasarkan klasifikasi terlapor, tiga (3) instansi yang mendapatkan pengaduan tertinggi selama periode Maret 2020 – Maret 2021 yaitu Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan. Berdasarkan data yang dihimpun dari *Intelligence Media Analytics* (IMA) yang mencakup pemberitaan pada media *online* dan media cetak, potret provinsi berdasarkan banyaknya laporan pengaduan masyarakat pada wilayah I adalah di Provinsi DKI Jakarta. Pada wilayah II, banyaknya pengaduan di dominasi oleh Provinsi Sulawesi Barat dan Wilayah III di Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- 3) Hasil analisis *big data* menunjukkan bahwa sampai data terbaru tahun ini, tingkat popularitas Ombudsman di daerah secara umum masih rendah. 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.

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 dengan Ombudsman RI sebagai mitra kerjanya, beberapa hasil evaluasi tahun 2020 Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas antara lain sebagai berikut:

- 1) Pengurangan anggaran Ombudsman RI berdampak pada ditundanya salah satu dari dua *output* utama Ombudsman RI yaitu Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009. Sementara itu, untuk Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (*External Complaint Handling*) dengan target semula 6000 laporan menjadi 3988 laporan.
- 2) Pada RKP tahun 2021, dua proyek prioritas tersebut terdapat perubahan kebijakan distribusi anggaran. Distribusi anggaran tahun 2021 terkait Survei Kepatuhan K/L/D terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 sebelumnya di pusat sebesar 43,8 persen (beban pekerjaan target hijau 17 Instansi) dan di daerah sebesar 56,2 persen (beban pekerjaan target hijau 125 Instansi). Berdasarkan hasil tinjau ulang Direktorat

PEPPD, distribusi anggaran ideal adalah 25 persen untuk pusat dan 75 persen untuk perwakilan (daerah) dengan harapan target RPJMN tercapai lebih baik. Terkait Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (*external complaint handling*), tidak ada perubahan target dan kebutuhan anggaran (sesuai dengan Perpres No. 18 Tahun 2020). Meskipun tidak ada perubahan anggaran, tetapi ada perubahan strategi pencapaian yaitu peningkatan distribusi anggaran untuk kantor perwakilan (daerah) dari sebelumnya di pusat 36 persen menjadi 34 persen, sedangkan di perwakilan (daerah) dari sebelumnya 64 persen menjadi 66 persen.

- 3) Terdapat banyak kendala yang harus dihadapi oleh Ombudsman RI sampai tahun 2020 seperti: 1) Tidak optimalnya Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat karena keterbatasan melakukan investigasi lapangan sebagai dampak pandemi COVID-19; 2) Keterbatasan anggaran pada program pengawasan pelayanan publik yang mengakibatkan kegiatan sosialisasi, investigasi, monitoring, mediasi, supervisi, dan lain-lain dilaksanakan dengan penentuan prioritas dan dipilih secara selektif dan bahkan tidak ideal; 3) Masih lemahnya kesadaran penyelenggara layanan, khususnya dalam menjaga keberlanjutan perbaikan layanan setelah asistensi oleh Ombudsman selesai; 4) Penentuan target ditentukan oleh pusat bukan berdasarkan proses perencanaan di tingkat perwakilan, akhirnya target pencapaian tidak selaras dengan kapasitas SDM, keuangan dan kapasitas personil di perwakilan; 5) Kurangnya personil teknis sehingga saat ini jumlah asisten Ombudsman perwakilan belum sebanding dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani dan luasan wilayah kerja; 6) Masih banyaknya asisten Ombudsman di perwakilan yang masih dalam kategori asisten pratama dan kurang mendapatkan *capacity building* secara berjenjang, kontinyu dan *updating* dengan situasi terkini yang berdampak pada kualitas pemeriksaan, penarikan kesimpulan saran dan tindakan korektif di dalam LAHP sangat beragam; 7) Masih kurang idealnya kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana di perwakilan, baik dari gedung, moda transportasi dan pendukung lainnya; 8) Kurangnya sosialisasi profil dan peran Ombudsman hingga ke pelosok daerah menjadikan Ombudsman masih kurang cukup dikenal di masyarakat; 9) Masih adanya ketidakpatuhan Instansi terhadap Rekomendasi Ombudsman yang harusnya menjadi langkah terakhir (*ultimum remedium*) dalam tahap Penyelesaian Laporan sebagai dampak regulasi terkait Ombudsman yang belum kuat mengikat pihak terlapor.

Selain itu, lembaga ini melakukan koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan perencanaan dan penganggaran pembangunan nasional, penyiapan rancangan bangun sarana dan prasarana, serta koordinasi kegiatan strategis penanganan permasalahan mendesak dan berskala besar sesuai penugasan. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam rangka optimalisasi kualitas perencanaan dan penganggaran baik dari capaian Prioritas Pembangunan maupun efisiensi dan efektivitas belanja negara pada tahun 2021, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas juga melakukan kegiatan pemantauan pembangunan pengawasan pelayanan

publik, baik di pusat maupun daerah. Hasil-hasil kegiatan tersebut antara lain: 1) Ombudsman RI mendukung pencapaian RPJMN 2020-2024 pada agenda pembangunan Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik melalui dua indikator yang termuat dalam Renstra Ombudsman RI 2020-2024 yaitu Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat dan jumlah Instansi yang disurvei atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Ombudsman RI 2021 memerlukan regulasi yang lebih kuat karena masih adanya ketidakpatuhan instansi terhadap Rekomendasi Ombudsman yang harusnya menjadi langkah terakhir (*ultimum remedium*) dalam tahap Penyelesaian Laporan (regulasi terkait Ombudsman yang belum kuat mengikat pihak terlapor 3) Ombudsman RI masih dalam pengembangan kelembagaan dan sumber daya manusia karena masih kurangnya kemampuan dalam melaksanakan tugas dan wewenang dalam pengawasan pelayanan publik; serta 4) Terbatasnya kegiatan sosialisasi profil dan peran Ombudsman hingga ke pelosok daerah menjadikan Ombudsman masih kurang cukup dikenal ke seluruh lapisan masyarakat.

Pada tahun 2021, Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas melaksanakan serangkaian diskusi tematik terkait evaluasi, pembinaan dan pengawasan pelayanan publik lintas sektor. Diskusi ini sekaligus sebagai analisis Kementerian PPN/Bappenas tentang sinkronisasi perencanaan dan penganggaran. Hasil analisis tersebut antara lain: 1) Pembinaan, evaluasi dan pengawasan pelayanan publik dilakukan oleh Kementerian PAN-RB dan Ombudsman RI terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik, dimana Kementerian PAN-RB menggunakan istilah Penilaian Indeks Pelayanan Publik dan Ombudsman RI berupa Penilaian Kepatuhan terhadap UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Secara umum, perbedaan survei yang dilakukan Ombudsman dan KemenPAN-RB yaitu: a) Berdasarkan *positioning*, Ombudsman melakukan survei pada aspek pencegahan, sedangkan KemenPAN-RB melakukan monev untuk pendayagunaan aparatur negara dalam melakukan pelayanan; b) Berdasarkan tujuannya, Ombudsman RI untuk *mapping* tingkat kepatuhan pemerintahan daerah, sedangkan KemenPAN-RB untuk monev pendayagunaan pelayanan publik; c) Berdasarkan kewenangan, Ombudsman RI dalam rangka pengawasan kualitas pelayanan publik, sedangkan KemenPAN-RB dalam rangka pembinaan penyelenggara pelayanan publik; dan d) Berdasarkan rekomendasi yang diberikan, KemenPAN-RB memberikan rekomendasi atas survei Indeks Pelayanan Publik, sedangkan Ombudsman memberikan rekomendasi ketika terjadi maladministrasi; 3) Untuk mewujudkan *good governments*, telah dilakukan integrasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR).

Kebijakan perencanaan dan penganggaran pembangunan Nasional terkait Ombudsman RI tahun 2022 dilalui melalui serangkaian pertemuan dan analisis yang melibatkan tiga pihak, yaitu Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Keuangan dan Ombudsman RI secara bersama-sama sesuai tugas dan fungsi masing-masing. Dinamika pembahasan tersebut adalah kebutuhan untuk melakukan penyesuaian struktur data pada Renja K/L serta penyempurnaan

ketentuan mengenai penyusunan, penelaahan, dan perubahan Renja K/L serta penelaahan RKA-KL 2022. Arahan Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas dalam RKP 2022 dan Renja Ombudsman RI 2022 berbasis SBPI (Surat Bersama Pagu Indikatif) adalah: a) Penganggaran Ombudsman RI Tahun 2022 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; b) Ombudsman RI agar memperhatikan dan menjaga target Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009, yaitu K/L terkait dan Seluruh Pemerintah Daerah (Populasi) dengan total sejumlah 587 K/L/D; serta c) Ombudsman RI agar memperhatikan postur Lampiran A dan Lampiran B dalam SBPI, dengan tiga (3) opsi yang disampaikan oleh Kementerian PPN/Bappenas.

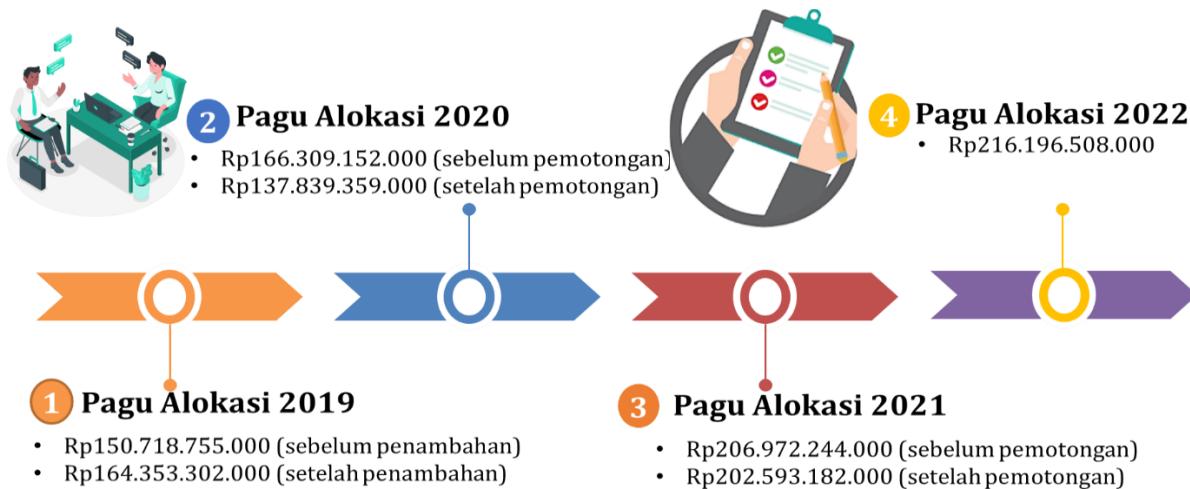
Sementara itu, penelaahan RKA Ombudsman RI 2022 dilakukan pada forum penelaahan antara Ombudsman RI, Kementerian Keuangan, dan Kementerian PPN/Bappenas. Penelaahan tersebut bertujuan untuk meneliti: a) Kesesuaian RKA K/L dengan kebijakan efisiensi dan efektivitas belanja K/L; b) Kesesuaian pencapaian sasaran RKA K/L dengan Renja K/L dan Rencana Kerja Pemerintah termasuk prakiraan maju untuk 3 (tiga) tahun ke depan; dan c) Kepatuhan penandaan anggaran pada *level* keluaran (*output*). Berdasarkan pertimbangan tersebut, beberapa arahan substansif Direktorat PEPPD Kementerian PPN/Bappenas antara lain:

- 1) Agar memperhatikan cara penulisan TOR/RAB sesuai dengan regulasi terbaru yaitu Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Kemenkeu Nomor PER-5/AG/2020 (format/template mohon lihat Perdirjen tersebut pada halaman 137 sampai dengan 157). Substansi dalam TOR tersebut bukan terfokus pada bekerjanya Keluaran (*Output*) berupa KRO-RO pada suatu Satker tertentu tetapi bekerjanya Keluaran (*Output*) sebagai satu kesatuan utuh dalam proses pencapaian target dan Kinerja Program.
- 2) Dalam Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Kemenkeu Nomor PER-5/AG/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penelaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Kegiatan, bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas perencanaan penganggaran Kementerian/Lembaga, RKA-K/L yang telah tersusun agar direviu oleh APIP K/L (Pasal 5 ayat 1b). Mohon diinfokan ke Direktorat PEPPD apa hasil reviu APIP Ombudsman tersebut untuk RKA-KL Ombudsman RI 2022. Hasil reviu APIP/Inspektorat mohon di-upload sebagai bukti bahwa itu sudah dilakukan. Hal ini untuk menjamin akuntabilitas RKA-KL yang disusun serta kepatuhannya pada kaidah perencanaan dan penganggaran.
- 3) Ombudsman RI ketika melakukan perbaikan/penyesuaian RKA-K/L, dalam hal hasil penelitian dan/atau reviu RKA-K/L terdapat hal-hal yang memerlukan perbaikan/penyesuaian agar juga diperbaiki revisinya di aplikasi KRISNA, termasuk perubahan TOR/RAB jika ada.
- 4) Target RO penyelesaian laporan sebagai salah satu PN RKP 2022 dalam RKA KL 2022 adalah:

- Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Pusat yang Diselesaikan sebanyak 530 orang
- Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan yang Diselesaikan sebanyak 5300 orang

Agar dijelaskan strategi pencapaiannya di masa pandemi COVID-19 yang membatasi ruang gerak perjalanan dinas dan dijelaskan juga berapa target penyelesaian pada Triwulan Pertama, Kedua, Ketiga, dan Keempat, baik target ORI pusat maupun ORI perwakilan.

- Ombudsman RI agar menjaga target PN terkait Survei Kepatuhan K/L/D terhadap UU 25/2009 dalam RKA-KL dengan rincian *output* (RO) sebagai berikut:
 - Survei Kepatuhan K/L terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Pusat dengan target sebanyak 39 lembaga
 - Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan dengan target sebanyak 548 pemerintah daerah
- Meneliti kembali jumlah Alokasi Anggaran K/L tersebut, apakah sesuai dengan jumlah Alokasi Anggaran K/L hasil kesepakatan pembahasan dengan Bappenas, khususnya terkait Prioritas Nasional dan *Output* Baru.
- RKA-K/L (yang telah disesuaikan) diteliti kembali kesesuaianya dengan Alokasi Anggaran K/L agar tidak mengakibatkan: (a) pergeseran anggaran antarprogram dan fungsi (jumlah alokasi dana pada masing-masing program harus sesuai dengan yang tercantum dalam Alokasi Anggaran K/L); (b) pengurangan belanja operasional; dan (c) perubahan pagu sumber pendanaan/sumber pembiayaan (sumber pendanaan/sumber pembiayaan tidak diperbolehkan berubah/geser).



Gambar 6.3 Perkembangan Anggaran Ombudsman RI Tahun 2019 – 2022

Sumber: Yanna, 2021

Dari gambar di atas dapat dilihat pagu alokasi Ombudsman RI pada tahun 2019 sebelum adanya penambahan adalah sebesar RpRp150.718.755.000, namun setelah adanya penambahan pagu alokasinya berubah menjadi Rp164.353.302.000. Pada tahun 2020, pagu alokasi Ombudsman RI sebelum adanya pemotongan sebesar Rp166.309.152.000, namun karena adanya pandemi COVID-19, anggaran Ombudsman RI mengalami pemotongan menjadi Rp137.839.359.000. Pagu alokasi Ombudsman RI mengalami kenaikan pada tahun 2021. Sebelum adanya pemotongan, pagu alokasi Ombudsman RI pada tahun 2021 sebesar Rp206.972.244.000. Tahun 2021, pandemi COVID-19 masih berlangsung dan berdampak kepada pemotongan anggaran seluruh kementerian/lembaga termasuk Ombudsman RI. Pagu alokasi Ombudsman RI tahun 2021 setelah adanya pemotongan menjadi sebesar Rp202.593.182.000.

Proses penyusunan perencanaan dan penganggaran Ombudsman RI tahun 2022 dilakukan pada tahun 2021. Perkembangan saat ini, berdasarkan pagu alokasi tahun 2022, Ombudsman RI mendapatkan alokasi sebesar Rp216.196.508.000,00. Dari penjelasan ini menunjukkan perkembangan anggaran yang cukup baik bagi Ombudsman RI sejak bermitra dengan Direktorat PEPPD dari tahun 2019 hingga saat ini.

6.2 Rekomendasi

Pemanfaatan *big data* dalam perencanaan pembangunan digunakan sebagai bahan perumusan kebijakan agar lebih responsif dan tepat sasaran. Pemantauan yang memanfaatkan *big data* disarankan untuk dapat dilakukan secara lebih banyak di masa pandemi COVID-19 yang membatasi ruang gerak lapangan agar tetap dapat merumuskan target dan indikator kinerja pembangunan berdasar pada data yang berkualitas dan terukur. Hasil analisis *big data* yang dilengkapi dengan *literature review* adalah bahan *monitoring* dan evaluasi dalam pelaksanaan pembangunan. Berbasis analisis *big data* dan kesimpulan yang ada, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan pengawasan pelayanan publik antara lain:

- 1) Dalam mendorong agar pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI di daerah semakin meningkat setiap tahun, lembaga ini harus melakukan terobosan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi gawai seperti membuat aplikasi pengaduan berbasis android dan sejenisnya. Hal ini agar penyampaian laporan/pengaduan dari masyarakat secara mudah dan cepat dapat diwujudkan. Selain itu, perlu sosialisasi yang terus menerus agar masyarakat semakin mengenal ORI. Sosialisasi dapat dilakukan melalui pemanfaatan media lokal, ORI *Goes To Campus*, ORI *Goes To School* hingga pembentukan komunitas Ombudsman RI di daerah. Di samping itu, kegiatan seperti Pekan Yanlik (Pelayanan Publik), *Expo Yanlik* maupun membuka Mall yanlik bisa menjadi magnet untuk menarik minat masyarakat, sehingga dapat terlibat langsung dengan kegiatan penyelenggara yanlik dan Ombudsman RI di daerah. Kegiatan tersebut dapat dikerjasamakan dengan Pemerintah Daerah, seperti yang telah dilakukan oleh

Perwakilan Ombudsman RI dengan mengadakan kegiatan Ekspo Yanlik dan Pekan Yanlik.

- 2) Ombudsman RI perlu memberi perhatian khusus pada isu maladministrasi Bansos dalam pengawasan pelayanan publik di masa pandemi sebagai respons bahwa isu ini paling banyak menjadi atensi publik. Penetapan skala prioritas isu-isu yang ditemukan berbasis *big data* untuk ditangani terlebih dahulu menjadi kunci efektivitas dan efisiensi kinerja Ombudsman RI yang berdampak langsung pada masyarakat. Pada skala instansi, penekanan respons cepat penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI agar dapat memberi perhatian lebih pada Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan di daerah. Jika berbicara terkait isu kewilayahan sebagai prioritas, disarankan perhatian khusus dan pendampingan Ombudsman RI pusat dilakukan pada Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Sulawesi Barat dan Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- 3) Ombudsman RI perlu menjalin kerjasama dengan Kementerian Kominfo untuk mendorong pemenuhan kebutuhan akses internet dalam kaitannya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah sekaligus meningkatkan popularitas lembaga Ombudsman di daerah agar lebih dikenal masyarakat. Ombudsman RI juga dapat menjajaki kerjasama dengan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi terkait perlunya pengembangan Program Desa Digital yang dimiliki Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Diharapkan Program Desa Digital ini lebih memprioritaskan daerah-daerah yang pelayanan publiknya dalam zona merah berdasarkan data yang dimiliki Ombudsman RI. Desa Digital merupakan suatu konsep tentang pengembangan desa dengan memanfaatkan teknologi digital, baik dalam pelayanan publik maupun pengembangan kawasan. Desa digital akan memudahkan masyarakat dalam mengurus apapun. Jadi setelah masyarakat mendaftar secara *online*, masyarakat dapat mengambil keperluannya ke kantor desa lebih cepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sosialisasi, pengenalan, dan pendekatan Ombudsman perwakilan di masyarakat perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat berpartisipasi melaporkan tindakan maladministrasi demi tercapainya kondisi pelayanan publik yang prima. Perluasan akses terhadap pengguna layanan Ombudsman RI juga dapat ditingkatkan dengan pengembangan *platform digital* lainnya untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan/pengaduan tanpa harus hadir secara fisik, terutama pada daerah kepulauan, daerah 3T, daerah rawan konflik, dan daerah dengan wilayah geografis sangat luas. Hal ini juga dapat membantu meningkatkan popularitas dari Ombudsman RI di daerah.

Pada tahun 2021, Ombudsman RI masih identik dengan 2 *output* prioritas sebagai mandate RPJMN 2020-2024. Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu *output* penting memang perlu diketahui masyarakat, setidaknya untuk mencermati komitmen Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah dalam melaksanakan amanat Presiden

melalui Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 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 dapat memperbaiki diri dengan melakukan beberapa hal berikut: 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 Kementerian/Lembaga.

Selain *output* prioritas penilaian kepatuhan terhadap undang-undang pelayanan public, Ombudsman RI juga memiliki *output* prioritas penyelesaian laporan/aduan masyarakat terkait pelayanan publik. Secara normatif, kesungguhan Ombudsman RI dalam percepatan penyelesaian laporan masyarakat dibuktikan dengan menerbitkan Keputusan Ketua Ombudsman RI 67/2020 yang mengatur terkait klasifikasi baku mutu waktu penyelesaian laporan masyarakat. Terdapat 3 klasifikasi jenis laporan dengan pengaturan batas waktu maksimal dalam penyelesaiannya diantaranya laporan sederhana, laporan sedang dan laporan berat. Untuk laporan sederhana penyelesaian laporannya paling lama 60 hari, kemudian untuk laporan sedang maksimal 120 hari dan laporan berat maksimal 180 hari. Penyelesaian laporan dalam hal ini tidak hanya berorientasi kepada kecepatan saja, tetapi juga kualitas. Kualitas penyelesaian yang baik juga selalu menjadi perhatian agar tidak ada masyarakat/pelapor yang merasa kecewa dengan performa Ombudsman RI. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan tugas, seluruh insan Ombudsman RI wajib mematuhi kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Permasalahan Ombudsman RI pada tahun 2021 tidak terlepas dari urusan terkait kelembagaan, anggaran, tata kelola, teknis pelaksanaan, termasuk masalah kewilayahan khususnya saat pandemi COVID-19. Beberapa rekomendasi yang dapat menjadi masukan perbaikan perencanaan Ombudsman RI tahun berikutnya antara lain:

- 1) Proses perencanaan harus di mulai dari level perwakilan agar kebutuhan dukungan manajemen dan penanganan substansi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan perwakilan, dibutuhkan satuan kerja khusus yang menangani perwakilan sebagai bagian dari *supporting system* dalam proses perencanaan;
- 2) Perlunya penambahan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia (SDM) Ombudsman, baik di Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan guna mengimbangi beban kerja yang ditargetkan, dan mengimbangi ruang lingkup wilayah pengawasan pelayanan publik yang luas;

- 3) Perlunya membuat pembagian yang lebih jelas antara Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan sehingga prinsip "*mutatis mutandis*" dapat dijalankan dengan lebih jelas dan target-target dalam RPJMN maupun RKP dapat lebih optimal;
- 4) Perlunya dipertimbangkan peningkatan 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 UU 25/2009 tentang pelayanan publik;
- 5) Perlunya melanjutkan upaya revisi terhadap UU 37/2008 tentang Ombudsman RI dan, PP 12/2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, serta mendorong dilakukannya revisi UU 30/2014 tentang Administrasi Pemerintah untuk mengakomodir penekanan terhadap pentingnya mematuhi Rekomendasi Ombudsman;
- 6) Perlu segera diterbitkan payung hukum pelaksanaan sistem manajemen mutu di lingkungan Ombudsman RI dalam bentuk peraturan Ombudsman dan aturan teknis di bawahnya, serta perlunya penyamaan persepsi dan peningkatan kompetensi dari kepala unit kerja di pusat/perwakilan dalam menjalankan fungsinya sebagai pengendali mutu;
- 7) Ombudsman RI perlu memetakan strategi dan inovasi pencapaian target prioritas nasional lebih awal untuk mengantisipasi ketidaktercapaian target, khususnya pada *output* prioritas Survei Kepatuhan K/L/D;
- 8) Ombudsman RI perlu melakukan reviu capaian penyelesaian laporan/pengaduan yang masih tertinggal, dan disampaikan ke kepala perwakilan untuk mendorong penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat;
- 9) Perlu diagendakan pendekatan personal baik secara fisik, media telepon, maupun media daring lainnya untuk pengenalan dan sosialisasi laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, dengan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi terutama pada saat kondisi yang tidak memungkinkan untuk tatap muka, seperti saat pandemi COVID-19;
- 10) Ombudsman Pusat perlu secara normatif menjelaskan kepada K/L/D bahwa survei kepatuhan merupakan amanat Undang-Undang. Opini pelayanan publik terdiri dari survei kepatuhan dan Inperma, yang dapat dilakukan bersamaan;
- 11) Ombudsman RI dapat melibatkan mahasiswa maupun pihak eksternal untuk melakukan survei kepatuhan di wilayah dengan kondisi politik dan keamanan yang tidak stabil seperti di Papua dan Papua Barat;
- 12) 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, T. (2017). *Implementasi Big Data untuk Perumusan Kebijakan Publik* (Paparan Kementerian PPN/Bappenas). Disampaikan dalam Siaran Pers pada 21 Februari 2017, https://www.bappenas.go.id/files/5714/8767/0177/Siaran_Pers_Implementasi_Big_Data_untuk_Perumusan_Kebijakan_Publik.pdf, diakses pada 30 Maret 2021.
- Alinea.id. (2021). "Ombudsman: Tak Ada Perda Atur Pengelolaan Limbah Medis", 4 Februari 2021, <https://www.alinea.id/nasional/ombudsman-tidak-ada-perda-atur-pengelolaan-limbah-medis-b2cxP90HC>, diakses pada 20 Maret 2021.
- Antaranews.com. (2021). "Ombudsman RI Soroti Masalah Pengelolaan Limbah Medis Semasa Pandemi", 4 Februari 2021, <https://www.antaranews.com/berita/1982127/ombudsman-ri-soroti-masalah-pengelolaan-limbah-medis-semasa-pandemi>, diakses pada 20 Maret 2021.
- Ariadhy, S. Y. (2021). *Paparan: Evaluasi Uji Petik Terkait Koordinasi Perencanaan dan Implementasi Kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Kep. Bangka* (Ombudsman RI Perwakilan Kep. Bangka Belitung). Disampaikan dalam Diskusi Evaluasi Perencanaan dan Implementasi Kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Kep. Bangka Belitung, 25 Juni 2021.
- 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.
- Chen, M., Mao, S., & Liu, Y. (2014). Big Data: A Survey. *Mobile Networks and Applications*, 19(2), 171-209. DOI:10.1007/s11036-013-0489-0.
- CNNIndonesia.com. (2021). "Disdik Sumbar Disebut Akan Evaluasi Aturan Jilbab di Sekolah", 26 Januari 2021, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210126101027-20-598402/disdik-sumbar-disebut-akan-evaluasi-aturan-jilbab-di-sekolah>, diakses pada 21 Maret 2021.
- Daton, D.B. (2021). *Paparan Implementasi Kegiatan Ombudsman RI Perwakilan NTT Tahun 2021* (Paparan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT). Disampaikan dalam Diskusi Evaluasi terkait Koordinasi Perencanaan dan Implementasi Kegiatan Ombudsman RI Perwakilan, 25 Agustus 2021.
- Detik.com. (2021). "Siswi Nonmuslim Diminta Berjilbab, Ombudsman Sumbar Duga Ada Maladministrasi", 21 Januari 2021, <https://news.detik.com/berita/d-5344848/siswi-nonmuslim-diminta-berjilbab-ombudsman-sumbar-duga-ada-maladministrasi>, diakses pada 21 Maret 2021.

Detik.com. (2020). "PPDB DKI Dipermasalahkan Ortu Murid, Ombudsman DKI Awasi Pelaksanaan", 28 Juni 2020, <https://news.detik.com/berita/d-5071245/ppdb-dki-dipermasalahkan-ortu-murid-ombudsman-dki-awasi-pelaksanaan>", diakses pada 21 Maret 2021.

- Gol. (2021). *Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepada Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2022*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.
- Gol. (2020a). *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*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.
- Gol. (2020b). *Peraturan Presiden Nomor 122 Tahun 2020 tentang Pemutakhiran Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2021*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.
- Gol. (2020c). *Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2020 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2021*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.
- Gol. (2020d). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN 2020 – 2024)*. Jakarta: Pemerintah Indonesia
- Gol. (2019a). *Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 208/PMK.02/2019 tentang Petunjuk Penyusunan dan Penalaahan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.
- Gol. (2019b). *Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2019 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2020*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.
- Gol. (2017a). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Sinkronisasi Proses Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan Nasional*. Jakarta: Pemerintah Indonesia
- Gol. (2017b). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Indonesia
- Gol. (2011). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah*. Jakarta: Pemerintah Indonesia
- Gol. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.
- Gol. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.

- Gol. (2006). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan*. Jakarta: Pemerintah Indonesia
- Gol. (2004). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional*. Jakarta: Pemerintah Indonesia
- Gol. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.
- Hanafi, T. (2019). *Penerapan Propartif dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pengarusutamaan Pelayanan Publik dalam Perencanaan Pembangunan* (Paparan Kementerian PPN/Bappenas). Disampaikan dalam Seminar Nasional pada 27 November 2019, https://www.ombudsmn.go.id/file_service/lihatx/anno/fanno_5dde3bad08d34_1574845357.pdf, diakses pada 24 Maret 2020.
- Harimurti, Kuncoro. (2020). *Paparan: Perencanaan dan Implementasi Kegiatan di 34 Kantor Ombudsman RI Perwakilan*. Disampaikan dalam Diskusi Tematik Perencanaan dan Kegiatan Ombudsman RI dalam Pencapaian Target Pembangunan Nasional dan Daerah, 28 Agustus 2020
- HarianBhirawa.co.id. (2021). "Masalah Bansos Banyak Diadukan pada Tahun 2020", 3 Januari 2021, <https://www.harianbhirawa.co.id/masalah-bansos-banyak-diadukan-pada-tahun-2020/>, diakses pada 20 Maret 2021.
- Indrarto, P.A. (2020). *Paparan: Konsep dan Metodologi Kegiatan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat*. Disampaikan dalam Diskusi Tematik Perencanaan dan Kegiatan Ombudsman RI, 7 September 2020
- InsightKontan.co.id. (2020). "Distribusi Bansos COVID-19 Bermasalah Ada Indikasi Pungli", 4 September 2020, <https://insight.kontan.co.id/news/distribusi-bansos-covid-19-bermasalah-ada-indikasi-pungli>, diakses pada 20 Maret 2021.
- iNewsJateng.id. (2021). "Ombudsman Minta Dinas Kesehatan Jateng Kendalikan Tarif Rapid Swab Test", 19 Januari 2021, <https://jateng.inews.id/berita/ombudsman-minta-dinas-kesehatan-jateng-kendalikan-tarif-rapid-swab-test>, diakses pada 20 Maret 2021.
- Izudin, Ahmad. (2019). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1-10. ISSN: 2541-2515(p), 2541-2035(e).
- Juaningsih, I. N., Consuello, Y., Nurirfan, D., & Tarmidzi, A. (2020). Optimalisasi Kebijakan Pemerintah dalam Penanganan COVID-19 terhadap Masyarakat Indonesia. *Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar'i*, 7(6), 509-518. DOI:10.15408/sjsbs.v7i6.15363.

Kementerian Keuangan. (2021a). *Surat Menteri Keuangan Nomor S-909/MK.02/2021 tanggal 4 Oktober 2021 pada Lampiran III, perihal Penyampaian Pagu Alokasi Anggaran Kementerian/Lembaga Tahun Anggaran 2022*. Jakarta: Kementerian Keuangan

Kementerian Keuangan. (2021b). *Surat Menteri Keuangan Nomor S-629/MK.02/2021 tanggal 20 Juli 2021, perihal Refocusing dan Realokasi Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021 Tahap IV*. Jakarta: Kementerian Keuangan

Kementerian Keuangan. (2021c). *Surat Menteri Keuangan Nomor S-584/MK.02/2021 tanggal 06 Juli 2021, perihal Refocusing dan Realokasi Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021*. Jakarta: Kementerian Keuangan

Kementerian Keuangan. (2021d). *Surat Menteri Keuangan Nomor S-408/MK.02/2021 tanggal 18 Mei 2021, perihal Penghematan Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021*. Jakarta: Kementerian Keuangan

Kementerian Keuangan. (2021e). *Surat Menteri Keuangan Nomor S-30/MK.02/2021 tanggal 12 Januari 2021, perihal Refocusing dan Realokasi Belanja Kementerian/Lembaga TA 2021*. Jakarta: Kementerian Keuangan

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Evaluasi Pelayanan Publik di Indonesia* (Paparan Deputi Bidang Pelayanan Publik KemenPAN-RB). Disampaikan dalam Diskusi Evaluasi, Pembinaan dan Pengawasan Pelayanan Publik Lintas Sektor pada 28 Juni 2021.

Kementerian PPN/Bappenas. (2021a). *Buku Panduan Perubahan Renja K/L pada Sistem Informasi KRISNA*. Jakarta: Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan.

Kementerian PPN/Bappenas. (2021b). *Pemutakhiran RKP 2022 pada Sistem Informasi KRISNA* (Paparan dari Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan). Disampaikan dalam Kick Off Pemutakhiran RKP 2022 pada Oktober 2021.

Kementerian PPN/Bappenas. (2021c). *Bimtek Penyusunan Ranwal RKP dan Exercise Pagi Indikatif Tahun Anggaran 2022 melalui Sistem Informasi KRISNA* (Paparan dari Direktorat Alokasi Pendanaan Pembangunan). Disampaikan pada 9 Maret 2021.

Kementerian PPN/Bappenas. (2021d). *Penyusunan RKP Tahun 2022* (Paparan Deputi Bidang Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan). Disampaikan dalam Kick Off Meeting RKP Tahun 2022 pada 19 Februari 2021.

Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. (2021a). *Surat Bersama Menteri PPN/Bappenas Nomor 516/M.PPN/D.8/KU.01.01/07/2021 dan Menteri Keuangan Nomor S-634/MK.02/2021 tanggal 23 Juli 2021 perihal Pagu Anggaran Kementerian/Lembaga dan Penyelesaian Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/Lembaga TA 2022*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan

Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. (2021b). *Surat Bersama Menteri PPN/Bappenas Nomor B.238/M.PPN/D.8/PP.04.02/04/2021 dan Menteri Keuangan*

Nomor S-361/MK.02/2021 tanggal 29 April 2021 perihal Pagu Indikatif Belanja Kementerian/Lembaga TA 2022. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan

Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan. (2020). *Surat Bersama Menteri PPN/Bappenas Nomor B-308/ M.PPN/D.8/PP.04.05/05/2020 dan Menteri Keuangan Nomor S-375/MK.02/2020 tanggal 8 Mei 2020 perihal Daftar Program Belanja K/L Tahun 2021.* Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan

Kompas.com. (2021a). "Lemahnya Verifikasi Data Peserta Vaksinasi COVID-19 di Pasar Tanah Abang", 8 Maret 2021, <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/03/08/06150001/lehahnya-verifikasi-data-peserta-vaksinasi-covid-19-di-pasar-tanah-abang>, diakses pada 21 Maret 2021.

Kompas.com. (2021b). "Soal Siswi Non Muslim Wajib Pakai Jilbab, Ombudsman Sumbar Minta Keterangan", 23 Januari 2021, <https://regional.kompas.com/read/2021/01/23/09353261/soal-siswi-non-muslim-wajib-pakai-jilbab-ombudsman-sumbar-minta-keterangan?page=all>, diakses pada 21 Maret 2021.

Kompas.com. (2020a). "Ombudsman Gorontalo Temukan Biaya Rapid Test yang Masih Mahal", 13 Juli 2020, <https://www.kompas.tv/article/93631/ombudsman-gorontalo-temukan-biaya-rapid-test-yang-masih-mahal>, diakses pada 20 Maret 2021.

Kompas.com. (2020b). "Ombudsman Duga Ada Disparitas Tarif Rapid Test COVID-19 di Daerah", 8 Juli 2020, <https://nasional.kompas.com/read/2020/07/08/16575591/ombudsman-duga-ada-disparitas-tarif-rapid-test-covid-19-di-daerah>, diakses pada 20 Maret 2021.

Kompas.com. (2020c). "Kadisdik DKI Dilaporkan ke Ombudsman Karena Dianggap Maladministrasi", 29 Juni 2020, <https://megapolitan.kompas.com/read/2020/06/29/16432531/kadisdik-dki-dilaporkan-ke-ombudsman-karena-dianggap-malaadministrasi?page=all>, diakses pada 21 Maret 2021.

KRISNA. (2021). *Applikasi aplikasi Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran (KRISNA)*. Diakses melalui <https://peppdaerah.dit.krisna.systems/>

Liputan6.com. (2020a). "Ombudsman DKI Nilai Ada Mispersepsi Soal Kebijakan Usia di Jalur Zonasi PPDB", 26 Juni 2020, <https://www.liputan6.com/news/read/4289122/ombudsman-dki-nilai-ada-mispersepsi-soal-kebijakan-usia-di-jalur-zonasi-ppdb>, diakses pada 21 Maret 2021.

Liputan6.com. (2020b). "Ombudsman Terima Aduan Adanya Pungli untuk Penerima Bansos COVID-19", 13 Mei 2020, <https://www.liputan6.com/news/read/4253356/ombudsman-terima-aduan-adanya-pungli-untuk-penerima-bansos-covid-19>, diakses pada 20 Maret 2021.

Ombudsman RI. (2021a). *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman RI. (2021b). *Surat Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor B/2280/PR.02.05/XI/2021 tanggal 22 November 2021, perihal Usulan Revisi Renja K/L Ombudsman RI TA 2021 dan Permohonan Trilateral Meeting*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman RI. (2021c). *Laporan Hasil Reviu Atas RKA K/L Ombudsman RI Pagu Anggaran Tahun 2022 Nomor: LHR/10/PW.02/ VIII/2021 tanggal 31 Agustus 2021*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman RI. (2021d). *Surat Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor B/2545/PR.02.03/VI/2021 tanggal 10 Juni 2021, perihal Usulan Tambahan Anggaran Ombudsman RI Tahun 2022*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman RI. (2021e). *Surat Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI Nomor 519/PR.07.03/III/2021 tanggal 8 Maret 2021, perihal Penyampaian Data Pencapaian Prioritas Nasional terkait Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman RI. (2021f). *Paparan: Exercise Rancangan Renja Ombudsman RI Berdasarkan Pagu Indikatif 2022* (Paparan Ombudsman RI). Disampaikan dalam *Trilateral Meeting*, 3 Juni 2021.

Ombudsman RI. (2021g). *Paparan: Exercise Rancangan Renja Ombudsman RI Berdasarkan Pagu Indikatif 2022* (Paparan Ombudsman RI). Disampaikan dalam *Bilateral Meeting II*, 21 Mei 2021.

Ombudsman RI. (2021h). *Paparan: Pagu Indikatif 2022* (Paparan Ombudsman RI). Disampaikan dalam *Bilateral Meeting I*, 10 Mei 2021.

ORI NTT. (2020). *Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Timur Tahun 2020*. Kupang: Ombudsman.

ORI Sulawesi Selatan. (2020). *Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan Tahun 2020*. Makassar: Ombudsman.

Pambudi, A.S. (2021). *Paparan: Uji Petik Pemantauan Kinerja Ombudsman RI 2021 di Daerah* (Paparan Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas). Disampaikan dalam Diskusi Evaluasi Perencanaan dan Implementasi Kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, 25 Agustus 2021.

Pandanwangi, Prahesti. (2021). *Pengantar Diskusi Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (Paparan Direktur Aparatur Negara, Kementerian PPN/Bappenas). Disampaikan dalam Diskusi Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 28 Juli 2021.

Republika.co.id. (2020). "Ombudsman Temukan Potensi Maladministrasi Penanganan Corona", 6 Mei 2020, <https://www.republika.co.id/berita/q9v73g366/ombudsman-temukan-potensi-maladministrasi-penanganan-corona>, diakses pada 20 Maret 2021.

SAKTI. (2021). *Aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)*. Diakses melalui <https://sakti.kemenkeu.go.id/>

Sindonews. (2021). " Ombudsman Beberkan 5 Instansi yang paling Banyak Dilaporkan Selama Pandemi", 15 Maret 2021, <https://nasional.sindonews.com/read/365332/15/ombudsman-beberkan-5-instansi-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat-selama-pandemi-1615809829>, diakses pada 20 Maret 2021.

Solopos.com. (2020). "Ribuan Spesimen COVID-19 Terlambat Verifikasi Tiap Hari Ini Alasan Pemerintah", 2 Juni 2020, <https://www.solopos.com/ribuan-spesimen-covid-19-terlambat-verifikasi-tiap-hari-ini-alasan-pemerintah-1063698>, diakses pada 20 Maret 2021.

Subhan. (2021). *Lampiran Pemaparan: Evaluasi Uji Petik terkait Koordinasi Perencanaan dan Implementasi Kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan (Pemaparan Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan)*. Disampaikan dalam Diskusi Evaluasi Perencanaan dan Implementasi Kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, 25 Agustus 2021.

Tabloid Jubi. (2021). "Begini kendala dan hambatan PPDB di Papua Barat", 19 Juli 2021, <https://jubi.co.id/begini-kendala-dan-hambatan-ppdb-di-papua-barat/>, diakses pada 25 Agustus 2021.

Tempo.com. (2020). "Ombudsman Menyebut Banyak Intimidasi Dalam Penyaluran Bansos", 18 Juni 2020, <https://nasional.tempo.co/read/1355107/ombudsman-menyebut-banyak-intimidasi-dalam-penyaluran-bansos>, diakses pada 20 Maret 2021.

Toba, H. (2015). Big Data: Menuju Evolusi Era Informasi Selanjutnya. *Conference Paper The 3rd Seminar Teknik Informatika dan Sistem Informasi (SETISI)*, Bandung: 9 April 2015. Hal. 1-6.

Tribunnews.com. (2021). "Vaksinasi COVID-19 di Pasar Tanah Abang Diduga Disalahgunakan, Ombudsman Jelaskan Penyebabnya", 7 Maret 2021, <https://www.tribunnews.com/metropolitan/2021/03/07/vaksinasi-covid-19-di-pasar-tanah-abang-diduga-disalahgunakan-ombudsman-jelaskan-penyebabnya>, diakses pada 21 Maret 2021.

Tribunnews.com. (2020). "Ombudsman, Aduan Masyarakat Didominasi Keluhan Soal Bantuan Sosial COVID-19", 18 Juni 2020, <https://www.tribunnews.com/nasional/2020/06/18/ombudsman-aduan-masyarakat-didominasi-keluhan-soal-bantuan-sosial-covid-19>, diakses pada 21 Maret 2021.

Wartaekonomi.com. (2020). "Biaya Rapid Test Mahal, ORI Endus Bisnis Tak Berperikemanusiaan", 1 Juli 2020, <https://www.wartaekonomi.co.id/read292663/biaya-rapid-test-mahal-ori-endus-bisnis-tak-berperikemanusiaan>, diakses pada 20 Maret 2021.

Yanna, A.A. (2021). *Paparan: Evaluasi Output Prioritas 2020 dan Strategi Implementasi 2021*(Paparan Direktorat PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas). Disampaikan dalam Diskusi Evaluasi Output Prioritas 2020 (Capaian, Permasalahan, Rekomendasi serta Strategi Implementasi 2021), 21 Juni 2021

Lampiran 1 Dokumentasi

Lampiran 1.1 Dokumentasi *Bilateral Meeting Rancangan Renja Pagu Indikatif 2022* 10 Mei 2021 – Bigland Hotel Bogor



Paparan oleh Koordinator PEPPD Wilayah III Kementerian PPN/ Bappenas



Paparan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan Ombudsman RI



Arahan dari Direktur PEPPD Kementerian PPN/Bappenas



Sesi Diskusi Offline



Peserta Bilateral Meeting Offline

Dokumentasi *Bilateral Meeting* Rancangan Renja Pagu Indikatif 2022
10 Mei 2021 – Zoom Meeting 321 851 6453



Tanggapan dari Ketua Ombudsman RI



Tanggapan dari Anggota Ombudsman RI

Bapak Mohammad Najih



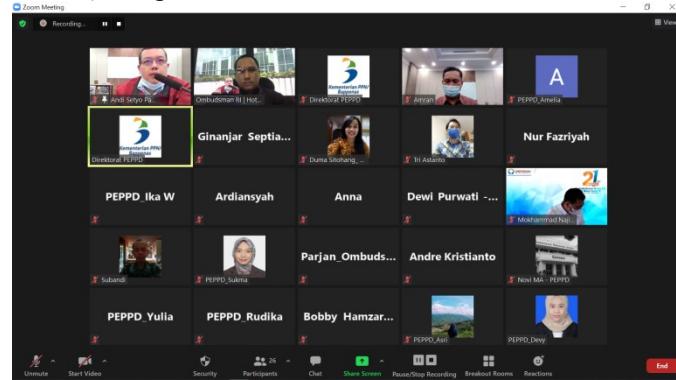
Tanggapan dari Anggota Ombudsman RI

Bapak Indraza Marzuki dan Bapak Jemsly Hutabarat



Tanggapan dari KKU Laporan Pengaduan

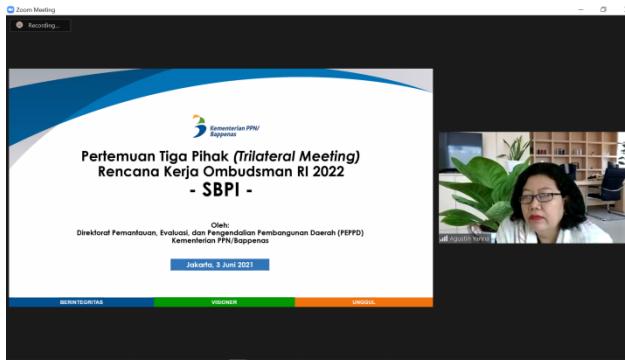
Bapak Robert Endi Jaweng



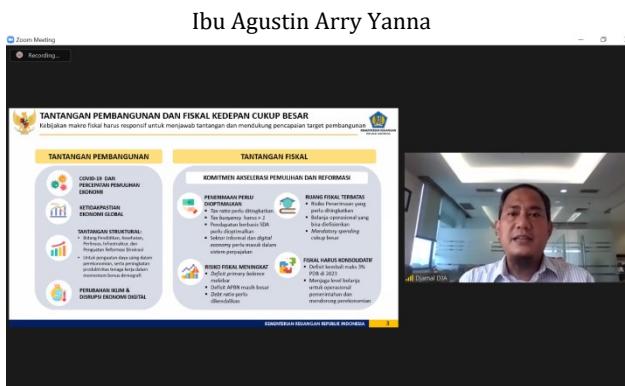
Peserta Diskusi Online

Bapak Aji

**Lampiran 1.2 Dokumentasi *Trilateral Meeting* Renja Ombudsman RI 2022
3 Juni 2021, Zoom Meeting ID 321 851 6453**



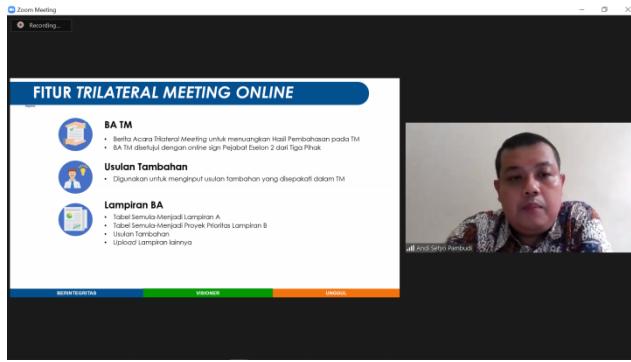
Paparan Pembuka oleh Direktur PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas



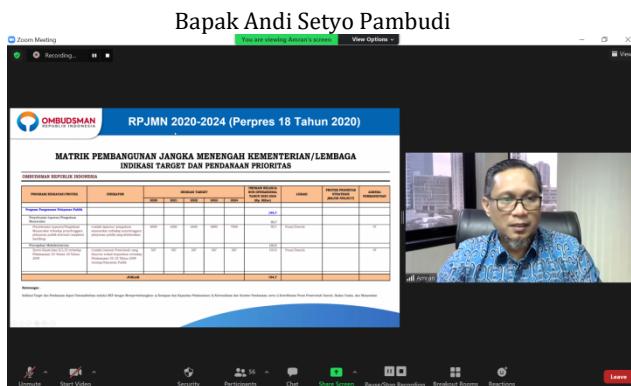
Ibu Agustin Arry Yanna



Bapak Djamaruddin



Paparan Lanjutan oleh Koordinator PEPPD Wilayah 3, Kementerian PPN/Bappenas



Bapak Andi Setyo Pambudi



Paparan oleh Kasubdit Anggaran Bidang Agama dan Lembaga Tinggi Negara, DJA Kementerian Keuangan

Bapak Amran

Tanggapan dari Ombudsman RI

Bapak Bobby Hamzar Rafinus

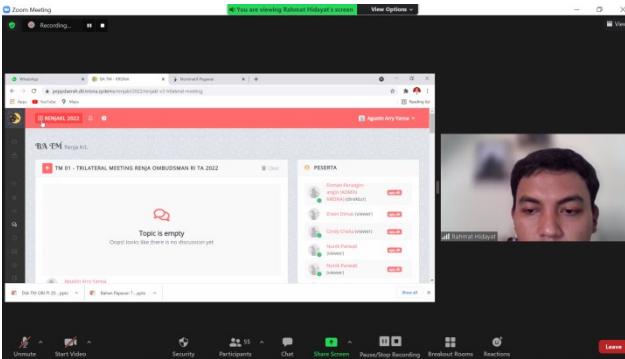
Tanggapan dari Keasistenan Utama Manajemen Mutu, Ombudsman RI

Bapak Subandi

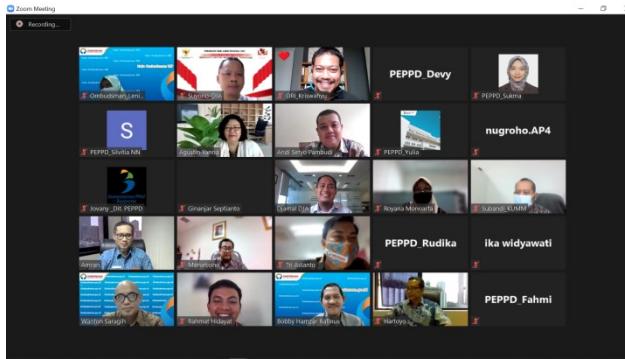
Dokumentasi *Trilateral Meeting* Renja Ombudsman RI 2022
3 Juni 2021, Zoom Meeting ID 321 851 6453



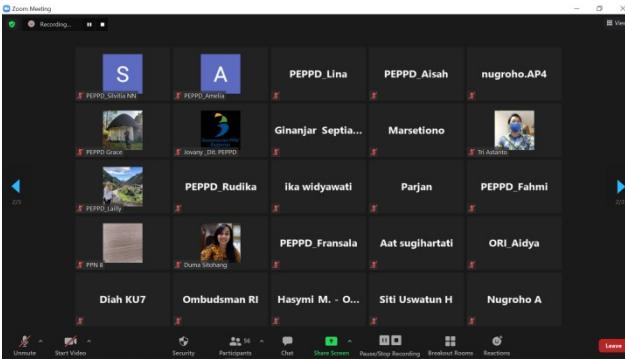
Tanggapan dari Bapak Kriswahyu, Keasistenan Utama
Manajemen Pencegahan Maladiministrasi, Ombudsman RI



Paparan Penggunaan Aplikasi Krisna oleh
Bapak Rahmat Hidayat
Direktorat PEPPD, Bappenas



Peserta Diskusi



Lampiran 1.3 Dokumentasi Diskusi Evaluasi *Output* Prioritas 2020: Capaian, Permasalahan, Rekomendasi serta Strategi Implementasi 2021
21 Juni 2021, *Zoom Meeting* ID 321 851 6453



Paparan Pembuka oleh Direktur PEPPD, Kementerian
PPN/Bappenas
Ibu Agustin Arry Yanna



Paparan Dit. Aparatur Negara, Kementerian PPN/
Bappenas
Bapak Sandjaja Sarwohadji



Paparan Tambahan oleh Dit. Aparatur Negara,
Kementerian PPN/Bappenas
Bapak Yohan Irawan



Paparan Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan,
Ombudsman RI
Bapak Amran



Tanggapan dari Ibu Tria, Ombudsman RI



Tanggapan dari Bapak Kriswahyu, KKU Ombudsman RI

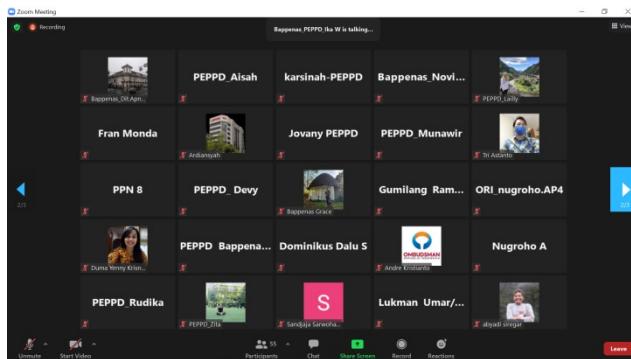
Dokumentasi Diskusi Evaluasi *Output* Prioritas 2020: Capaian, Permasalahan, Rekomendasi serta Strategi Implementasi 2021
21 Juni 2021, Zoom Meeting ID 321 851 6453



Tanggapan dari Bapak Subandi, Ombudsman RI



Tanggapan dari Bapak Sofyan Ali, Ombudsman RI
Perwakilan Maluku Utara



Peserta Diskusi

Lampiran 1.4 Dokumentasi *Trilateral Meeting* Pemutakhiran Renja Ombudsman RI
Kamis, 2 Desember 2021
Zoom Meeting ID 747 543 7336 (*Online*) dan Avenzel Hotel Kota Bekasi, Jawa Barat (*Offline*)



Paparan dari Bapak Andi Setyo Pembudi, Koordinator Bidang PEPPD Wilayah III, Kementerian PPN/Bappenas



Moderator Diskusi, Bapak Tri Astanto, Subkoordinator Kelompok Penyusunan Program dan Anggaran, Ombudsman RI



Tanggapan dari Bapak Yusri Helmi, Kepala Seksi Anggaran Bidang Agama dan Lembaga Tinggi Negara III



Peserta Diskusi *Online*



Peserta Diskusi *Offline*



Lingkup Pengendalian Pembangunan Daerah Tahun Anggaran 2021

Lampiran 2 Daftar Hadir

Lampiran 2.1 Daftar Hadir *Bilateral Meeting Rancangan Renja Pagu Indikatif ORI 2022* 10 Mei 2021 – Zoom Meeting ID 321 851 6453

Nama Lengkap	Instansi	Unit Kerja	Jabatan	Email	Nomor HP
Silvitia Nindia Nurvia	Bappenas	Dit. PEPPD	Staf	silvitia.nurvia@support.bappenas.go.id	085852911655
Nur Fazriyah Hasanah	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Analis Laporan Akuntabilitas Kinerja	nur.hasanah@ombudsman.go.id	085921274414
Tri Astanto	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Perencana Ahli Muda	tri.astanto@ombudsman.go.id	085219389384
Maharandy F. Monoarfa	Ombudsman RI	Biro Humas dan TI	Pranata Humas Tingkat Muda	maharandy@ombudsman.go.id	081210009072
Asri Abidatilah, S.Si	Bappenas	Dit. PEPPD	Staff	asabidatilah@gmail.com	0895363029085
Devy Paramitha Agnelia	Bappenas	PEPPD	Staf	devyparamithaagnelia@gmail.com	085792130586
Amelia Ari Putri	Bappenas	Direktorat PEPPD	Calon Perencana Ahli Pertama	putri.amelia@bappenas.go.id	081215888582
Annisa Cahya Putri	Bappenas	PEPPD	Staf	desakannisa@gmail.com	083114360702
Duma Yenny Krisnawati Sitohang	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	JFU Kelompok Perencanaan	duma.krisnawati@ombudsman.go.id	08568119684
Andre Kristianto Kurniawan Londo	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Penyusun Laporan Kebijakan	andre.londo@ombudsman.go.id	081383668966
Ginanjar Septianto	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Analis Rencana Program dan Kegiatan	ginanjar.septianto@ombudsman.go.id	082130213009
Ardiansyah	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Subkoordinator P. A Wil. 3 Perwakilan	ardiansyah12540@gmail.com	081319873311
Mokhammad Najih	Ombudsman RI	ORI	Ketua	moth.najih@ombudsman.go.id	081110513737
Yulia Agnis S	Bappenas	Dit PEPPD	Perencana Pertama	agnisyulia@gmail.com	087725101784
andreas rudika ardiyanto	Bappenas	Dit. PEPPD	staf	andreas.ardi@bappenas.go.id	082244442717
Subandi	Ombudsman RI	KUMM	Plh. KKU	bandy.kendall@gmail.com	085772965297
Sukma	Bappenas	Dit. PEPPD	Staff	istiqlalabadiyah@gmail.com	085748176619

Rahmat Hidayat	Bappenas	Direktorat PEPPD	Perencana Ahli Pertama	rahmat.hidayat@b appenas.go.id	081298946252
Royana Monoarfa	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Perencana Ahli Madya	royana.monoarfa @ombudsman.go.i d	085256194702

DAFTAR HADIR
KEGIATAN KOORDINASI PEMBANGUNAN
DIREKTORAT PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN PENGENDALIAN PEMBANGUNAN DAERAH
TAHUN ANGGARAN 2021

HARI / TANGGAL : SENIN / 10 MEI 2021
WAKTU : 08.00 WIB - selesai
TEMPAT : BIGLAND HOTEL INT'L & CONVENTION HALL BOGOR
AGENDA : *BILATERAL MEETING PENYUSUNAN RENCANA KERJA PEMERINTAH DAN RENCANA KERJA OMBUDSMAN RI TAHUN 2022*

No	Nama	Gol	Jabatan	NIP / NIK	Instansi	Tanda Tangan
1	Agustin Arry Yanna, SS, MA	IV	Direktur	19700812 199903 2 001	Bappenas	1 
2	Ika Widyawati, S.Si, MS	IV	Perencana Ahli Madya	19861007 200901 2 006	Bappenas	2 
3	Andi Setyo Pambudi, ST, M.Si	IV	Perencana Ahli Madya	19830203 200901 1 002	Bappenas	3 
4	Novi Mulia Ayu, SE	IV	Perencana Ahli Madya	19811109 200901 2 005	Bappenas	4
5	Amran	IV	Karo Perencana da keuangan	19740709 1993 111001	Ombudsman RI	5 
6	Grace Second Lady Manalu, SE	III	Perencana Ahli Muda	19860212 200912 2 004	Bappenas	6 
7	Yulia Agnis Sutarno, S.Si	III	Perencana Ahli Pertama	19920726 201503 2 003	Bappenas	7 
8	Andreas Rudika Ardiyanto, S.Si	III	Perencana Ahli Pertama	19901117 201903 1 007	Bappenas	8 

No	Nama	Gol	Jabatan	NIP / NIK	Instansi	Tanda Tangan
9	Rahmat Hidayat, S.Si	III	Perencana Ahli Pertama	19890224 201903 1 005	Bappenas	9 
10	Amelia Ari Putri, S.Kpm	III	CPNS	19961027 202012 2 025	Bappenas	10 
11	Asri Abidatilah, S.Si	III	Staf	330 4085 00898 000 6	Bappenas	11 
12	Desak Made Annisa Cahya Putri, SE	III	Staf	517 1045 00896 000 3	Bappenas	12 
13	Devy Paramitha Agnelia, ST, M.PWK	III	Staf	517 1035 10197 000 2	Bappenas	13 
14	Joni Suwanda, SE	III	Staf	327 6100 80583 000 1	Bappenas	14 
15	Nur Komariah	II	Staf	317 2024 11087 100 4	Bappenas	15 
16						16

Lampiran 2.2 Daftar Hadir *Trilateral Meeting* Renja Ombudsman RI 2022
3 Juni 2021, Zoom Meeting ID 321 851 6453

No	Nama	Instansi	Unit Kerja	Jabatan	Email	No Telepon
1	Rahmat Hidayat	Kementerian PPN/ Bappenas RI	Direktorat PEPPD	Perencana Ahli Pertama	rahmat.hidayat@bappenas.go.id	081298946252
2	Andi Setyo Pambudi	Kementerian PPN/ Bappenas RI	Direktorat PEPPD	JFP Ahli Madya	andi.pambudi@bappenas.go.id	081331005984
3	Istiqlal Abadiyah Sukma Putri	Kementerian PPN/ Bappenas RI	Dit. PEPPD	Staf	istiqlalabadiyah@gmail.com	085748176619
4	Amelia Ari Putri	Kementerian PPN/ Bappenas RI	Direktorat PEPPD	Calon Perencana Pertama	putri.amelia@bappenas.go.id	081215888582
5	Nugroho	Ombudsman RI	Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Perencana	nugroho.heri@ombudsman.go.id	082138119584
6	Annisa Cahya Putri	Kementerian PPN/ Bappenas RI	PEPPD	Staf	desakannisa@ymail.com	083114360702
7	Hartoyo	Ombudsman RI	Biro AP4	Karo AP4	hartoyo@ombudsman.go.id	081315635891
8	Aat sugihartati	Ombudsman RI	KUMPM	Asisten	aat.sugihartati@ombudsman.go.id	087886547448
9	Marsetiono	Ombudsman RI	Inspektorat	Inspektur	marsetiono@yahoo.co.id	081281841064
10	Royana Monoarfa	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Perencana Ahli Madya	royana.monoarfa@ombudsman.go.id	085256194702
11	Yusri Helmi	Kementerian Keuangan RI	Direktorat Anggaran Bidang PMK - DJA	Kasi ALN-3	yusri.helmi@kemenkeu.go.id	081317111266
12	Asri Abidatilah	Kementerian PPN/ Bappenas RI	Dit. PEPPD	Staff	asabidatilah@gmail.com	0895363029085
13	Zilfia	Ombudsman RI	Perencanaan	Analis Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan	zilfia@ombudsman.go.id	081337530645
14	Djamaruddin	Kementerian Keuangan RI	DJA	Kasubdit Anggaran Bidang Agama dan Lembaga Tinggi Negara	dzamall2@gmail.com	08118100383
15	Ginanjar Septianto	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Analis Rencana Program dan Kegiatan	ginanjar.septianto@ombudsman.go.id	082130213009
16	Jovany Aliflyantera	Kementerian PPN/ Bappenas RI	Peppd	Staff	Jovany3662@gmail.com	082230698970
17	Tri Astanto	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Perencana Ahli Muda	tri.astanto@ombudsman.go.id	085219389384
18	Amran	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Kepala Biro	amranjamaldin@gmail.com	08111552055
19	Yulia Agnis S	Kementerian PPN/ Bappenas RI	Dit PEPPD	Perencana Pertama	yulia.sutarno@bappenas.go.id	087725101784
20	andreas rudika ardiyanto	Kementerian PPN/ Bappenas RI	Direktorat PEPPD	staf	andreas.ardi@bappenas.go.id	082244442717
21	Wanton Sidauruk	Ombudsman RI	biro humas dan ti	karo	wanton.saragih@gmail.com	081283114267
22	KRISWAHYU	Ombudsman RI	Keasistennan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi	Kepala KUMPM	krswhy@gmail.com	0818658987
23	Andre Kristianto Kurniawan Londo	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Staff Penyusun Laporan Kebijakan	andre.londo@ombudsman.go.id	081383668966
24	leni milana	Ombudsman RI	biro sdm dan umum	karo sdm dan umum	lenimilana@ombudsman.go.id	085377778061

No	Nama	Instansi	Unit Kerja	Jabatan	Email	No Telepon
25	Sumbul	Kementerian Keuangan RI	Dja	Pelaksana	soemboel@gmail.com	081289018902
26	Duma Yenny Krisnawati Sitohang	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Staf Kelompok Kerja Perencanaan	duma.krisnawati@ombudsman.go.id	08568119684
27	Nugroho A	Ombudsman RI	Keasistena Utama 1	Ka KU 1	nugroho@ombudsman.go.id	08986698577
28	Yuni Susita Dewi	Ombudsman RI	Biro HKO	Analis Kepegawaian Ahli Madya	yuni.susitadewi@ombudsman.go.id	-
29	Aidya Wulan Saphitri	Ombudsman RI	Keasistena Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi	Plt. Kepala Keasistena Deteksi	aidya.saphitri@ombudsman.go.id	081283801508
30	Siti uswatu hasanah	Ombudsman RI	KU 2	KKU	Siti@ombudsman.go.id	08175469603
31	Indra Wahyu Bintoro	Ombudsman RI	Keasistena Utama Resolusi Monitoring	Asisten Muda	indra.bintoro@ombudsman.go.id	08111858299
32	Nur Fazriyah Hasanah	Ombudsman RI	Biro perencanaan dan keuangan	JFU Perencanaan	nur.hasanah@ombudsman.go.id	085921274414
33	Diah Suryaningrum	Ombudsman RI	Keasistena Utama Substansi VII	Kepala Keasistena Utama Substansi VII	diah@ombudsman.go.id	081314114452
34	Suyono	Kementerian Keuangan RI	Ditjen Anggaran	Analis Anggaran Ahli Muda	suyonodja@gmail.com	08161432374
35	Hasymi Muhammad	Ombudsman RI	Keasistena Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi	Kepala Keasistena Perlakuan Pelaksanaan Saran	hasymi@ombudsman.go.id	08176781974
36	Patnuaji Agus Indrarto	Ombudsman RI	Keasistena Utama Pengaduan Masyarakat	Kepala Keasistena Utama	aji@ombudsman.go.id	08179896462
37	ika widyawati	Kementerian PPN/ Bappenas RI	PEPPD	JFP	ika.widyawati@bappenas.go.id	08179595797
38	Dewi Nurlina	Kementerian PPN/ Bappenas RI	PEPPD	staf	dewinurlina03@gmail.com	082135927866
39	Silvitia Nindia Nurvia	Kementerian PPN/ Bappenas RI	Dit.PEPPD	Staf	silvitianindia@gmail.com	085852911655
40	Aisah	Kementerian PPN/ Bappenas RI	PEPPD	Tenaga Statistik	aisahaisah12571@gmail.com	082338640861
41	Subandi	Ombudsman RI	Keasistena Utama Manajemen Mutu	Plh. KKU Manajemen Mutu	bandy.kendall@gmail.com	085772965297
42	Novi Mulia Ayu	Kementerian PPN/ Bappenas RI	Direktorat PEPPD	JFP	novi.ayu@bappenas.go.id	081316265511

Lampiran 2.3 Daftar Hadir Diskusi Evaluasi *Output* Prioritas 2020: Capaian, Permasalahan, Rekomendasi serta Strategi Implementasi 2021
21 Juni 2021, Zoom Meeting ID 321 851 6453

No	Nama Lengkap	Asal Instansi	Unit Kerja	Jabatan	Email	No Hp
1	Andi Setyo Pambudi	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit. PEPPD	Perencana Ahli Madya (Koordinator)	andi.pambudi@bappenas.go.id	081331005984
2	Silvitia Nindia N	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit. PEPPD	Staf	silvitia.nuria@support.bappenas.go.id	085852911655
3	Asri Abidatilah	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit. PEPPD	Staff	asabidatilah@gmail.com	0895363029085
4	Hartoyo	Ombudsman RI	Biro AP4	Karo AP4	hartoyo@ombudsman.go.id	081315635891
5	sandjaja sarwohadi	Kementerian PPN/ Bappenas	direktorat aparatur negara	fungsional perencana madya	s.sarwohadi@gmail.com	08118405488
6	Parjan	Ombudsman RI	Biro AP4	Perencana	parjan@ombudsman.go.id	085227145670
7	Muhamad Munawir Amin	Kementerian PPN/ Bappenas	PEPPD	Staff	muhamadmunawiramin@gmail.com	085603050558
8	Tria Malasari	Ombudsman RI	KU Pengaduan Masyarakat	Plt. KK Pengembangan Jaringan dan Layanan Pengaduan Masyarakat	tria.malasari@ombudsman.go.id	08117408080
9	karsinah	Kementerian PPN/ Bappenas	Direktorat PEPPD	Tata Usaha	karsinah@bappenas.go.id	081318813265
10	Muhammad Raihan	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit. PEPPD	Staf Pendukung	muhammad.raihan@yahoo.com	087720017676
11	Aisah	Kementerian PPN/ Bappenas	PEPPD	Staf	aisahaisah12571@gmail.com	082338640861
12	Ginanjar Septianto	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Analis Rencana Program dan Kegiatan	ginanjar.septianto@ombudsman.go.id	082130213009
13	Amelia Ari Putri	Kementerian PPN/ Bappenas	Direktorat PEPPD	Calon Perencana Pertama	putri.amelia@bappenas.go.id	081215888582
14	Istiqbal Abadiyah Sukma Putri	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit. PEPPD	Staf	istiqbalabadiyah@gmail.com	085748176619
15	Novi Mulia Ayu	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit. PEPPD	JFP Koord	novi.ayu@bappenas.go.id	081316265511
16	sofyan ali	Ombudsman RI	Perwakilan Maluku Utara	Kepala Perwakilan	sofyan.ali@ombudsman.go.id	082152834474
17	Shulby Yozar Ariadhy	Ombudsman RI	Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung	Kepala Perwakilan	shulby.yozar@ombudsman.go.id	081212766465
18	Annisa Cahya Putri	Kementerian PPN/ Bappenas	PEPPD	Staf	desakkannisa@ymail.com	083114360702
19	andreas rudika ardiyanto	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit. PEPPD	staf	andreas.ardi@bappenas.go.id	082244442717
20	Muhammad Yusuf Zaky Amanullah	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit. PEPPD	Staf	myzaamanullah@gmail.com	085742451951
21	Yulia Agnis S	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit. PEPPD	Staf	yulia.sutarno@bappenas.go.id	087725101784
22	ika widyawati	Kementerian PPN/ Bappenas	peppd	jfp	ika.widyawati@bappenas.go.id	08179595797
23	Ardiansyah	Kementerian PPN/ Bappenas	Biro Perencanaan dan Keuangan	Perencana Muda	ardiansyah@ombudsman.go.id	081319873311
24	kuncoro harimurti	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Koordinator Fasilitasi Keuangan Perwakilan	kunhamur@gmail.com	081319962634
25	Lailly Rahmatika	Kementerian PPN/ Bappenas	Peppd	Staf	Laillyrahmatika@gmail.com	085640970092
26	Della Aprilia Prisanti	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit. Aparatur Negara	Staff	dellaaprilias1509@gmail.com	085659107547
27	Dewi N	Kementerian PPN/ Bappenas	PEPPD	staf	dewinurlina03@gmail.com	082135927866

No	Nama Lengkap	Asal Instansi	Unit Kerja	Jabatan	Email	No Hp
28	KRISWAHYU	Ombudsman RI	Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi	Kepala Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi	krswhy@gmail.com	0818658987
29	Devy Paramitha Agnelia	Kementerian PPN/ Bappenas	PEPPD	Staf	devyparamithaagnelia@gmai l.com	085792130586
30	Nur Fazriyah Hasanah	Ombudsman RI	Biro perencanaan dan keuangan	JFU Perencanaan	nur.hasanah@ombudsman.g o.id	085921274414
31	Abyadi Siregar	Ombudsman RI	Perwakilan Sumut	Kepala	abyadisiregar@yahoo.co.id	08126342275
32	Subandi	Ombudsman RI	Keasistenan Utama Manajemen Mutu	Plh. Keasistenan Uatama Manajemen Mutu	bandy.kendall@gmail.com	085772965297
33	Duma Yenny Krisnawati Sitohang	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Penyiap Bahan RKA KL	duma.krisnawati@ombudsm an.go.id	08568119684
34	Gumilang Ramdhani	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Pengelola Administrasi Pemerintahan	gumilang.ramdhani@ombud sman.go.id	081220980593
35	Tri Astanto	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Perencana Ahli Muda	tri.astanto@ombudsman.go.i d	085219389384
36	Ridha Hasmah	Kementerian PPN/ Bappenas	Dit Apneg	Perencana Utama	ridha@bappenas.go.id	085779653995
37	Andre Kristianto Kurniawan Londo	Ombudsman RI	Biro Perencanaan dan Keuangan	Staff Penyusun Laporan Kebijakan	andre.londo@ombudsman.go .id	081383668966
38	Nugroho A	Ombudsman RI	Keasistenan Utama 1 (Pemeriksaan Laporan)	Kepala Keasistenan Utama 1	nugroho@ombudsman.go.id	08986698577
39	Alim S. Niode	Ombudsman RI	Perwakilan ORI Provinsi Gorontalo	Kepala Perwakilan	alimsniode@yahoo.com	082293098934
40	Lukman Umar	Ombudsman RI	Omhudzman Perwakilan	Kepala Perwakilan	lukmanumar@ymail.com	08114450974
41	Yohan Irawan	Kementerian PPN/ Bappenas	Direktorat Aparatur Negara	Staf	yohan.irawan@support.bapp enas.go.id	085101393127
42	Fran Sala Monda	Kementerian PPN/ Bappenas	PEPPD	Staf	fransalamonda@gmail.com	08118585534

**Lampiran 2. 4 Daftar Hadir *Trilateral Meeting* Pemutakhiran Renja Ombudsman RI
Kamis, 2 Desember 2021**
Zoom Meeting ID 747 543 7336 (*Online*) dan Avenzel Hotel Kota Bekasi, Jawa Barat (*Offline*)

NO	NAMA PESERTA	EMAIL PESERTA	NO HP	UNIT KERJA	JABATAN
1	Yusri Helmi	yusri.helmi@gmail.com	081317111266	Dit Abid PMK - DJA	Kasi ALN-3
2	Muhammad Suhajat	muhammad.suhajat@ombudsman.go.id	085371004075	Ombudsman	Staff Sekretariat
3	Istiqlal Abadiyah Sukma Putri	istiqlalabadiyah@gmail.com	085748176619	Dit. PEPPD, Kementerian PPN/Bappenas	Staf
4	Andi Setyo Pambudi	andi.pambudi@bappenas.go.id	081331005984	Dit. PEPPD/Bappenas	Perencana Ahli Madya (Koordinator)
5	Estevanus Junidio Samuel	estevanusamuel@gmail.com	081232489316	Biro Perencanaan Keuangan	Staff Sekertariat
6	Suyono	suyonodja@gmail.com	08161432374	DJA	Analis Anggaran
7	Rahmat Hidayat	rahmat.hidayat@bappenas.go.id	081298946252	PEPPD/Bappenas	Perencana Ahli Pertama
8	Sumbul	soemboel@gmail.com	081289018902	DJA	Pelaksana
9	Silvitia Nindia Nurvia	silvitianindia@gmail.com	085852911655	Bappenas/PEPPD	Staf
10	Nur Fazriyah Hasanah	nur.hasanah@ombudsman.go.id	085921274414	Perencananaan	Analis Laporan Akuntabilitas Kinerja
11	Ginanjar Septianto	ginanjar.septianto@ombudsman.go.id	082130213009	Biro Perencanaan dan Keuangan	Analis Rencana dan Kegiatan
12	Tri Astanto	tri.astanto@ombudsman.go.id	085219389384	Biro Perencanaan dan Keuangan	Perencana Ahli Muda
13	Duma Yenni Krisnawati	perencanaan@ombudsman.go.id	08568119684	Biro Perencanaan dan Keuangan	Penyiap Bahan RKA-K/L
14	Erwin	perencanaan@ombudsman.go.id	08562222549	Biro Perencanaan dan Keuangan	Analis Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran
15	Kuncoro Harimurti	faskeuper@ombudsman.go.id	081319962634	Biro Perencanaan dan Keuangan	Analis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Madya
16	Syailendra	perencanaan@ombudsman.go.id	085882679819	Biro Perencanaan dan Keuangan	Analis Perencanaan Anggaran



Kementerian PPN/
Bappenas



**Direktorat Pemantauan, Evaluasi dan
Pengendalian Pembangunan Daerah**

Gedung Bappenas Lantai 9
Jl. H.R. Rasuna Said, RT. 10 RW. 07
Kuningan, Setia Budi, Kota Jakarta Selatan



Phone

Cell: (021) 50927413



Email & Online

Email: dit.peppd@bappenas.go.id
Web: <https://peppd.bappenas.go.id>

