



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN KINERJA

BIRO SDM DAN UMUM

2025

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Laporan Kinerja (LKj) Biro Sumber Daya Manusia dan Umum (SDMU) ini merupakan perwujudan pertanggungjawaban atas kinerja pencapaian sasaran Tahun 2024. Secara eksternal, LKj ini dapat berperan sebagai alat penilai kinerja secara kuantitatif dan sebagai wujudtransparansi pelaksanaan tugas dan fungsi dalam rangka menuju tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sedangkan secara internal, LKj merupakan salah satu alat kendali sekaligus alat untuk memacu peningkatan kinerja setiap unit organisasi yang ada di lingkungan Biro SDMU.

Laporan Kinerja Tahun 2024 ini merupakan laporan tahun pertama pelaksanaan Rencana Strategis (Renstra) Biro Umum Tahun 2020-2024. Kinerja Biro Umum diukur atas dasar penilaian Indikator Kinerja Utama yang merupakan indikator keberhasilan pencapaian sasaran, sebagaimana telah ditetapkan dalam Penetapan Kinerja (PK) Biro SDMU Tahun 2023. Secara umum, capaian kinerja sasaran strategis telah optimal yang ditunjukkan dari capaian Indikator Kinerja. Hal ini dipengaruhi oleh adanya komitmen yang kuat dari seluruh jajaran pimpinan dan pegawai di lingkungan Biro SDMU serta kerjasama yang baik dengan seluruh unit kerja di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI), sebagai bagian integral dari reformasi sistem dan manajemen dukungan pelayanan.

Laporan Kinerja ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang obyektif dan komprehensif bagi semua pemangku kepentingan atas apa yang telah direncanakan dan dilaksanakan oleh Biro SDMU selama tahun 2024, serta dapat digunakan sebagai bahanmasukan bagi pengambilan keputusan dan kebijakan organisasi, yang dapat berguna bagi peningkatan kinerja Biro SDMU maupun guna menunjang kinerja unit-unit kerja di lingkungan Ombudsman RI

Jakarta, 31 Desember 2024

Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Umum

#

Leni Milana

DAFTAR ISI

.....	i
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1. GAMBARAN UMUM.....	1
2. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
3. SUMBER DAYA MANUSIA.....	2
BAB II	4
PERENCANAAN KINERJA.....	4
BAB III	7
CAPAIAN KINERJA	7
A. ANGGARAN.....	20
BAB IV.....	21
PENUTUP	21
A. KENDALA	21
B. SOLUSI.....	21
DOKUMENTASI KEGIATAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1. GAMBARAN UMUM

Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) diberi mandat oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

Pada pasal 2 Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia disebutkan bahwa, Sekretariat Jenderal Ombudsman mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman Republik Indonesia. Sekretariat Jenderal Ombudsman terdiri atas 6 (enam) Biro, dan 1 (satu) Inspektorat.

Sesuai dengan pasal 21 dan 22 Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum mempunyai tugas yaitu melaksanakan koordinasi dan pengelolaan sumber daya manusia, layanan umum dan fasilitasi pimpinan. Sesuai dengan tugas tersebut, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum Ombudsman RI menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Koordinasi dan pengelolaan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
- 2) Koordinasi dan pengelolaan Perlengkapan, Rumah Tangga, dan Administrasi Biro;
- 3) Koordinasi dan pengelolaan Penyelenggaraan Dukungan Pengadaan barang/Jasa;
- 4) Koordinasi dan pengelolaan urusan Tata Usaha Pimpinan, Persidangan dan Penyiapan Bahan Pimpinan dan Keprotokolan; dan
- 5) Koordinasi dan Pengelolaan Kearsipan dan Persuratan.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan Laporan Tahunan 2024 Tahun Anggaran 2024 Biro Sumber Daya Manusia dan Umum adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik atas pelaksanaan program/kegiatan serta akuntabilitas kinerja dalam rangka mencapai visi dan misi Ombudsman Republik Indonesia, dengan tujuan sebagai berikut:

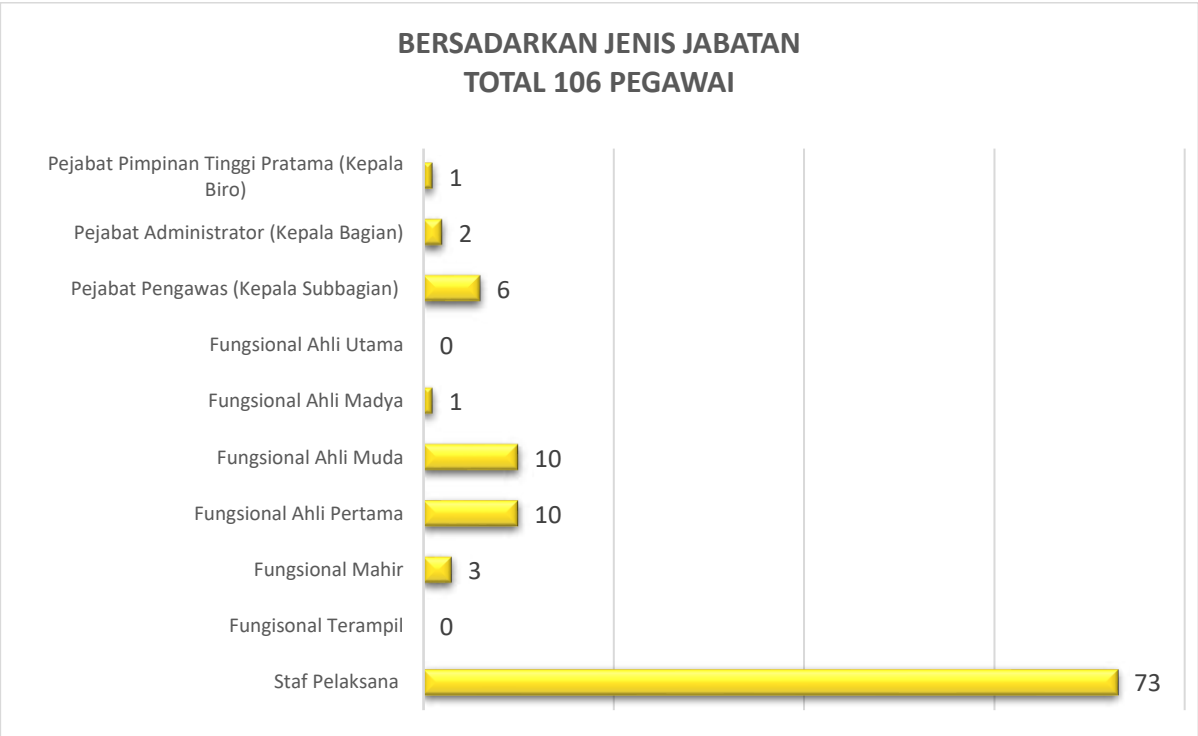
- 1) Memberikan informasi kinerja yang terukur kepada pemberi mandat atas kinerja yang telah dan seharusnya dicapai; dan
- 2) Sebagai upaya perbaikan berkesinambungan bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya.

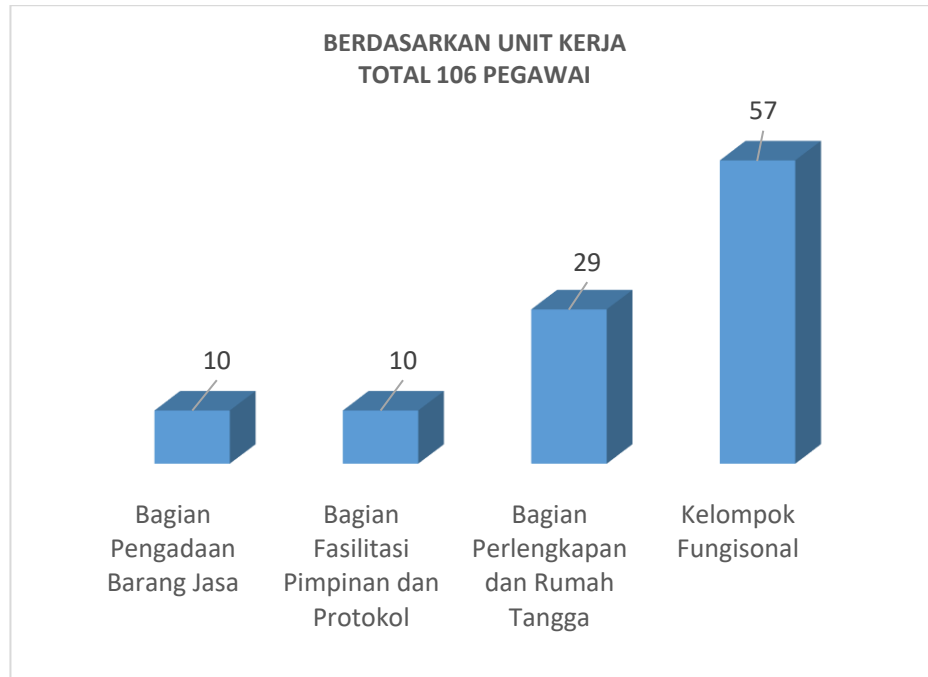
Hasil evaluasi yang dilakukan, akan digunakan sebagai dasar penyusunan beberapa rekomendasi untuk menjadi masukan dalam menetapkan kebijakan dan strategi yang akan

datang sehingga dapat meningkatkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia pada umumnya dan Biro Sumber Daya Manusia dan Umum.

3. SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam mendukung pelaksanaan operasional organisasi, sampai dengan 31 Desember 2024 Biro Sumber Daya Manusia dan Umum memiliki personel sebanyak 110 (seratus sepuluh) orang dengan rincian sebagai berikut:





Mengacu pada Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2024, Biro SDMU mempunyai struktur Organisasi sebagai berikut:

*Gambar 1.1:
Struktur Organisasi Biro Sumber Daya Manusia dan Umum*



BAB II

PERENCANAAN KINERJA

Dalam rangka mewujudkan pengelolaan sumber daya manusia dan layanan umum yang berkualitas, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum menetapkan indikator kinerja sebagai tolak ukur pencapaian target yang telah direncanakan. Evaluasi kinerja dilakukan secara terukur untuk memastikan pelaksanaan program berjalan optimal dan memberikan manfaat nyata bagi organisasi.

*Indeks Kinerja Biro SDM dan Umum
Bersasarkan Perjanjian Kinerja Tahun 2024*

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024		
KEPALA BIRO SUMBER DAYA MANUSIA DAN UMUM		
SEKRETARIAT JENDERAL OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA		
Sasaran	Indikator Kinerja	Target
Terlaksananya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Dan Umum - Aspek Implementasi (33,3%) - Aspek Manfaat (66,7%)	3,1
	Jumlah Laporan Kinerja, Triwulan, dan Tahunan	6

Biro Sumber Daya Manusia dan Umum dievaluasi melalui dua aspek utama, yaitu Aspek Implementasi sebesar 33,3% dan Aspek Manfaat sebesar 66,7%. Penilaian ini mencerminkan efektivitas pelaksanaan program dan dampak yang dihasilkan terhadap kualitas pengelolaan sumber daya manusia, kepegawaian, ketatausahaan, keprotokolan, serta perlengkapan dan kerumahtanggaan. Target Indeks Kinerja yang ditetapkan adalah sebesar 3,1, mencerminkan standar pencapaian yang harus diraih. Selain itu, untuk mendukung akuntabilitas dan pemantauan kinerja secara berkala, ditetapkan target penyusunan enam laporan yang terdiri dari Laporan Triwulan, Laporan Tahunan dan Laporan Kinerja. Melalui evaluasi ini, diharapkan Biro SDM dan Umum dapat terus meningkatkan kualitas pengelolaan organisasi secara menyeluruh.

Indikator Aspek Implementasi

Kode	Uraian RO/Komponen/Sub_Komponen/Akun/Detail	Target	
		Vol.	Sat.
5094	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan		
5094.EBA.956	Layanan BMN	1	Layanan
5094.EBA.959	Layanan Protokoler	1	Layanan
5094.EBA.962	Layanan Umum	1	Layanan
5094.EBA.994	Layanan Perkantoran	1	Layanan
5094.EBB.951	Layanan Sarana Internal	96	Unit
5094.EBB.971	Layanan Prasarana Internal	1	Unit
5094.EBC.954	Layanan Manajemen SDM	1.309	Orang
5094.EBC.996	Layanan Pendidikan dan Pelatihan	480	Orang
5094.EBD.974	Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	10	Dokumen

Pada **Aspek Implementasi**, Biro SDM dan Umum bertanggung jawab dalam penyediaan layanan yang meliputi pengelolaan Barang Milik Negara (BMN), layanan keprotokolan, administrasi umum, perkantoran, sarana dan prasarana internal, manajemen SDM, pendidikan dan pelatihan, serta penyelenggaraan kearsipan. Layanan-layanan ini dirancang untuk mendukung kelancaran operasional organisasi serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya dan administrasi.

Indikator Aspek Manfaat

No	Indikator Aspek Manfaat	Bobot	Target	Sumber Data
1	Nilai pengawasan kearsipan Internal	5%	93,15	Tim Pengawasan Kearsipan Internal
2	Nilai pengawasan kearsipan Lembaga	15%	79	ANRI
3	Indeks Sistem Merit	15%	334	KASN
4	Nilai SAKIP Biro SDMU	10%	75	Hasil Tim Penilai Internal
5	Indeks tata kelola Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ)	10%	72	LKPP

No	Indikator Aspek Manfaat	Bobot	Target	Sumber Data
6	Persentase Pemanfaatan Aset	10%	90%	Biro SDMU
7	Indeks Profesionalitas ASN	10%	71	BKN
8	Indeks kepuasan pengguna layanan Biro SDMU	5%	3,2	Biro SDMU
9	Tingkat Kepatuhan kode etik dan kode perilaku di Biro SDMU	5%	B	Inspektorat
10	Persentase tindak lanjut temuan BPK terhadap pegawai pada Biro SDMU	5%	100%	BPK/Inspektorat
11	Rasio pegawai yang meningkat kinerjanya melalui coaching/mentoring/counseling (CMC)	5%	75%	Biro SDMU
12	Persentase tindak lanjut Unit Kerja atas temuan aduan dan saran Penjaminan Mutu	5%	100%	KU MM

Sementara itu, **Aspek Manfaat** berfokus pada pengukuran dampak dari layanan yang telah diberikan. Indikator yang digunakan meliputi efektivitas pengawasan kearsipan, penerapan sistem merit dalam pengelolaan SDM, kualitas perencanaan dan pelaporan kinerja, tata kelola pengadaan barang dan jasa, serta pemanfaatan aset. Selain itu, aspek ini juga menilai profesionalitas ASN, kepuasan pengguna layanan, kepatuhan pegawai terhadap kode etik dan kode perilaku, serta efektivitas tindak lanjut terhadap hasil audit dan rekomendasi peningkatan mutu.

BAB III CAPAIAN KINERJA

Capaian Kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum Tahunan 2024 Tahun 2024 berdasarkan Perjanjian Kinerja Biro SDM dan Umum dirumuskan dengan perhitungan indikator sebagai berikut:

*Indeks Kinerja Biro SDM dan Umum
Tahun 2023 dan 2024*

Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Realisasi		(%)	
			2023	2024	2023	2024
Terlaksananya Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepegawaian, Ketatausahaan, Keprotokolan, serta Perlengkapan dan Kerumahtanggaan yang Berkualitas	Indeks Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Dan Umum	3,1	3,48	3,29	112,58%	106,13%
	- Aspek Implementasi (33,3%)					
	- Aspek Manfaat (66,7%)					
	Jumlah Dokumen Laporan Kinerja, Triwulan, dan Tahunan	6	6	6	100%	100%

Pada tahun 2024, indeks kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2023, indeks kinerja tercatat sebesar 3,48, sementara pada tahun 2024 menurun menjadi 3,29. Penurunan ini terutama disebabkan oleh turunnya realisasi persentase tindak lanjut Unit Kerja atas temuan aduan dan saran Penjaminan Mutu pada aspek manfaat yang mengalami penurunan drastis.

Pada tahun 2023, persentase tindak lanjut atas temuan aduan dan saran Penjaminan Mutu mencapai 100%, yang menunjukkan respons cepat dan optimal terhadap masukan yang diberikan. Namun, pada tahun 2024, persentase tindak lanjut ini turun secara signifikan menjadi hanya 14,29%. Penurunan yang tajam ini berdampak langsung pada capaian indeks kinerja Biro SDM dan Umum, mengingat aspek tindak lanjut terhadap aduan dan saran merupakan bagian penting dalam menjaga kualitas pengelolaan sumber daya manusia dan administrasi umum.

Penurunan ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap mekanisme tindak lanjut aduan dan saran, termasuk peningkatan koordinasi antarunit kerja, perbaikan sistem monitoring, serta penguatan komitmen dalam menindaklanjuti setiap temuan yang diberikan. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan capaian indeks kinerja Biro SDM dan Umum dapat kembali meningkat di tahun berikutnya.

*Capaian Indikator Aspek Implementasi
Biro SDM dan Umum Tahun 2024*

Kode	Uraian RO/Komponen/Sub_Komponen/Akun/Detail	Vol.	Sat.	Kinerja		
				Target	Realisasi	%
5094	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan					
5094.EBA.956	Layanan BMN	1	Layanan	1	1	100,00%
5094.EBA.959	Layanan Protokoler	1	Layanan	1	1	100,00%
5094.EBA.962	Layanan Umum	1	Layanan	1	1	100,00%
5094.EBA.994	Layanan Perkantoran	1	Layanan	1	1	100,00%
5094.EBB.951	Layanan Sarana Internal	96	Unit	96	96	100,00%
5094.EBB.971	Layanan Prasarana Internal	1	Unit	1	1	100,00%
5094.EBC.954	Layanan Manajemen SDM	1.309	Orang	1.309	1.309	100,00%
5094.EBC.996	Layanan Pendidikan dan Pelatihan	480	Orang	480	523	108,96%
5094.EBD.974	Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	10	Dokumen	10	10	100,00%

*Capaian Indikator Aspek Manfaat
Biro SDM dan Umum Tahun 2024*

No	Indikator Aspek Manfaat	Bobot	Target	Realisasi	Capaian Bobot	Sumber Data
1	Nilai pengawasan kearsipan Internal	5%	93,15	95,36	4,77%	Tim Pengawasan Kearsipan Internal
2	Nilai pengawasan kearsipan Lembaga	15%	79	82	12,30%	ANRI
3	Indeks Sistem Merit	15%	334	342,5	12,84%	KASN
4	Nilai SAKIP Biro SDMU	10%	75	73,75	7,38%	Hasil Tim Penilai Internal
5	Indeks tata kelola Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ)	10%	72	81,35	8,14%	LKPP
6	Persentase Pemanfaatan Aset	10%	90%	99,63%	9,96%	Biro SDMU
7	Indeks Profesionalitas ASN	10%	71	82,15	8,22%	BKN
8	Indeks kepuasan pengguna layanan Biro SDMU	5%	3,2	3,4	4,25%	Biro SDMU
9	Tingkat Kepatuhan kode etik dan kode perilaku di Biro SDMU	5%	C	60%	0,75%	Inspektorat
10	Persentase tindak lanjut temuan BPK terhadap pegawai pada Biro SDMU	5%	100%	100,00%	5,00%	BPK/Inspektorat
11	Rasio pegawai yang meningkat kinerjanya melalui coaching/mentoring/counseling (CMC)	5%	75%	75%	5,00%	Biro SDMU
12	Persentase tindak lanjut Unit Kerja atas temuan aduan dan saran Penjaminan Mutu	5%	100%	14,29%	0,71%	KU MM

Tabel berikut menyajikan capaian Indikator Aspek Manfaat Biro Sumber Daya Manusia dan Umum (SDMU) sebagai bagian dari evaluasi kinerja tahun 2024. Setiap indikator dirancang untuk mengukur keberhasilan dalam memberikan dampak positif terhadap pengelolaan organisasi, mulai dari pengawasan kearsipan, penerapan sistem merit, hingga tingkat kepuasan pengguna layanan. Dengan bobot dan target yang telah ditetapkan, capaian realisasi diukur secara terperinci untuk memastikan bahwa setiap aspek memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas tata kelola dan pelayanan Biro SDM dan Umum. Sepanjang tahun 2024, Biro Sumber Daya Manusia dan Umum menghadapi berbagai

dinamika dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, baik dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia, kepegawaian, ketatausahaan, keprotokolan, hingga pengelolaan barang milik negara dan layanan umum. Berbagai tantangan dan perubahan kebijakan turut memengaruhi capaian kinerja serta efektivitas layanan yang diberikan.

1. Nilai Pengawasan Kearsipan Internal

Biro Sumber Daya Manusia dan Umum telah melaksanakan kegiatan kearsipan dengan predikat **“Sangat Memuaskan”** selama 2 (dua) tahun berturut, berdasarkan hasil penilaian Pengawasan Kearsipan Internal melalui pengumpulan data dukung pada sisdatin, pengisian Form Audit Sistem Kearsipan Internal dan Wawancara.

*Nilai Pengawasan Kearsipan Internal
Tahun 2023 dan 2024*

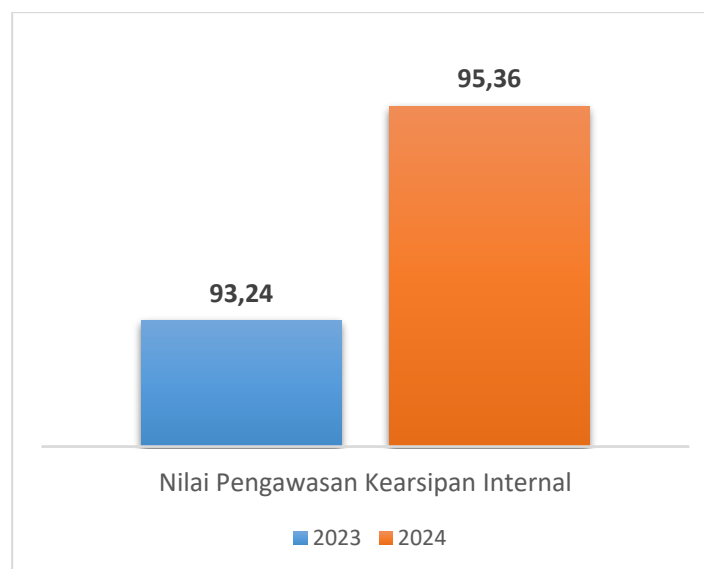


Diagram di atas menggambarkan Nilai Pengawasan Kearsipan Internal pada tahun 2023 dan 2024, yang menunjukkan tren positif. Nilai keseluruhan pada tahun 2023 tercatat sebesar 93,24, kemudian mengalami peningkatan menjadi 95,36 pada tahun 2024. Kenaikan ini mencerminkan adanya upaya berkelanjutan dalam memperbaiki kualitas pengawasan kearsipan untuk mencapai standar yang lebih baik.

Peningkatan nilai ini didorong oleh perbaikan pada dua aspek utama, yaitu Aspek Pengelolaan Arsip Dinamis dan Aspek Sumber Daya Kearsipan. Penguatan pengelolaan arsip yang lebih terstruktur dan pengoptimalan sumber daya kearsipan menjadi faktor penting dalam mendorong peningkatan kinerja secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjaga dan meningkatkan kualitas tata kelola kearsipan internal.

2. Nilai Pengawasan Kearsipan Eksternal

Pengelolaan kearsipan di Ombudsman RI dilakukan oleh **Unit Kearsipan I di bawah Biro SDM dan Umum**, yang bertanggung jawab dalam memastikan sistem kearsipan berjalan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan. Unit ini memiliki peran penting dalam mengelola dokumen dan arsip, termasuk implementasi sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas data.

*Hasil penilaian pengawasan kearsipan Ombudsman RI
Tahun 2023 dan 2024*



Pengelolaan Hasil penilaian pengawasan kearsipan Ombudsman RI oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) menunjukkan hasil yang relatif stabil dalam dua tahun terakhir. Pada tahun 2023, Ombudsman RI memperoleh nilai 82,18, dan pada tahun 2024 mengalami sedikit peningkatan menjadi 82,21. Meskipun terdapat kenaikan, perbedaannya tidak signifikan, menandakan bahwa pengelolaan kearsipan masih berada pada level yang sama tanpa lonjakan perbaikan yang besar.

Salah satu kendala utama dalam peningkatan nilai ini adalah belum optimalnya penggunaan aplikasi SRIKANDI di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Implementasi SRIKANDI sebagai sistem kearsipan digital seharusnya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip, namun menjadi sebuah tantangan bagi lembaga untuk dapat mengimplementasikan secara menyeluruh dimulai dari penciptaan naskah dinas hingga pengelolaan arsip.

Selain itu, perlu dilakukan penyelamatan arsip terhadap arsip-arsip yang bernilai guna sekunder di Lingkungan Ombudsman RI, terutama Pemanfaatan arsip inaktif secara tematik serta pelaksanaan seluruh kegiatan penyelamatan arsip penanganan Covid-19. Diperlukan upaya lebih lanjut dalam bentuk sosialisasi, pelatihan, dan kebijakan internal yang mendorong penggunaan SRIKANDI ataupun pengelolaan arsip secara menyeluruh agar tata kelola kearsipan di Ombudsman RI semakin baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

3. Indeks Sistem Merit

Sepanjang tahun 2023 dan 2024, Indeks Sistem Merit di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia mencapai skor sebesar **342,5**, hal tersebut tercantum pada Surat Keputusan Komisi Aparatur Sipil Negara Nomor 06/KEP.KASN/C/VII/2023 tentang Penerapan Kategori, Penilaian dan Indeks Penerapan Sistem Merit dalam Manajemen Aparatur Sipil Negara di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Penilaian ini dilakukan setiap 2 tahun sekali oleh Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) untuk mengukur sejauh mana prinsip-prinsip sistem merit diterapkan dalam pengelolaan sumber daya manusia aparatur sipil negara (ASN). Proses penilaian mencakup berbagai aspek penting, seperti perencanaan kebutuhan pegawai, pengembangan karier, manajemen kinerja, hingga promosi dan mutasi yang berlandaskan pada kompetensi dan kualifikasi.

4. Nilai SAKIP Biro

Penguatan akuntabilitas dilaksanakan dengan penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang SAKIP. Untuk mengetahui sejauh mana Biro Sumber Daya Manusia dan Umum mengimplementasikan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instanssi Pemerintah (SAKIP), serta untuk mendorong adanya peningkatan kinerja dari unit kerja, maka perlu dilakukan evaluasi implementasi SAKIP yaitu aktivitas analisis yang sistematis, pemberian nilai, atribut, apresiasi, dan pengenalan permasalahan, serta pemberian solusi atas masalah yang ditemukan untuk tujuan peningkatan akuntabilitas dan kinerja instansi/unit kerja pemerintah.

Hasil evaluasi atas akuntabilitas kinerja Biro Sumber Daya Manusia dan Umum Tahun 2024 menunjukkan bahwa nilai sebesar **73,75** dengan predikat **BB**, nilai tersebut tidak mengalami perubahan sama sekali dari tahun 2023. Rincian hasil evaluasi tersebut adalah sebagai berikut:

No	Komponen Yang Dinilai	Bobot	Nilai
1.	Perencanaan Kinerja	30	24,00
2.	Pengukuran Kinerja	30	22,20
3.	Pelaporan Kinerja	15	10,80
4.	Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal	25	16,75
	Nilai Hasil Evaluasi	100	73,75
	Tingkat Akuntabilitas Kinerja		BB

5. Indeks tata kelola Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ)

Hasil Penilaian ITKP Ombudsman RI menunjukkan adanya perkembangan positif dalam kinerja Unit Pengolah Bagian Pengadaan Barang dan Jasa yang berada di bawah Biro SDM dan Umum.

Hasil Penilaian ITKP **Ombudsman RI**

	2021	2022	2023	2024
	CUKUP 57,86	BAIK 71,3	BAIK 71,47	BAIK 81,35
SIRUP	0	10,0	10,0	10,0
E-Tendering	20,00	4,7	5,0	4,24
E-Purchasing /E-Katalog Toko Daring	x	4,4	1	3,8 1
Non Tender	x	5,0	3,37	5,00
E-Kontrak	x	2,5	5,0	3,75
SDM PBJ	2,31	9,2	11,54	18,00
UKPBJ	35,56	35,56	35,56	35,56

*sumber: PS Baku 2024

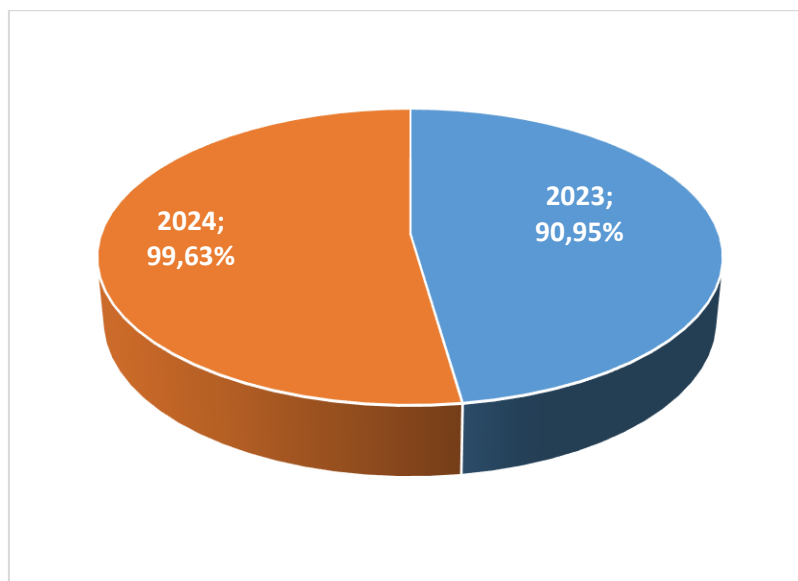
Pada tahun 2021, skor yang diperoleh adalah 57,86 dengan predikat "Cukup," yang mencerminkan adanya ruang untuk perbaikan dalam sistem pengelolaan pengadaan barang dan jasa. Namun, dalam penilaian tahun berikutnya, yaitu 2022, terjadi peningkatan signifikan dengan skor 71,3, memperoleh predikat "Baik," yang menunjukkan bahwa unit ini telah melakukan perbaikan dan peningkatan yang signifikan dalam proses pengadaan.

Penilaian di tahun 2023 masih menunjukkan angka yang stabil, dengan skor 71,47, tetap pada predikat "Baik," menandakan konsistensi kinerja yang semakin baik. Tahun 2024, hasilnya semakin optimal dengan skor **81,35** dan tetap berada dalam kategori **"Baik"** menunjukkan kinerja yang semakin efektif dan efisien dalam menjalankan tugas pengadaan barang dan jasa. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan progres yang baik dan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta pengelolaan pengadaan yang transparan dan akuntabel.

6. Persentase Pemanfaatan Aset

Berdasarkan data pemanfaatan aset Ombudsman Republik Indonesia, terjadi peningkatan yang signifikan dalam persentase pemanfaatan aset pada tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya.

*Presentase Pemanfaatan Aset
Tahun 2023 dan 2024*



Pada tahun 2023, tingkat pemanfaatan aset tercatat sebesar 90,95%, yang mencerminkan pengelolaan sumber daya yang cukup optimal. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan guna mencapai pemanfaatan yang lebih maksimal. Memasuki tahun 2024, upaya peningkatan efisiensi dan optimalisasi aset membuahkan hasil yang sangat positif, dengan tingkat pemanfaatan aset mencapai 99,63%. Capaian ini menunjukkan keberhasilan strategi pengelolaan aset yang lebih terukur dan terarah, termasuk monitoring berkala, pemeliharaan yang lebih intensif, serta kebijakan pemanfaatan aset yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

Peningkatan ini mengindikasikan bahwa Ombudsman RI telah berhasil mengurangi potensi aset yang tidak termanfaatkan, sehingga mendukung kinerja lembaga secara keseluruhan. Langkah ini sejalan dengan prinsip tata kelola yang baik (*good governance*) dan menjadi fondasi yang kuat untuk pengelolaan aset yang berkelanjutan di tahun-tahun mendatang. Keberhasilan ini perlu dijaga dan terus ditingkatkan melalui evaluasi berkala, inovasi dalam pengelolaan, dan sinergi antar-unit kerja untuk memastikan seluruh aset dapat terus memberikan kontribusi maksimal bagi pencapaian tujuan lembaga.

7. Indeks Profesionalitas ASN

Menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai, antara lain dinyatakan bahwa setiap Instansi Pemerintah wajib menerapkan 17 pengelolaan kinerja pegawai. Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN akan digunakan sebagai dasar penilaian dan evaluasi dalam upaya pengembangan profesionalisme ASN serta penilaian Reformasi Birokrasi. Penilaian Indeks Profesionalitas ASN (IP ASN) pada tahun 2024 akan

dinilai pada Tahun 2025, sehingga data Indeks Profesionalitas ASN (IP ASN) tahun ini didasari oleh hasil nilai IP ASN di Tahun 2023.

*Perbandingan Indeks Profesionalitas ASN
Ombudsman RI Tahun 2022 dan 2023*



Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Profesionalitas ASN (IPASN), terlihat adanya peningkatan positif dari tahun 2022 ke 2023.

- Pada tahun 2022, IPASN tercatat sebesar 81,28%, yang menunjukkan bahwa secara umum, ASN telah menunjukkan kinerja profesional dengan kompetensi dan integritas yang baik.
- Memasuki tahun 2023, indeks ini meningkat menjadi 82,15%, mencerminkan adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia di lingkungan Ombudsman RI.

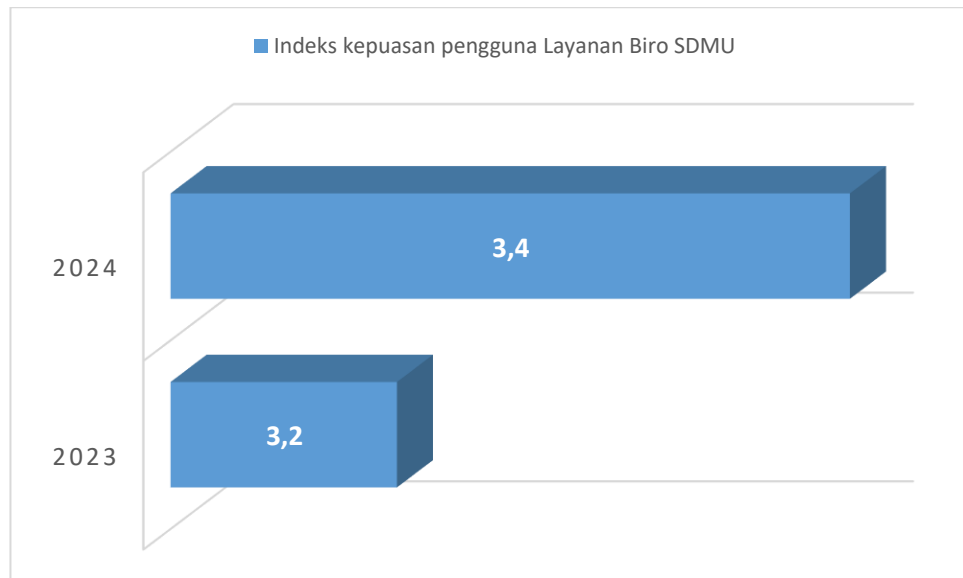
Meskipun capaian ini sudah cukup baik, langkah-langkah strategis perlu terus dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan indeks ini di tahun-tahun berikutnya. Namun, salah satu kendala yang masih dihadapi adalah kurangnya ASN yang mencapai 20 JP (Jam Pelatihan) dalam pengembangan kompetensi. Hal ini menjadi tantangan yang perlu segera diatasi, mengingat pemenuhan JP yang cukup sangat penting untuk meningkatkan kapasitas individu dan memperkuat kualitas pelayanan publik. Diperlukan dorongan lebih kuat untuk partisipasi aktif dalam pelatihan, baik melalui sosialisasi manfaatnya maupun penyediaan akses yang lebih luas dan fleksibel terhadap program pengembangan kompetensi.

8. Indeks kepuasan pengguna layanan Biro SDMU

Survei Kepuasan Layanan Biro Sumber Daya Manusia dan Umum berpedoman kepada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam pelaksanaan survei, Biro SDM dan Umum mendapat nilai indeks kepuasan pengguna layanan para tahun 2024 sebesar 3,4 dari skala 4.

*Perbandingan Indeks kepuasan pengguna Layanan
Biro SDM dan Umum Tahun 2023 dan 2024*



Berdasarkan hasil survey kepuasan pengguna layanan Biro Sumber Daya Manusia dan Umum yang dilakukan setiap tahunnya, terjadi peningkatan yang positif dalam periode tahun 2023 ke 2024. Pada tahun 2023, indeks kepuasan pengguna tercatat sebesar 3,2. Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna layanan merasa cukup puas dengan kualitas layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Memasuki tahun 2024, indeks kepuasan meningkat menjadi 3,4, mengindikasikan adanya upaya signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, responsivitas, dan kemudahan akses terhadap layanan yang disediakan.

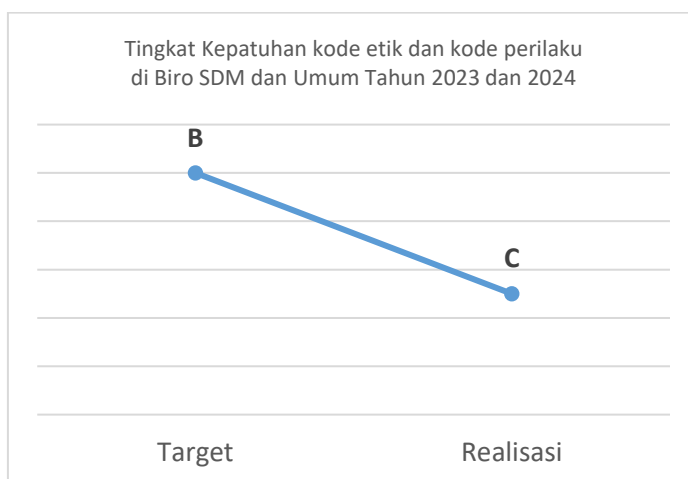
Peningkatan Peningkatan indeks ini mencerminkan keberhasilan pelaksanaan strategi peningkatan pelayanan, yang dilihat dari beberapa indikator utama, seperti prosedur layanan yang semakin tertata, kecepatan dalam memberikan layanan, peningkatan kompetensi pegawai, kualitas layanan yang lebih baik, serta penyempurnaan sarana dan prasarana untuk mendukung kenyamanan pengguna layanan. Selain itu, upaya proaktif dalam mengumpulkan dan merespons umpan balik pengguna juga turut berkontribusi pada peningkatan kepuasan.

Namun, masih terdapat kendala yang perlu diperhatikan, yaitu sedikitnya kontribusi pengguna layanan dalam mengikuti survei kepuasan. Hal ini dapat mempengaruhi representativitas hasil survei dan mengurangi akurasi dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk meningkatkan partisipasi pengguna, seperti sosialisasi pentingnya survei,

penyederhanaan proses pengisian, dan pemberian insentif bagi responden. Meskipun hasil ini menunjukkan tren positif, penting untuk terus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih bisa ditingkatkan, termasuk percepatan proses layanan, optimalisasi teknologi, dan penguatan komunikasi dua arah dengan pengguna layanan.

9. Tingkat Kepatuhan kode etik dan kode perilaku di Biro SDMU

Berdasarkan data yang diperoleh dari Inspektorat, tingkat kepatuhan terhadap kode etik dan kode perilaku di Biro Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum pada tahun 2023 dan 2024 menunjukkan bahwa capaian masih belum mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2023, target kepatuhan ditetapkan pada kategori B, namun realisasi capaian hanya mencapai kategori C. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun telah ada upaya peningkatan pemahaman melalui sosialisasi, implementasi nilai-nilai integritas dan profesionalisme di lingkungan kerja masih perlu diperkuat.

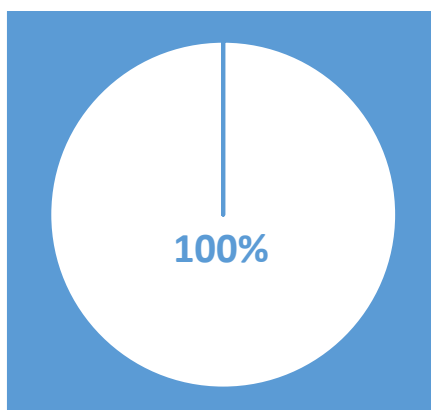


Kondisi serupa juga terjadi pada tahun **2024**, di mana target kategori **B** kembali tidak tercapai, dan realisasi masih bertahan di kategori **C**. Upaya peningkatan melalui penguatan regulasi internal dan penyuluhan nilai-nilai etika ternyata belum mampu memberikan dampak signifikan terhadap perubahan perilaku secara menyeluruh. Analisis menunjukkan bahwa kendala utama terletak pada pemahaman yang belum merata di kalangan pegawai, keterbatasan sistem monitoring dan evaluasi, serta budaya kerja yang masih perlu dibangun lebih kuat.

10. Persentase tindak lanjut temuan BPK terhadap pegawai pada Biro SDMU

Berdasarkan hasil pemantauan atas tindak lanjut temuan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) di Biro Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum untuk tahun 2023 dan 2024, tercatat bahwa seluruh temuan telah ditindaklanjuti secara tuntas dengan capaian 100%.

*Persentase Tindak Lanjut Temuan BPK Terhadap
Pewagai Biro SDM dan Umum Tahun 2023 dan 2024*



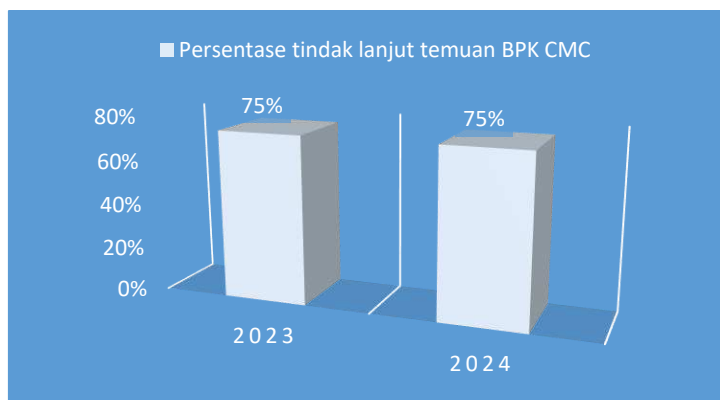
Dari jumlah temuan sebanyak 27 orang, seluruhnya, yaitu 27 orang, telah ditindaklanjuti. Data ini diperoleh dari Inspektorat, yang menunjukkan komitmen kuat dari seluruh jajaran pegawai dalam merespons rekomendasi yang diberikan, sekaligus menunjukkan adanya upaya serius untuk memperbaiki aspek-aspek yang menjadi perhatian dalam audit. Penyelesaian tindak lanjut ini tidak terlepas dari kolaborasi yang baik antara Kepala Biro dan seluruh pegawai. Selain itu, penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam setiap proses tindak lanjut turut mempercepat penyelesaian rekomendasi yang diberikan oleh BPK.

Meskipun capaian ini sudah sangat baik, penting bagi Biro SDM dan Umum untuk terus memperkuat sistem pengendalian internal dan melakukan pemantauan berkala guna mencegah terulangnya temuan yang serupa di masa mendatang.

11. Rasio pegawai yang meningkat kinerjanya melalui coaching/mentoring/counseling (CMC)

Rasio pegawai yang mengalami peningkatan kinerja melalui program Coaching, Mentoring, dan Counseling (CMC) di Biro Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum menunjukkan tren stabil pada tahun 2023 dan 2024. Persentase rasio pegawai yang mengalami peningkatan kinerja melalui program Coaching, Mentoring, dan Counseling (CMC) berada di angka 75% pada kedua tahun tersebut.

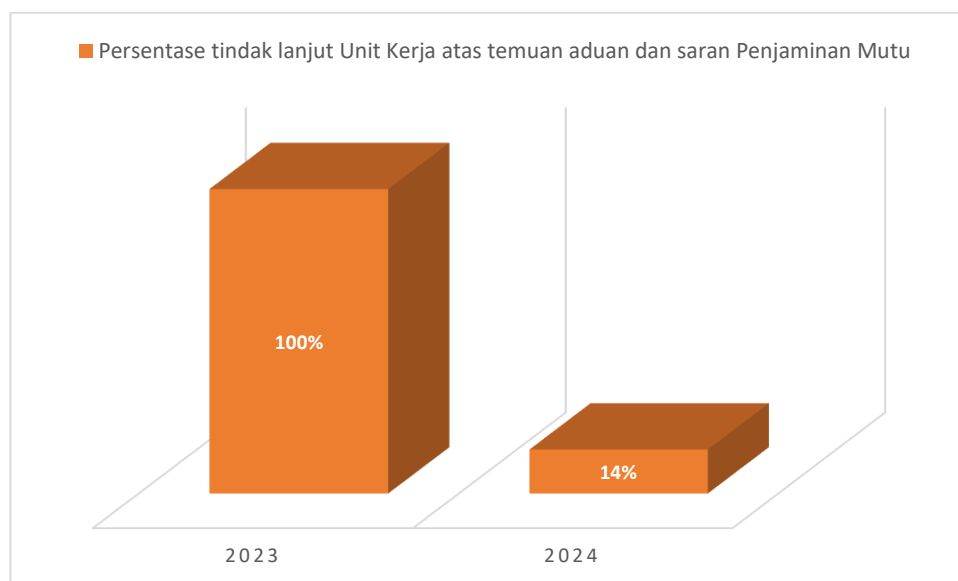
*Perbandingan Rasio pegawai yang meningkat kinerjanya melalui CMC
Biro SDM dan Umum Tahun 2023 dan 2024*



Konsistensi capaian ini mengindikasikan bahwa program Coaching, Mentoring, dan Counseling (CMC) telah memberikan dampak positif dalam upaya peningkatan kinerja pegawai, namun masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut. Penting bagi Biro SDM dan Umum untuk mengevaluasi kembali strategi implementasi Coaching, Mentoring, dan Counseling (CMC), memperkuat monitoring dan evaluasi, serta mengidentifikasi kendala yang mungkin menghambat optimalisasi hasil. Salah satu kendala yang dihadapi adalah masih banyak pegawai yang belum sepenuhnya memahami tujuan dari program Coaching, Mentoring, dan Counseling (CMC). Peningkatan sosialisasi dan pelatihan intensif dapat menjadi langkah strategis untuk mengatasi tantangan ini, sehingga rasio peningkatan kinerja pegawai dapat terus bertumbuh di tahun-tahun berikutnya, mendukung terwujudnya birokrasi yang lebih profesional dan adaptif.

12. Persentase tindak lanjut Unit Kerja atas temuan aduan dan saran Penjaminan Mutu

Selama periode Bulan Maret – Juni 2024, Penjaminan mutu menemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan kajian yang bukan saja disebabkan oleh faktor-faktor internal di masing-masing unit kerja yang dilakukan penjaminan mutu, tetapi juga permasalahan eksternal yang perlu diselesaikan oleh unit kerja pelaksana dukungan manajemen yaitu Sekretariat Jenderal Ombudsman RI, termasuk Biro SDM dan Umum.



Pada tahun 2023, persentase tindak lanjut Unit Kerja atas temuan aduan dan saran Penjaminan Mutu oleh Biro SDM dan Umum mencapai 100%. Namun, pada tahun 2024, angka tersebut menurun drastis menjadi hanya 14%. Penurunan signifikan ini disebabkan oleh beberapa kendala, salah satunya adalah keterbatasan anggaran untuk melaksanakan kegiatan peningkatan kompetensi terkait implementasi Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019. Minimnya dana berdampak pada berkurangnya

pelatihan dan pendampingan yang seharusnya mendukung peningkatan kapasitas SDM dalam merespons dan menindaklanjuti rekomendasi hasil pengawasan kualitas layanan.

A. ANGGARAN

Realisasi Keseluruhan Anggaran POK Biro SDM dan Umum (Penyerapan sampai 31 Desember 2024) sebagai berikut:

NO	KLASIFIKASI RINCIAN OUTPUT (KRO)	PAGU	REALISASI	SISA	%
	Sumber Daya Manusia, Perlengkapan dan Kerumahtanggaan	58.741.631.000	56.710.679.915	2.030.951.085	96,54%
1	Layanan BMN	29.335.000	26.021.891	3.313.109	88,71%
2	Layanan Protokol	757.120.000	692.122.974	64.997.026	91,42%
3	Layanan Umum	202.005.000	173.894.958	28.110.042	86,08%
4	Layanan Pekantoran	48.798.710.000	47.747.402.221	1.051.307.779	97,85%
5	Layanan Sarana Internal	2.135.064.000	2.114.129.035	20.934.965	99,02%
6	Layanan Prasarana Internal	592.638.000	591.129.600	1.508.400	99,75%
7	Layanan Manajemen SDM	3.783.221.000	3.208.146.114	575.074.886	84,80%
8	Layanan Pendidikan dan Pelatihan	2.209.422.000	1.926.819.568	282.602.432	87,21%
9	Layanan Penyelenggaraan Manajemen Internal	234.116.000	231.013.554	3.102.446	98,67%

Berdasarkan tabel realisasi anggaran di atas, total pagu anggaran untuk Sumber Daya Manusia, Perlengkapan, dan Kerumahtanggaan pada tahun berjalan mencapai Rp58.741.631.000, dengan realisasi sebesar Rp56.710.679.915 atau sekitar 96,54% dari total pagu. Hal ini menunjukkan efektivitas dalam penyerapan anggaran yang tinggi, dengan sisa anggaran sebesar Rp2.030.951.085.

Dari berbagai layanan yang tercakup, beberapa layanan memiliki tingkat realisasi anggaran yang sangat tinggi, seperti Layanan Prasarana Internal (99,75%), Layanan Pekantoran (97,85%), dan Layanan Penyelenggaraan Manajemen Internal (98,67%). Sementara itu, Layanan Manajemen SDM memiliki tingkat realisasi terendah, yakni 84,80%, dengan sisa anggaran sebesar Rp575.074.886.

Secara keseluruhan, penyerapan anggaran telah berjalan dengan baik dan optimal, meskipun masih terdapat beberapa pos yang memiliki sisa anggaran cukup signifikan. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk perencanaan anggaran di tahun berikutnya agar lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan organisasi.

BAB IV

PENUTUP

A. KENDALA

Adapun beberapa kendala yang dihadapi oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Umum dalam menjalankan program dan kegiatan khususnya pada Tahunan 2023 Tahun 2023 yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia belum optimal mendukung pencapaian kinerja organisasi;
2. Pada saat penginputan SiRUP, masih terdapat kekeliruan pemahaman dari PPK/Staf PPK/Admin SiRUP terkait metode / cara pengadaan.
3. Belum optimalnya anggaran yang tersedia dalam menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi;
4. Belum terpenuhinya tambahan jumlah JF PPBJ melalui mekanisme perpindahan, dikarenakan hasil verifikasi administrasi belum ada yang memenuhi syarat pengalaman minimal 2 (dua) Tahun di bidang PBJ;
5. Masih belum adanya pelatihan yang terkait dengan ketatausahaan, protokol dan kearsipan;
6. Beberapa agenda kegiatan yang membutuhkan proses perencanaan matang dilaksanakan secara bersamaan, kondisi ini membuat kendala pembagian fokus dan penyusunan prioritas, sehingga penyelesaian tugas harus dilakukan bergantian karena butuh durasi penyelesaian yang lebih Panjang.

B. SOLUSI

Berikut beberapa solusi yang dihadapi oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Umum dalam menjalankan program dan kegiatan khususnya pada Tahunan 2023 Tahun 2023 yaitu sebagai berikut:

1. Diperlukan dukungan berupa Kebijakan dan Penganggaran untuk mewujudkan Sosialisasi secara rutin terkait perencanaan pengadaan terhadap seluruh unit kerja Ombudsman Republik Indonesia.;
2. Melakukan peningkatan kapasitas SDM personil Kelompok Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan baik secara kedinasan maupun di luar kedinasan;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan Kelompok Pengembangan Sumber Daya Manusia (*continues improvement*);
4. Melaksanakan koordinasi dan kerja sama antar Kelompok/Biro serta Perwakilan di lingkungan Ombudsman RI, mengingat berbagai kegiatan pengembangan kompetensi melibatkan berbagai ASN maupun substansi baik di Pusat maupun Perwakilan.

DOKUMENTASI

Pemeliharaan Trafo Rusak





9 Jun 2024 11.01.02
Kav. 20 Jalan Haji R. Rasuna Said
Karet Kuningan
Kecamatan Setiabudi
Kota Jakarta Selatan
Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Pemeliharaan Lift Rusak



Kegiatan pemeliharaan dan pemenuhan ruangan kerja





Pemanfaatan Aset



Sosialisasi BMN Award





Fasilitasi Acara/Kegiatan Kelembagaan Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia

1. April









Fasilitasi Pelaksanaan dan Pengawasan Kegiatan Upacara Bendera dan Upacara Bukan Bendera di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

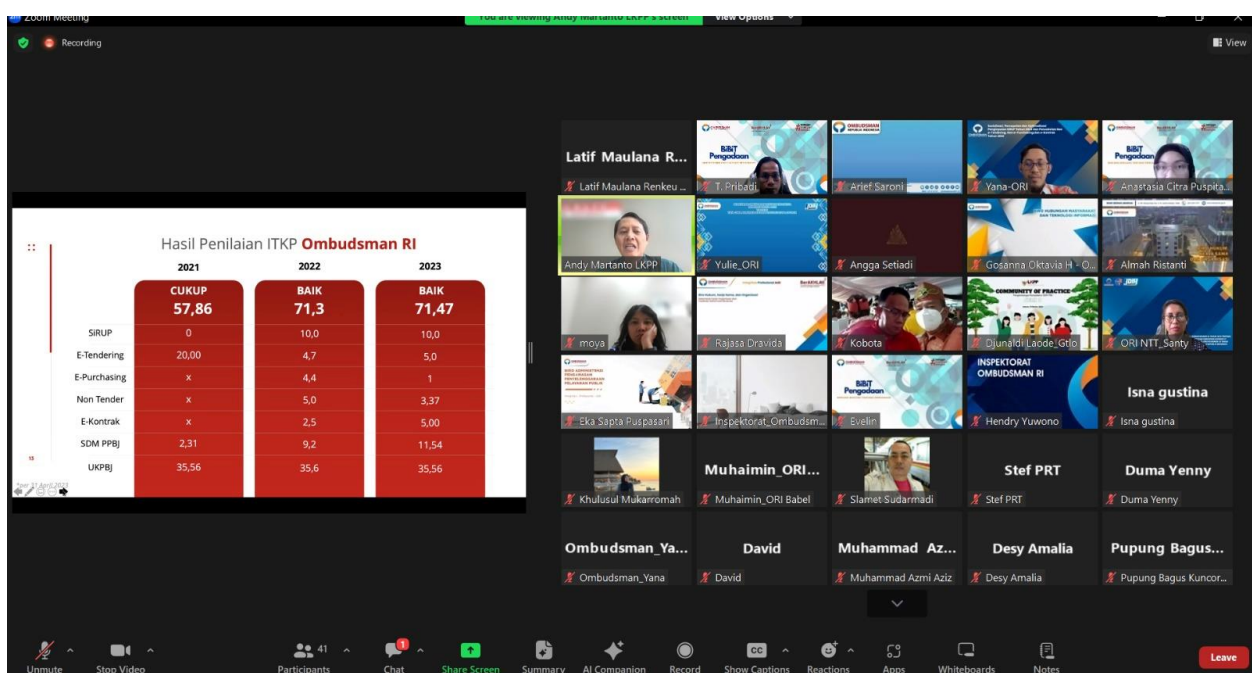




Fasilitasi Kegiatan Penerimaan Tamu Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia



1. Pelaksanaan kegiatan Sosialisasi, Percepatan dan Optimalisasi Penginputan SiRUP Tahun 2024 dan Pencatatan Non E-Tendering, Non E-Purchasing dan E-Kontrak pada 25 Januari 2024 secara daring



2. Penyampaian paparan implementasi P3DN Ombudsman RI dalam rangka Undangan Nominasi Penghargaan P2DN tahun 2024 kategori K/L/LN pada 22 Februari 2024 di Hotel Bidakara Jakarta.



3. Pelaksanaan kegiatan Rapat Koordinasi Pelaku Pengadaan Ombudsman Republik Indonesia dengan LKPP dalam rangka RB General dan RB Tematik serta percepatan pemenuhan nilai

ITKP Indikator Sistem Pemanfaatan Pengadaan pada tanggal 26 Maret 2024 di Hotel Swisbell Jakarta.

1. Kegiatan Penandatanganan Kerja Sama antara Ombudsman RI dan LKPP oleh Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu dan Sekretaris Utama LKPP Iwan Herniwan



