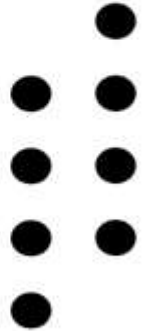




OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN KINERJA 2024

BIRO ADMINISTRASI
PENGAWASAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Laporan Kinerja (LKj) Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan laporan kinerja tahunan yang berisi pertanggungjawaban kinerja Biro dalam mencapai tujuan/sasaran. LKj tahun 2024 disusun sebagai pelaksanaan amanat Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Kinerja Biro diukur berdasarkan indikator dalam dokumen Perjanjian Kinerja Kepala Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Laporan Kinerja (LKj) sebagai sarana evaluasi mandiri atas pencapaian kinerja Biro dalam upaya penyempurnaan kinerja di tahun mendatang.

Semoga pencapaian kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdampak positif guna memberikan dukungan administratif prima kepada Ombudsman Republik Indonesia bagi perbaikan pelayanan publik.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Jakarta, 31 Desember 2024
Kepala Biro Administrasi Pengawasan
Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

#

Syahrul Bayan
NIP. 197906071998101002

IKHTISAR LAPORAN

Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (AP4) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja Biro AP4 dalam mencapai sasaran terlaksananya layanan fasilitasi pelayanan teknis terhadap Ombudsman Republik Indonesia yang berkualitas diukur dengan indikator: a) indeks kinerja Biro, dan b) jumlah dokumen Laporan Kinerja dan Laporan Triwulan/Tahunan. Indeks kinerja Biro diukur berdasarkan nilai kinerja atas aspek implementasi dan aspek manfaat. Aspek implementasi berupa: capaian rincian output, nilai efisiensi unit kerja, konsistensi penyerapan anggaran terhadap perencanaan, dan penyerapan anggaran. Aspek manfaat berupa: kualitas pengelolaan arsip laporan/pengaduan masyarakat dan Biro AP4, indeks kepuasan pengguna layanan, nilai SAKIP, tingkat kepatuhan kode etik dan kode perilaku, persentase tindak lanjut temuan BPK, rasio pegawai yang meningkat kinerjanya melalui CMC, dan persentase tindak lanjut unit kerja atas temuan aduan dan saran penjaminan mutu.

Capaian indeks kinerja Biro AP4 tahun 2024 telah memenuhi target dengan nilai indeks 3,47 (116%). Jumlah dokumen laporan yang telah disusun: 1 laporan kinerja, 3 laporan triwulan, dan 1 laporan tahunan. Capaian jumlah dokumen laporan yang telah disusun telah memenuhi target dengan jumlah 6 laporan (100%).

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
IKHTISAR LAPORAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR GRAFIK	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi	2
C. Sumber Daya Manusia	3
BAB II RENCANA KINERJA	5
A. Sasaran Kegiatan	5
B. Perjanjian Kinerja	7
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	10
A. Analisis Kinerja	10
B. Capaian Kinerja	12
C. Evaluasi Keberhasilan Kinerja	24
D. Kinerja Anggaran	28
BAB IV PENUTUP	30
LAMPIRAN	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Struktur Organisasi Berdasar Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 tahun 2020	2
Gambar 2.1.	Perjanjian Kinerja Tahun 2024 Biro AP4	9
Gambar 3.1.	Kepala Biro AP4 Menerima Penghargaan Hasil Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2024	20
Gambar 3.2.	Dokumen Laporan Biro AP4	23

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Capaian Indeks Kinerja Biro AP4 Periode 2020-2024

11

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Komposisi Sumber Daya Manusia Berdasar Pangkat, Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Penempatan	3
Tabel 1.2.	Komposisi Sumber Daya Manusia Berdasar Jabatan	4
Tabel 2.1.	Sasaran Kegiatan dan Indikator Kinerja 2020-2024	7
Tabel 2.2.	Perjanjian Kinerja Kepala Biro AP4 Tahun 2024	7
Tabel 2.3.	Perjanjian Kinerja Kepala Biro AP4 Tahun 2024 (Aspek Implementasi dan Aspek Manfaat)	8
Tabel 3.1.	Capaian Kinerja Biro AP4 Tahun 2024	10
Tabel 3.2.	Capaian Rincian Output Tahun 2024	15
Tabel 3.3.	Nilai Efisiensi Tahun 2024	16
Tabel 3.4.	Konsistensi Penyerapan Anggaran Tahun 2024	17
Tabel 3.5.	Penyerapan Anggaran Tahun 2024	17
Tabel 3.6.	Nilai Aspek Manfaat Tahun 2024	18
Tabel 3.7.	Hasil Survei Layanan Biro AP4 Periode 2022-2024	21
Tabel 3.8.	Perhitungan Nilai Indek Kinerja Tahun 2024	27
Tabel 3.9.	Realisasi Anggaran Tahun 2024	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan tugas dan fungsi, setiap instansi pemerintah berkewajiban menyusun laporan hasil capaian kinerja sebagaimana diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Salah satu alat untuk menilai akuntabilitas kinerja instansi pemerintah adalah Laporan Kinerja (LKj), yang diatur dalam Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Salah satu instrumen utama dalam menerapkan manajemen kinerja adalah pengukuran kinerja dalam menjamin peningkatan pelayanan publik dan meningkatkan akuntabilitas dengan melakukan klarifikasi *output* dan *outcome* yang akan dicapai untuk memudahkan terwujudnya organisasi yang akuntabel. Pengukuran kinerja dilakukan dengan membandingkan antara kinerja yang terjadi dengan kinerja yang diharapkan.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewenangan Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dalam melaksanakan kewenangan tersebut, Keasistenan merupakan unit kerja pelaksana tugas dan fungsi Ombudsman di bidang penyelesaian laporan, pencegahan maladministrasi, dan penjaminan mutu. Dalam rangka mendukung kegiatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2018 dibentuk Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Pada bulan Oktober 2020, nomenklatur Biro diubah menjadi Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (selanjutnya disebut Biro AP4). Perubahan nomenklatur tersebut ditetapkan dengan Peraturan Sekretaris Jenderal

Ombudsman Nomor 5 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

B. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi

Biro AP4 mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Tugas pengelolaan meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, monitoring, evaluasi, pendokumentasian, dan pengarsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

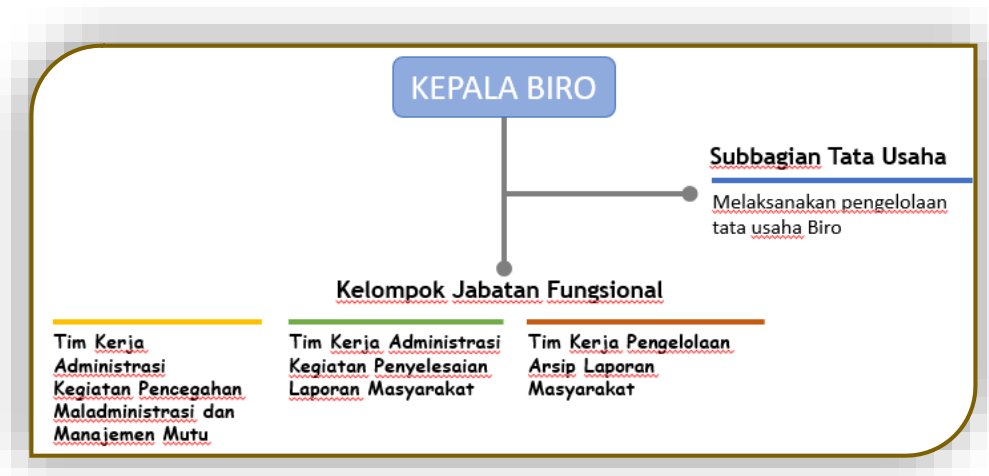
Dalam melaksanakan tugas tersebut, Biro AP4 menyelenggarakan fungsi:

1. Koordinasi dan pengelolaan administrasi perencanaan dan pengolahan data pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Koordinasi dan pengelolaan administrasi pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Koordinasi dan pengelolaan administrasi pelaporan dan kearsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
4. Pelaksanaan administrasi Biro.

Biro AP4 terdiri atas:

1. Subbagian Tata Usaha; dan
2. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Berdasar Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 5 tahun 2020



C. Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, Biro AP4 didukung sumber daya manusia sebagai berikut:

*Tabel 1.1. Komposisi Sumber Daya Manusia
Berdasar Pangkat, Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Penempatan*

NO.	PANGKAT GOL/RUANG	JUMLAH
1.	Pembina Utama Muda (IV/c)	1
2.	Pembina Tk. I (IV/b)	1
3.	Pembina (IV/a)	2
4.	Penata Tk. I (III/d)	5
5.	Penata (III/c)	3
6.	Penata Muda Tk. I (III/b)	4
7.	Penata Muda (III/a)	3
8.	Pengatur Tk. I (II/d)	3
	Jumlah	22

NO.	PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	S2	1
2.	S1/D4	16
3.	D3	6
4.	SMA/SMK	3

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1.	Laki-laki	18
2.	Perempuan	8

NO.	PEGAWAI PUSAT	JUMLAH
1.	PNS	19
2.	Pramubakti	4

NO.	PEGAWAI PERWAKILAN	JUMLAH
1.	PNS	3

Tabel 1.2. Komposisi Sumber Daya Manusia Berdasar Jabatan

NO.	URAIAN	PERSEKJEN 5 TAHUN 2020
Jabatan Struktural:		
1.	Kepala Biro	1
2.	Kepala Bagian	0
3.	Kepala Subbagian	1
Jabatan Fungsional:		
4.	Arsiparis Ahli Madya	3
5.	Arsiparis Ahli Muda	4
6.	Perencana Ahli Muda	2
7.	Analisis Data dan Informasi	1
8.	Analisis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat	2
9.	Analisis Kinerja	2
10.	Pengelola Data Statistika	1
11.	Pengelola Administrasi Pemerintahan	1
12.	Pranata Kearsipan	1
13.	Pengelola Database	2
14.	Pengadministrasi Umum	1
Jumlah		22

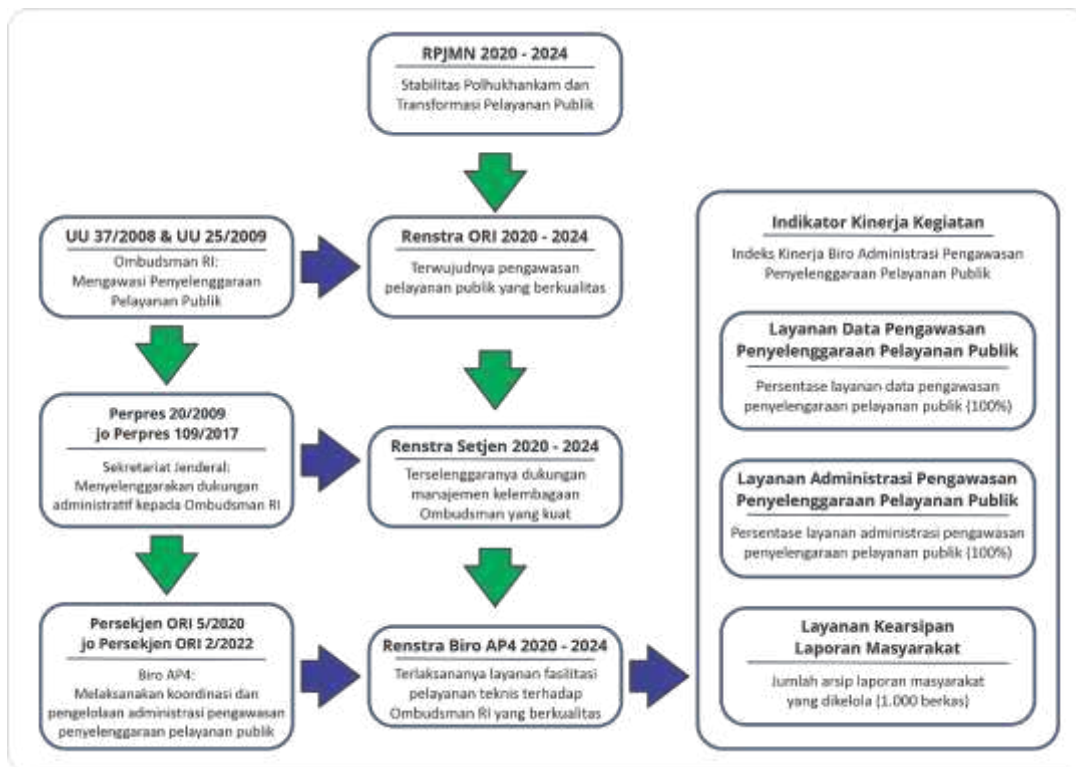
BAB II

RENCANA KINERJA

A. Sasaran Kegiatan

Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan administrasi kepada Ombudsman Republik Indonesia. Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan tugas dan fungsinya menetapkan visi: “Mewujudkan dukungan administratif prima kepada Ombudsman Republik Indonesia”. Untuk mencapai visi tersebut, Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia menetapkan misi sebagai berikut:

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



Pelaksanaan tugas dan fungsi Biro AP4 berorientasi pada pencapaian visi dan misi Sekretariat Jenderal Ombudsman. Dalam upaya mendukung misi Sekretariat Jenderal Ombudsman: “Penyelenggaraan fasilitasi pelayanan teknis yang optimal”, Biro AP4 menetapkan visi: “Pelayanan teknis pengawasan pelayanan publik yang profesional dan handal”. Tujuan yang ingin dicapai oleh Biro AP4 adalah **“Meningkatkan kualitas pelayanan teknis pengawasan pelayanan publik”**. Untuk mencapai tujuan tersebut, Biro AP4 menetapkan sasaran yaitu: “Terlaksananya layanan fasilitasi pelayanan teknis terhadap Ombudsman RI yang berkualitas”.

Indikator kinerja Biro AP4 tahun 2020-2024 untuk mengukur capaian sasaran tersebut sebagai berikut:

Tabel 2.1. Sasaran Kegiatan dan Indikator Kinerja 2020-2024

Sasaran	Indikator Kinerja	Satuan	Target				
			2020	2021	2022	2023	2024
Terlaksananya layanan fasilitasi pelayanan teknis terhadap Ombudsman Republik Indonesia yang berkualitas	Indeks kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Indeks (skala 1-4)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

B. Perjanjian Kinerja

Dalam rangka pengukuran kinerja, Biro AP4 telah menetapkan perjanjian kinerja yang harus dicapai pada tahun 2024 dengan memperhatikan sumber daya dan sumber dana yang ada. Sasaran, indikator, dan target kegiatan Biro AP4 tahun 2024 ditetapkan dalam perjanjian kinerja sebagai berikut:

Tabel 2.2. Perjanjian Kinerja Kepala Biro AP4 Tahun 2024

Sasaran	Indikator Kinerja	Target
Terlaksananya layanan fasilitasi pelayanan teknis terhadap Ombudsman RI yang berkualitas	Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik a. Aspek implementasi (33,3%) b. Aspek manfaat (66,7%)	3
	Jumlah laporan kinerja, triwulan, dan tahunan	6

1. Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Perjanjian Kinerja, indeks kinerja Biro AP4 terdiri dari aspek implementasi (33,3%) dan aspek manfaat (66,7%). Berikut rincian aspek implementasi dan aspek manfaat:

Tabel 2.3. Perjanjian Kinerja Biro AP4 (Aspek Implementasi dan Aspek Manfaat)

a. Aspek Implementasi

Indikator	Target	Satuan
➤ Layanan Umum	1	Layanan
➤ Layanan Data dan Informasi	1	Layanan
➤ Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	1.000	Dokumen

b. Aspek Manfaat

Indikator	Target	Bobot
➤ Kualitas pengelolaan Arsip Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	100	25
➤ Indeks kepuasan pengguna Layanan Arsip Laporan/Pengaduan Masyarakat	4	15
➤ Indeks kepuasan pengguna Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	4	20
➤ Indeks kepuasan pengguna Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	4	10
➤ Nilai SAKIP Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	100	10
➤ Tingkat kepatuhan kode etik dan kode perilaku di Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	A	5

➤ Persentase tindak lanjut temuan BPK terhadap pegawai pada Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	100	5
➤ Rasio pegawai yang meningkat kinerjanya melalui coaching/mentoring/counselling (CMC)	100	5
➤ Persentase tindak lanjut Unit Kerja atas temuan aduan dan saran Penjaminan Mutu	100	5

2. Jumlah Dokumen Laporan Kinerja, Triwulan, dan Tahunan

Jumlah dokumen laporan sebanyak 6 laporan terdiri dari:

- Laporan triwulan IV tahun 2023 Biro AP4
- Laporan tahunan 2023 Biro AP4
- Laporan kinerja tahun 2023 Biro AP4
- Laporan triwulan I sampai dengan laporan triwulan III tahun 2024 Biro AP4.

Gambar 2.1. Perjanjian Kinerja Tahun 2024 Biro AP4

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024
KEPALA BIRO ADMINISTRASI PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
SEKRETARIAT JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Sasaran	Indikator Kinerja	Target
Terlaksananya Layanan Fasilitas Pelayanan Televisi terhadap Ombudsman RI yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik - Aspek Implementasi (33,3%) - Aspek Manfaat (66,7%)	5
	Jumlah Laporan Kinerja, Triwulan, dan Tahunan	6

KRO/RO/KOMPONEN	ANGGARAN
KRO1 : Layanan Dukungan Manajemen Internal	Rp. 1.123.884.000,00
RO1 : Layanan Umum	Rp. 513.701.000,00
RO2 : Layanan Data dan Informasi	Rp. 808.953.000,00
KRO2 : Layanan Manajemen Kinerja Internal	Rp. 117.140.000,00
RO1 : Layanan Penyelenggaraan Keasapen	Rp. 117.140.000,00
TOTAL	Rp. 1.240.834.000,00

Jakarta, Januari 2024

SEKRETARIS JENDERAL
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Suganda Pemaspartan Pinaribu
NIP. 297309161993111001

KEPALA BIRO
ADMINISTRASI PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK,



Syahrul Rasyid
NIP. 197905071985101002

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

A. Analisis Kinerja

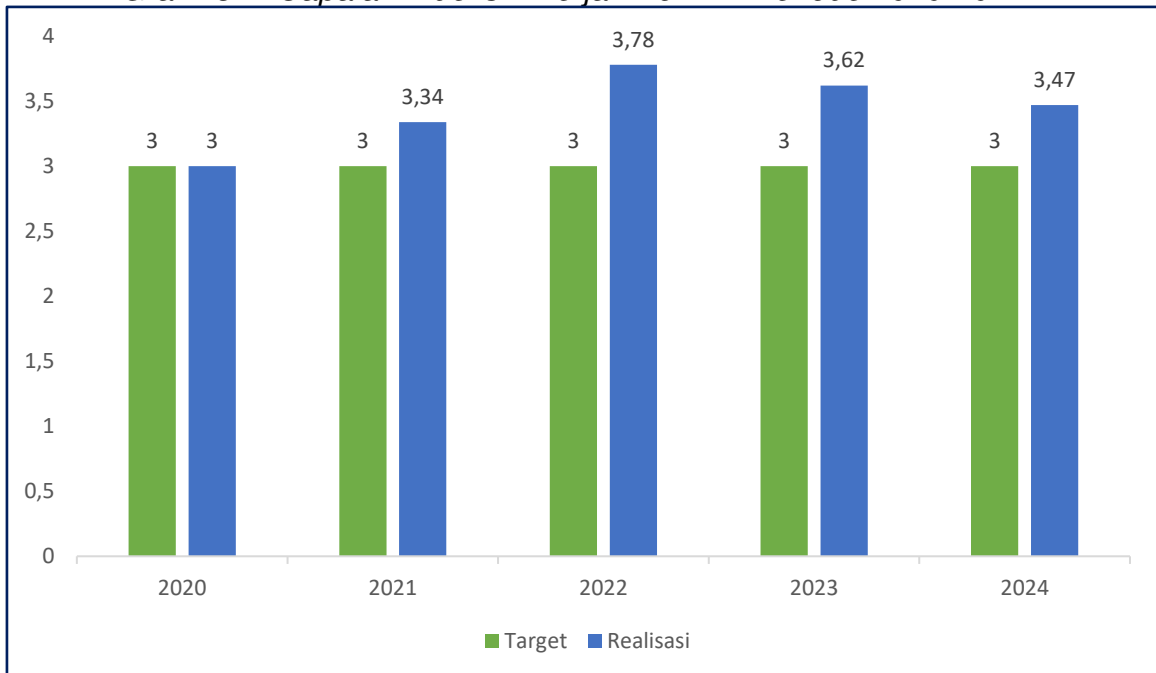
Kinerja Biro AP4 tahun 2024 diukur dengan membandingkan antara realisasi dengan target kinerja yang diharapkan. Capaian indeks kinerja Biro AP4 tahun 2024 telah memenuhi target dengan nilai indeks 3,47 (116%). Jumlah dokumen laporan yang telah disusun: 1 laporan kinerja, 4 laporan triwulan, dan 1 laporan tahunan. Capaian jumlah dokumen laporan yang telah disusun telah memenuhi target dengan jumlah 6 laporan (100%). Capaian kinerja Biro AP4 selama tahun 2024 ditampilkan dalam matriks sebagai berikut:

Tabel 3.1. Capaian Kinerja Biro AP4 Tahun 2024

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian Kinerja
Terlaksananya layanan fasilitasi pelayanan teknis terhadap Ombudsman RI yang berkualitas	Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3,00	3,47	116%
	Jumlah dokumen laporan kinerja dan laporan triwulan/tahunan	6	6	100%

Untuk mendapatkan gambaran capaian kinerja sebelumnya, berikut capaian indeks kinerja periode 2020-2024:

Grafik 3.1. Capaian Indeks Kinerja Biro AP4 Periode 2020-2024



Pada tahun 2020 nilai indeks kinerja Biro memenuhi target sebesar 3,0. Pada tahun 2021 indeks kinerja Biro AP4 naik menjadi 3,34. Mekanisme pengukuran Indeks kinerja Biro AP4 pada tahun 2021 mengalami perubahan. Penyederhanaan birokrasi meniadakan perjanjian kinerja pejabat administrasi dan pejabat pengawas di Biro AP4. Jumlah indikator pendukung kinerja kegiatan yang digunakan untuk menghitung indeks kinerja pada tahun 2019 adalah 6 indikator dan pada tahun 2020 adalah 9 indikator. Pada tahun 2021 hanya 3 indikator klasifikasi rincian output. Peningkatan nilai indeks kinerja tahun 2021 juga dipengaruhi oleh perubahan klasifikasi tingkat nilai capaian kinerja dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Ombudsman Republik Indonesia. Sebelumnya realisasi capaian indikator harus >100% untuk mendapatkan nilai 4. Dalam peraturan baru tersebut, capaian indikator $\geq 100\%$ mendapatkan nilai 4.

Mulai tahun 2022 mekanisme pengukuran indeks kinerja Biro mengalami perubahan sebagaimana ditetapkan dalam definisi operasional pada lampiran

perjanjian kinerja Kepala Biro AP4. Indeks kinerja Biro diukur berdasarkan nilai kinerja atas aspek implementasi dan aspek manfaat. Aspek implementasi berupa: capaian rincian output, nilai efisiensi unit kerja, konsistensi penyerapan anggaran terhadap perencanaan, dan penyerapan anggaran. Aspek manfaat berupa kualitas pengelolaan arsip Laporan/Pengaduan Masyarakat, indeks kepuasan pengguna layanan, nilai SAKIP, dan nilai RB. Namun semenjak tahun 2023 nilai RB unit kerja tidak ada lagi, dan digantikan dengan:

- Tingkat kepatuhan kode etik dan kode perilaku.
- Persentase tindak lanjut temuan BPK.
- Rasio pegawai yang meningkat kinerja melalui coaching/mentoring/counselling (CMC).
- Persentase tindak lanjut unit kerja atas temuan aduan dan saran penjaminan mutu.

B. Capaian Kinerja

Dalam rangka melaksanakan tugas koordinasi dan pengelolaan administrasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Biro AP4 menyelenggarakan kegiatan: Layanan Umum, Layanan Data dan Informasi, dan Layanan Penyelenggaraan Kearsipan.

1. Layanan Umum

Biro AP4 melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi kegiatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada 11 Keasistenan Utama di Kantor Pusat sebagai berikut:

a) Rapat/pertemuan di jam kantor

Rapat/pertemuan di jam kantor merupakan pertemuan yang dilaksanakan oleh Keasistenan dengan mengundang pihak internal maupun eksternal dalam rangka pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

b) Rapat/pertemuan daring

Rapat/pertemuan daring adalah rapat yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi zoom yang dilaksanakan oleh Keasistenan dengan mengundang pihak internal maupun eksternal dalam rangka pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

c) Perjalanan dinas

Perjalanan dinas merupakan perjalanan dinas Keasistenan dalam rangka kegiatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, baik di dalam kota maupun ke luar kota.

d) Rapat/pertemuan di luar kantor

Rapat/pertemuan di luar kantor (*konsinyering*) adalah kegiatan penyelesaian tugas Keasistenan yang dilakukan di dalam atau di luar kota, di lokasi/tempat tertentu, yang pelaksanaannya berdasarkan pertimbangan bersifat penting, mendesak, tidak dapat ditunda, dan padatnya beban kerja.

e) Penyiapan dokumen pendukung Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)

Dokumen pendukung Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) berupa kerangka acuan kerja dan rincian anggaran biaya sebagai bahan usulan pagu dan revisi anggaran program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

f) Pengolahan data

Pengolahan data kegiatan seperti: matriks usulan pleno, olah data laporan masyarakat, dan matriks capaian kinerja.

g) Pendokumentasian

Pendokumentasian kegiatan berupa penyimpanan naskah dinas, foto kegiatan, rekaman audio dan/atau video.

2. Layanan Data dan Informasi

Biro AP4 melakukan telaah data laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi secara periodik sebagai bahan pleno dan monitoring unit terkait. Klasifikasi laporan masyarakat adalah penetapan kategori laporan masyarakat yang didasarkan atas perolehan total nilai setiap laporan. Kategori klasifikasi ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 tentang Pedoman Klasifikasi Laporan Masyarakat di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Indikator dalam menentukan klasifikasi terdiri atas: jumlah Terlapor dan/atau pihak terkait; jumlah permasalahan pelayanan publik; lokasi instansi terlapor, pihak terkait dan/atau objek laporan masyarakat tempat terjadinya dugaan maladministrasi; dan penerima manfaat atau masyarakat yang terdampak

langsung. Klasifikasi laporan masyarakat dibagi dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: laporan sederhana, laporan sedang, dan laporan berat.

3. Layanan Penyelenggaraan Kearsipan

Biro AP4 melaksanakan koordinasi dan pengelolaan administrasi kearsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

a) Pengelolaan Laporan Masyarakat

Penerimaan dan pemilahan laporan masyarakat melalui surat (dengan kategori baru, lanjutan, tembusan, tanggapan, dan arsip).

b) Pemutakhiran Laporan Masyarakat

Pemutakhiran pada aplikasi AoRA (*Archive of Reports Application*) terhadap data laporan masyarakat yang diterima oleh Pleno untuk Keasistenan Utama I s.d. Keasistenan Utama VII, dan data laporan masyarakat yang dilimpahkan dari Perwakilan ke Pusat. Selain pemutakhiran data juga pembuatan stiker *barcode* untuk laporan masyarakat yang diterima Pleno, ditolak Pleno, dilimpahkan dari Perwakilan ke Pusat, dan laporan RCO (Respon Cepat Ombudsman).

c) Dokumentasi Laporan Masyarakat

Kegiatan dokumentasi laporan masyarakat meliputi:

- Penomoran surat tindak lanjut laporan masyarakat berupa surat keluar LM, BAPL, penutupan PVL, pelimpahan LM.
- Alih media laporan masyarakat berupa surat keluar, berita acara penutupan, dan surat pelimpahan laporan masyarakat;
- Layanan peminjaman & pengembalian arsip laporan masyarakat.

a. Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Aspek Implementasi

Aspek implementasi berupa: capaian rincian output, nilai efisiensi unit kerja, konsistensi penyerapan anggaran terhadap perencanaan, dan penyerapan anggaran.

❖ Capaian Rincian Output

Output layanan umum dan layanan data dan informasi berupa 1 layanan. Karena bukan merupakan tahapan, capaian setiap bulan adalah 100% s.d. akhir tahun. Output layanan penyelenggaraan kearsipan yang menjadi indikator adalah laporan masyarakat kategori baru yang diterima dan dipilah, yaitu sampai dengan akhir Desember 2024 sebanyak 1.074 (seribu tujuh puluh empat) dokumen.

Tabel 3.2. Capaian Rincian Output Tahun 2024

Uraian	Target	Realisasi			
		Mar	Jun	Sep	Des
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik		74,17%	80,38%	90,30%	102,47%
Layanan Umum	1	1	1	1	1
	Layanan	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Layanan Data dan Informasi	1	1	1	1	1
	Layanan	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	1000	225	425	709	1.074
	Dokumen	22,50%	42,50%	70,90%	107,40%

❖ Nilai efisiensi unit kerja

Efisiensi unit kerja untuk masing-masing kegiatan sebagai berikut:

Tabel 3.3. Nilai Efisiensi Tahun 2024

Uraian	Mar	Jun	Sep	Des
Fasilitasi Pelayanan Teknis	100,00%	100,00%	87,27%	30,07%
Pengawasan Pelayanan Publik				
Layanan Umum				
Penyerapan	13,51%	42,33%	62,83%	109,72%
Capaian RO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Capaian RO yang diperhitungkan	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Efisiensi	86,49%	57,67%	37,17%	-9,72%
Efisiensi yang diperhitungkan	20,00%	20,00%	20,00%	-9,72%
Nilai Efisiensi	100,00%	100,00%	100,00%	25,71%
Layanan Data dan Informasi				
Penyerapan	12,60%	37,06%	50,92%	94,19%
Capaian RO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Capaian RO yang diperhitungkan	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Efisiensi	87,40%	62,94%	49,08%	5,81%
Efisiensi yang diperhitungkan	20,00%	20,00%	20,00%	5,81%
Nilai Efisiensi	100,00%	100,00%	100,00%	64,51%
Layanan Penyelenggaraan Kearsipan				
Penyerapan	0,00%	8,26%	66,18%	165,72%
Capaian RO	22,50%	42,50%	70,90%	107,40%
Capaian RO yang diperhitungkan	22,50%	42,50%	70,90%	107,40%
Efisiensi	22,50%	34,24%	4,72%	-58,32%
Efisiensi yang diperhitungkan	20,00%	20,00%	4,72%	-20,00%
Nilai Efisiensi	100,00%	100,00%	61,81%	0,00%

- ❖ Konsistensi penyerapan anggaran terhadap perencanaan
Konsistensi penyerapan anggaran terhadap rencana penarikan dana sebagai berikut:

Tabel 3.4. Konsistensi Penyerapan Anggaran Tahun 2024

Uraian	Mar	Jun	Sep	Des
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	66,57%	95,26%	88,83%	99,71%
Layanan Umum	100%	99%	96%	100%
Layanan Data dan Informasi	100%	96%	95%	100%
Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	0%	90%	75%	100%

- ❖ Penyerapan anggaran

Tabel 3.5. Penyerapan Anggaran Tahun 2024

Uraian	Mar	Jun	Sep	Des
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	8,70%	29,22%	59,98%	98,98%
Layanan Umum	13,51%	42,33%	62,83%	109,72%
Layanan Data dan Informasi	12,60%	37,06%	50,92%	94,19%
Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	0,00%	8,26%	66,18%	165,72%

2. Aspek Manfaat

Aspek manfaat dengan rincian nilai sebagai berikut:

Tabel 3.6. Nilai Aspek Manfaat Tahun 2024

No	Indikator Aspek Manfaat	Bobot	Target	Realisasi	Capaian	Nilai Manfaat
1	Kualitas pengelolaan Arsip Laporan / Pengaduan Masyarakat dan Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25	100	92,6	0,926	23,15
2	Indeks kepuasan pengguna Layanan Arsip Laporan/Pengaduan Masyarakat	15	4	3,67	0,918	13,7625
3	Indeks kepuasan pengguna Layanan Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	20	4	3,58	0,895	17,9
4	Indeks kepuasan pengguna Layanan Data Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	10	4	3,52	0,880	8,8
5	Nilai SAKIP Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	10	100	72,25	0,723	7,225
6	Tingkat kepatuhan kode etik dan kode perilaku di Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5	A	B	0,8	4
7	Persentase tindak lanjut temuan BPK terhadap pegawai pada	5	100	100	1	5

No	Indikator Aspek Manfaat	Bobot	Target	Realisasi	Capaian	Nilai Manfaat
	Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik					
8	Rasio pegawai yang meningkat kinerjanya melalui <i>coaching/mentoring/counselling</i> (CMC)	5	100	100	1	5
9	Persentase tindak lanjut Unit Kerja atas temuan aduan dan saran Penjaminan Mutu	5	100	100	1	5
		100				89,8375

Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2024

Pengawasan kearsipan internal telah dilaksanakan pada unit kerja di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Penilaian pengawasan kearsipan menilai aspek pengelolaan arsip dinamis dan sumber daya kearsipan. Pengelolaan arsip dinamis meliputi penciptaan arsip, penggunaan arsip, pemeliharaan arsip, dan penyusutan arsip. Sumber daya kearsipan meliputi sumber daya kearsipan, dan prasarana dan sarana. Nilai hasil pengawasan kearsipan internal telah diverifikasi oleh Arsip Nasional Republik Indonesia.

Nilai hasil pengawasan kearsipan internal telah ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 265 Tahun 2024 tentang Pemberian Penghargaan dan Penetapan Nilai Hasil Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2024 di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Nilai hasil pengawasan kearsipan internal pada Biro AP4 tahun 2024 adalah **92,60 (AA)**. Target nilai tahun 2024 dalam dokumen perjanjian kinerja Kepala Biro AP4 Tahun 2024 adalah 92,98. Nilai tersebut mengalami penurunan disbanding tahun sebelumnya, yaitu tahun 2023 dengan nilai 92,98 dan tahun 2022 dengan nilai 89,52.

Gambar 3.1. Kepala Biro AP4 Menerima Penghargaan Hasil Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2024



Survei Pelayanan Biro

Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan, Biro AP4 melakukan survei kepuasan pelayanan pada tahun 2024. Survei kepuasan pelayanan merupakan kegiatan pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan. Unsur survei kepuasan pelayanan Biro AP4 mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Layanan Biro AP4 yang menjadi objek survei: layanan peminjaman dan pengembalian arsip laporan masyarakat, layanan dukungan administrasi kegiatan Keasistenan, dan layanan telaah dan penyajian data laporan masyarakat. Survei dilaksanakan pada bulan Desember 2024.

Tabel 3.7. Hasil Survei Layanan Biro AP4 Periode 2022 - 2024

No	Layanan	2022		2023		2024	
		Responden	Indeks Kepuasan	Responden	Indeks Kepuasan	Responden	Indeks Kepuasan
1	Telaah dan penyajian data laporan masyarakat	5	2,88	12	3,57	7	3,52
2	Peminjaman dan pengembalian arsip laporan masyarakat pada Kantor Pusat	17	3,14	9	3,67	6	3,67
3	Dukungan administrasi kegiatan keasistenan utama	20	3,29	29	3,60	26	3,58

Saran dan masukan pengguna layanan telah dirangkum sebagai berikut:

- Agar ada penambahan personil yang bertanggungjawab dan melekat di masing-masing Keasistenan Utama, sebagai kesekretariatan di KKU. Idealnya tiap Keasistenan Utama ditangani oleh satu staf Biro AP4.
- Agar pelayanan lebih cepat lagi, responsif, dan lebih ramah.
- Agar fasilitas biro AP4 terus ditingkatkan.

Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Tahun 2024

Evaluasi atas implementasi SAKIP bertujuan untuk mendorong meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Ruang lingkup evaluasi meliputi kegiatan evaluasi terhadap perencanaan kinerja, pelaksanaan program dan kegiatan, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, evaluasi internal, dan pencapaian kinerja. Evaluasi implementasi SAKIP menggunakan metode *desk evaluation* dan wawancara. Biro AP4 merupakan salah satu unit kerja yang dievaluasi implementasi SAKIP pada tahun 2024. Nilai SAKIP Biro AP4 Tahun 2024 adalah 72,25 (BB), di bawah target tahun 2024 sebesar 75. Nilai tahun 2024 tersebut mengalami penurunan dari tahun 2023 yaitu 72,75 (BB).

Data capaian aspek manfaat lainnya diperoleh melalui Biro Perencanaan dan Keuangan, Inspektorat, serta Unit Kerja terkait, berupa data nilai indikator sebagai berikut: tingkat kepatuhan kode etik dan kode perilaku, persentase tindak lanjut temuan BPK, rasio pegawai yang meningkat kinerjanya melalui *coaching/mentoring/counselling* (CMC), dan persentase tindak lanjut unit kerja atas temuan aduan dan saran penjaminan mutu. Nilai yang dirasa masih susah diukur dan diyakini validitasnya adalah rasio pegawai yang meningkat kinerjanya melalui *coaching/mentoring/counselling* (CMC).

b. Jumlah dokumen laporan kinerja dan laporan triwulan/tahunan

Jumlah dokumen laporan yang telah disusun oleh Biro AP4 pada tahun 2024:

- Laporan triwulan IV tahun 2023 Biro AP4.
- Laporan tahunan 2023 Biro AP4.
- Laporan kinerja tahun 2023 Biro AP4.
- Laporan triwulan I sampai dengan laporan triwulan III tahun 2024 Biro AP4.

Gambar 3.2.
Dokumen Laporan Biro AP4



C. Evaluasi Keberhasilan Kinerja

Indeks kinerja Biro AP4 diukur berdasarkan nilai kinerja atas aspek implementasi dan aspek manfaat. Bobot aspek implementasi adalah 33,3% dan aspek manfaat adalah 66,7%. Rumus perhitungan indeks kinerja sebagai berikut:

$$IK = (NKI \times W_{NKI}) + (NKM \times W_{NKM})$$
$$W_{NKI} = 1,33 \text{ (33,3\% dari indeks 4);}$$
$$W_{NKM} = 2,67 \text{ (66,7\% dari indeks 4)}$$

Keterangan:

IK : Indeks kinerja

NKI : Nilai kinerja atas aspek implementasi

NKM : Nilai kinerja atas aspek manfaat

W_{NKI} : Bobot nilai kinerja atas aspek implementasi

W_{NKM} : Bobot nilai kinerja atas aspek manfaat

Perhitungan Aspek Implementasi

$$NKI = (CRO \times W_{CRO}) + (NE \times W_E) + (K \times W_K) + (P \times W_P)$$
$$W_{CRO} = 43,5\%; W_E = 28,6\%; W_K = 18,2\%; W_P = 9,7\%$$

Keterangan:

NKI : Nilai kinerja atas aspek implementasi

CRO : Capaian rincian output

W_{CRO} : Bobot capaian rincian output

NE : Nilai efisiensi unit kerja

W_E : Bobot nilai efisiensi unit kerja

K : Konsistensi penyerapan anggaran terhadap perencanaan

W_K : Bobot konsistensi penyerapan anggaran

P : Penyerapan anggaran

W_P : Bobot penyerapan anggaran

❖ Capaian Rincian Output (CRO)

$$CRO = \left(\sum_{i=1}^n \frac{RVRO_i}{TVRO_i} \right)^{\frac{1}{n}} \times 100\%$$

Keterangan:

CRO : Capaian rincian output
 RVRO_i : Realisasi volume rincian output i
 TVRO_i : Target volume rincian output i
 n : jumlah rincian output

❖ Nilai Efisiensi Unit Kerja (NE)

$$E_{RO} = \frac{\sum_{i=1}^n ((AARO_i \times CRO_i) - RARO_i)}{\sum_{i=1}^n (AARO_i)}$$

Keterangan:

E_{RO} : Efisiensi rincian output
 AARO_j : Alokasi anggaran rincian output i
 RARO_j : Realisasi anggaran rincian output i
 CRO_i : Capaian rincian output i
 n : jumlah rincian output

❖ Konsistensi Penyerapan Anggaran (K)

$$K = \frac{\sum_{i=1}^n \left(\frac{RPDK_n - |RPDK_n - RAK_n|}{RPDK_n} \times 100\% \right)}{n}$$

Keterangan:

K : Konsistensi penyerapan anggaran terhadap perencanaan
 RAK_n : Realisasi anggaran kumulatif sampai dengan bulan n
 RPDK_n : Rencana penarikan dana kumulatif sampai dengan bulan ke n
 n : jumlah bulan

❖ Penyerapan Anggaran (P)

$$P = \left(\frac{RA}{AA} \right) \times 100\%$$

Keterangan:

P : Penyerapan anggaran

RA : Realisasi anggaran

AA : Alokasi anggaran

Perhitungan Aspek Manfaat

$$NKM = \left(\sum_{i=1}^n \frac{RIMK_i}{TIMK_i} \times Wimk_i \right) \times 100\%$$

Keterangan:

NKM : Nilai kinerja atas aspek manfaat

$RIMK_i$: Realisasi indikator manfaat kegiatan

$TIMK_i$: Target indikator manfaat kegiatan

$Wimk_i$: Bobot target indikator manfaat kegiatan

n : Jumlah indikator manfaat kegiatan

Selama tahun 2024 monitoring indikator kinerja Biro AP4 atas aspek implementasi dan aspek manfaat terangkum dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.8. Perhitungan Nilai Indek Kinerja Tahun 2024

Indeks Kinerja (Skala 4) Aspek Implementasi: 33,33% Aspek Manfaat: 66,67%	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
	3,15	3,34	3,38	3,40	3,26	3,51	3,51	3,54	3,54	3,54	3,56	3,47

Aspek Implementasi (%)	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
	56,32	71,01	73,82	75,18	65,13	83,93	83,83	85,72	86,22	86,26	87,51	80,92

Aspek Manfaat (%)	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
	89,84	89,84	89,84	89,84	89,84	89,84	89,84	89,84	89,84	89,84	89,84	89,84

D. Kinerja Anggaran

Rincian penyerapan anggaran pada tahun 2024 berdasarkan Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) revisi terakhir setelah pemblokiran anggaran sebagai berikut:

Tabel 3.9. Realisasi Anggaran Tahun 2024

Kegiatan	Pagu Efektif	Realisasi	Sisa	% Realisasi
4191. Fasilitas Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	1.487.610.000	1.480.714.318	6.895.682	99,54
4191.EBA.962 Layanan Umum	610.113.000	607.749.783	2.363.217	99,61
521211 – Belanja bahan	12.825.000	12.817.000	8.000	99,94
522151 – Belanja jasa profesi	109.200.000	109.100.000	100.000	99,91
522191 – Belanja jasa lainnya	303.400.000	303.400.000	0	100
524111 – Belanja perjalanan dinas biasa	108.398.000	106.142.783	2.255.217	97,92
524114 – Belanja perjalanan dinas paket meeting dalam kota	76.290.000	76.290.000	0	100
524119 – Belanja perjalanan dinas paket meeting luar kota	0	0	0	0
524211 - Belanja perjalanan dinas biasa – Luar Negeri	0	0	0	0
4191.EBA.963 Layanan Data dan Informasi	615.717.000	613.108.379	2.608.621	99,58
521211 – Belanja bahan	10.173.000	10.040.000	133.000	98,69
522151 – Belanja jasa profesi	14.000.000	13.600.000	400.000	97,14
522191 – Belanja jasa lainnya	418.200.000	418.200.000	0	100
524111 – Belanja perjalanan dinas biasa	55.494.000	53.594.663	1.899.337	96,58
524114 – Belanja perjalanan dinas paket meeting dalam kota	0	0	0	0
524119 – Belanja perjalanan dinas paket meeting luar kota	117.850.000	117.673.716	176.284	99,85
4191.EBD.974 Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	261.780.000	259.856.156	1.923.844	99,27
521211 – Belanja bahan	0	0	0	0
522151 – Belanja jasa profesi	1.800.000	1.800.000	0	100
524111 – Belanja perjalanan dinas biasa	259.980.000	258.056.156	1.923.844	99,26
524114 – Belanja perjalanan dinas paket meeting dalam kota	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 3.10 di atas realisasi penyerapan anggaran Biro AP4 selama tahun 2024 sebesar Rp1.480.714.318 (99,54%), dengan rincian sebagai berikut:

1. Layanan Umum dengan pagu sebesar Rp610.113.000 terealisasi sebesar Rp607.749.783 (99,61%).
2. Layanan Data dan Informasi dengan pagu sebesar Rp615.717.000 terealisasi sebesar Rp613.108.379 (99,58%).
3. Layanan Penyelenggaraan Kearsipan dengan pagu sebesar Rp261.780.000 terealisasi sebesar Rp259.856.156 (99,27%).

BAB IV

PENUTUP

Demikian Laporan Kinerja ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas atas pelaksanaan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan. Laporan Kinerja ini diharapkan dapat memberikan gambaran kegiatan dan capaian yang telah dilaksanakan. Berdasarkan uraian capaian indikator tersebut, menunjukkan bahwa realisasi capaian target yang telah ditetapkan Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik termasuk kategori berhasil.

LAMPIRAN

1. PERJANJIAN KINERJA KEPALA BIRO AP4 TAHUN 2024

PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
KEPALA BIRO ADMINISTRASI PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
SEKRETARIAT JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Syahrul Bayan
Jabatan : Kepala Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
selanjutnya disebut Pihak Pertama

Nama : Suganda Pandapotan Pasaribu
Jabatan : Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia
selaku atasan Pihak Pertama, selanjutnya disebut Pihak Kedua

Pihak Pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak Kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

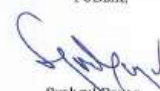
Jakarta, Januari 2024

SEKRETARIS JENDERAL
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Suganda Pandapotan Pasaribu
NIP. 197309161993111001

KEPALA BIRO
ADMINISTRASI PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK,



Syahrul Bayan
NIP. 197906071998101002

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024
KEPALA BIRO ADMINISTRASI PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
SEKRETARIAT JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Sasaran	Indikator Kinerja	Target
Tertelaksananya Layanan Fasilitasi Pelayanan Teknis terhadap Ombudsman RI yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik - Aspek Implementasi (33,3%) - Aspek Manfaat (66,7%)	3
	Jumlah Laporan Kinerja, Triwulan, dan Tahunan	6

KRO/RO/KOMPONEN		ANGGARAN
KRO1 : Layanan Dukungan Manajemen Internal	Rp	1.123.694.000,00
RO1 : Layanan Umum	Rp	513.701.000,00
KRO2 : Layanan Data dan Informasi	Rp	609.893.000,00
KRO2 : Layanan Manajemen Kinerja Internal	Rp	117.140.000,00
RO1 : Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	Rp	117.140.000,00
TOTAL	Rp	1.240.834.000,00

Jakarta, Januari 2024

SEKRETARIS JENDERAL
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



Suganda Pandapotan Pasaribu
NIP. 197309161993111001

KEPALA BIRO
ADMINISTRASI PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK,



Syahrul Bayan
NIP. 197906071998101002

2. CAPAIAN RINCIAN OUTPUT

Uraian	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik		69,70%	71,57%	74,17%	76,07%	78,43%	80,83%	83,33%	86,93%	90,30%	93,30%	96,07%	102,47%
Layanan Umum	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Layanan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Layanan Data dan Informasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Layanan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	1000	91	147	225	282	353	425	500	608	709	799	882	1.074
	Dokumen	9,10%	14,70%	22,50%	28,20%	35,30%	42,50%	50,00%	60,80%	70,90%	79,90%	88,20%	107,40%

3. EFISIENSI

[illegible]

Uraian	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Capaian RO yang diperhitungkan	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Efisiensi	100,00%	93,70%	87,40%	81,10%	69,24%	62,94%	57,90%	52,86%	49,08%	44,87%	23,48%	5,81%
Efisiensi yang di-perhitungkan	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	5,81%
Nilai Efisiensi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	64,51%
Layanan Penyelenggaraan Kearsipan												
Penyerapan	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,53%	8,26%	31,83%	37,16%	66,18%	86,79%	86,79%	165,72%
Capaian RO	9,10%	14,70%	22,50%	28,20%	35,30%	42,50%	50,00%	60,80%	70,90%	79,90%	88,20%	107,40%
Capaian RO yang diperhitungkan	9,10%	14,70%	22,50%	28,20%	35,30%	42,50%	50,00%	60,80%	70,90%	79,90%	88,20%	107,40%
Efisiensi	9,10%	14,70%	22,50%	28,20%	27,77%	34,24%	18,17%	23,64%	4,72%	-6,89%	1,41%	-58,32%
Efisiensi yang di-perhitungkan	9,10%	14,70%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	18,17%	20,00%	4,72%	-6,89%	1,41%	-20,00%
Nilai Efisiensi	72,75%	86,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,41%	100,00%	61,81%	32,78%	53,53%	0,00%

4. Konsistensi Penyerapan Anggaran terhadap Perencanaan

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	0,00%	66,67%	66,67%	10,62%	42,03%	49,06%	62,42%	62,50%	58,86%	60,68%	55,60%	53,92%
Layanan Umum	0%	100%	100%	23%	37%	37%	49%	53%	60%	67%	61%	58%
Layanan Data dan Informasi	0%	100%	100%	9%	22%	31%	53%	49%	46%	44%	35%	33%
Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	0%	0%	0%	0%	67%	79%	86%	85%	71%	71%	71%	71%

5. Penyerapan Anggaran

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Fasilitasi Pelayanan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik	0,00%	0,37%	0,88%	1,81%	15,85%	30,18%	41,99%	45,94%	49,39%	52,95%	52,95%	52,95%
Layanan Umum	0,00%	0,56%	1,31%	3,63%	10,80%	17,29%	28,79%	35,41%	40,53%	49,49%	49,49%	49,49%
Layanan Data dan Informasi	0,00%	0,54%	1,33%	1,80%	7,31%	16,09%	32,33%	37,56%	42,77%	44,51%	44,51%	44,51%
Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	29,45%	57,15%	64,86%	64,86%	64,86%	64,86%	64,86%	64,86%