



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA

# EVALUASI PENILAIAN MANDIRI PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI

22 SEPTEMBER 2020

## Outline Gambaran Umum

### A. Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2015 - 2019

- Nilai Evaluasi Reformasi Birokrasi Ombudsman RI 2015 - 2019
- Hasil Reviu *Quick Wins* 2015 - 2019
- Tantangan Reformasi Birokrasi di Ombudsman RI
- Strategi Peningkatan Reformasi Birokrasi di Ombudsman RI

### B. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

- Reviu *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019
- Meningkatkan Internalisasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
- Meningkatkan Kontribusi Agen Perubahan dengan Melakukan Penetapan Rencana Aksi
- Melakukan monitoring dan evaluasi atas implementasi e-gov/SPBE
- Melakukan Evaluasi Proses Bisnis dan Evaluasi Kelembagaan
- Melakukan *assessment* terhadap seluruh Pegawai sebagai dasar pengembangan pegawai
- Melakukan evaluasi pengelolaan laporan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing system*

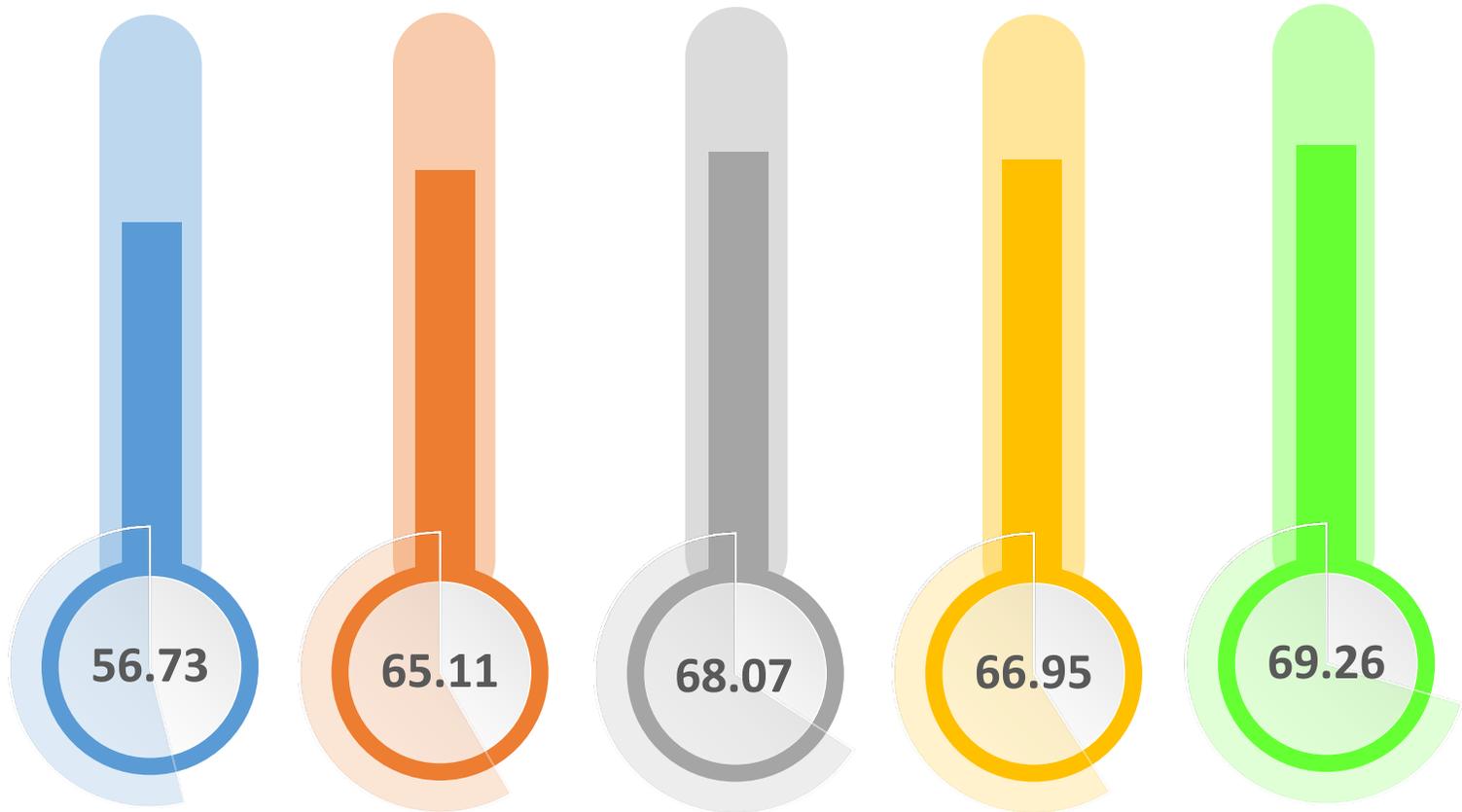
## Outline Gambaran Umum (Lanjutan)

- Penerapan manajemen risiko berbasis kinerja hingga level terendah dan menyeluruh terhadap semua unit kerja Ombudsman RI
- Memperluas pemahaman masyarakat terhadap peran dan tugas Ombudsman RI
- Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala

### C. Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Ombudsman RI

- Capaian 8 Area Perubahan
- Alur Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB)
- 10 Unit Kerja yang diusulkan ke KemenPANRB

## Nilai Evaluasi Reformasi Birokrasi Ombudsman RI 2015 - 2019



### Rincian Komponen Pengungkit dan Hasil

Perkembangan Indeks Reformasi Birokrasi tiap-tiap komponen penilaian menunjukkan fluktuasi naik/turun, sebagai berikut:

Tahun	Pengungkit	Hasil
2015	32.58	24.15
2016	37.89	27.22
2017	38.81	29.26
2018	36.15	30.80
2019	38.20	31.06

## Hasil Reviu *Quick Wins* 2015 - 2019

Sebelum	Sesudah
<p>1. Efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan melalui pembentukan bendahara pengeluaran pembantu dan distribusi Pejabat Pembuat Komitmen yang lebih proporsional.</p> <p>2. Peningkatan dan perluasan pemanfaatan teknologi informasi</p>	<p>1. Penerapan aplikasi e-kinerja</p> <p>2. Penerapan aplikasi Sistem Dokumentasi Informasi Hukum</p> <p>3. Integrasi Daftar hadir pegawai seluruh Indonesia</p> <p>4. Penyimpanan arsip keuangan secara elektronik</p> <p>5. <i>Dashboard</i> realisasi anggaran Perwakilan</p>

## Tantangan Reformasi Birokrasi di Ombudsman RI



### Kelembagaan

Pelaksanaan tugas dan fungsi dan wewenang Ombudsman RI yang meningkat di Pusat dan Perwakilan perlu didukung oleh kapasitas kelembagaan yang memadai



### Sumber Daya Manusia

Perlu adanya *Grand Design* Pengembangan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia serta perlu ditingkatkan kerja sama dengan instansi Pembina jabatan fungsional



### Optimalisasi Kehadiran Ombudsman RI

Dikarenakan masih banyak masyarakat belum memahami sepenuhnya tugas dan fungsi Ombudsman RI



### Internalisasi Reformasi Birokrasi

Reformasi Birokrasi merupakan bagian integral yang seharusnya menyatu pada seluruh kegiatan di setiap unit kerja di Ombudsman RI

## Strategi Peningkatan Reformasi Birokrasi di Ombudsman RI

1

Dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang perlu dilaksanakan transformasi kelembagaan menuju kelembagaan yang tepat fungsi dan tepat ukur

2

Peningkatan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia

3

Penyusunan *Grand Design Khusus Pengembangan dan Pelatihan Asisten* terkait teknis pengawasan pelayanan publik yang harus dibangun sendiri oleh Ombudsman RI

4

Penyusunan *Human Capital Development Plan (HCDP)*, sebagai dasar dan panduan bagi seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal dalam melakukan pengembangan kompetensi ASN

5

Meningkatkan manajemen ASN dengan melaksanakan *Pengukuran Penilaian Mandiri Indeks Penerapan Sistem Merit* yang diselenggarakan oleh Komisi Aparatur Sipil Negara

## Strategi Peningkatan Reformasi Birokrasi di Ombudsman RI

6

Memaksimalkan penggunaan media sosial antara lain: **Facebook, Instagram, Twitter, dan Youtube** sebagai media menyebarkan informasi yang dianggap perlu disampaikan kepada masyarakat

7

Melaksanakan Kegiatan “**Ngopi Bareng Ombudsman RI**” tujuannya sebagai wadah yang disediakan oleh Ombudsman RI agar **Pewarta** dari media massa dapat menggali informasi langsung dari Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman RI. Acara ini mengambil konsep *talk show* dengan dibalut nuansa santai dan akrab

8

Melaksanakan Kegiatan “**PVL On The Spot**” baik di Pusat dan Perwakilan, yang bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melapor ke Ombudsman RI dan hal ini juga dilakukan sebagai upaya jemput bola sekaligus mengenalkan lembaga Ombudsman kepada masyarakat pengguna layanan publik

9

Mendorong setiap seluruh unit **kerja pusat dan perwakilan memiliki agen perubahan** yang ditetapkan dengan surat tugas oleh masing-masing kepala unit kerja, yang bertujuan **sebagai katalisator perubahan**

10

Menetapkan **kebijakan dan peraturan yang mendukung program pelaksanaan reformasi birokrasi** di lingkungan Ombudsman RI



# Rekomendasi dan Tindaklanjut



## Rekomendasi 1

Melakukan evaluasi atas pelaksanaan *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019 di lingkungan Ombudsman RI. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya dapat menjadi acuan untuk penyusunan *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 yang selaras dengan Renstra Ombudsman RI 2020-2024 dan *Road Map* Reformasi Birokrasi Nasional

---



## Tindak Lanjut



Reviu *Road Map* Reformasi Birokrasi  
Ombudsman RI 2015 – 2019



## Rekomendasi 2

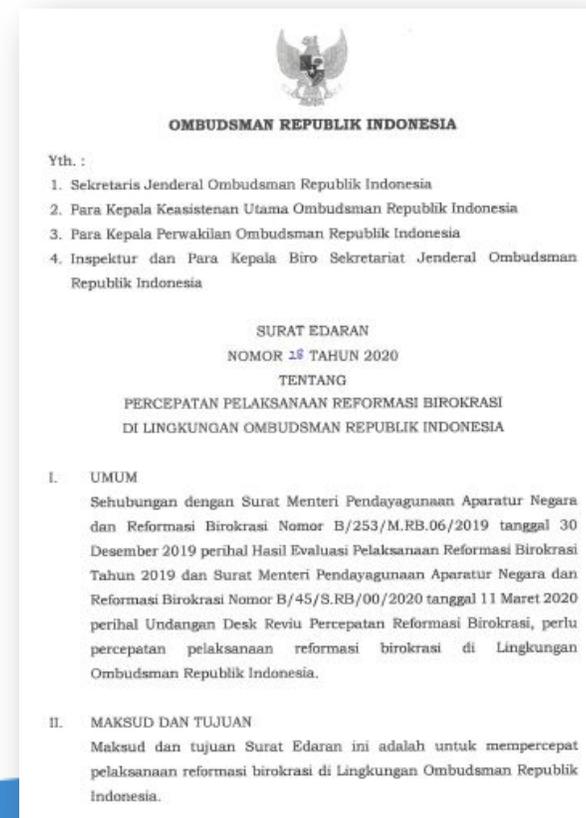
Meningkatkan internalisasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi di seluruh unit kerja sehingga tidak hanya terfokus pada kegiatan-kegiatan di Kelompok Kerja Reformasi Birokrasi

---



## Tindak Lanjut

*Menindaklanjuti rekomendasi hasil evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi tahun 2019, Ketua Ombudsman RI mengeluarkan Surat Edaran Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2020 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, sebagai komitmen lembaga dalam melakukan internalisasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi di seluruh unit kerja pusat dan perwakilan*





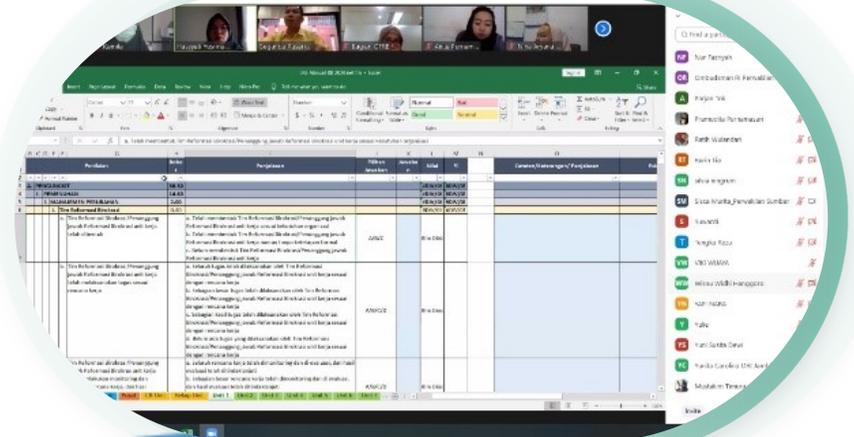
## Tindak Lanjut

*Berdasarkan Surat Edaran Nomor 28 Tahun 2020, Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Ombudsman RI dilaksanakan pada:*

- *6 Unit Kerja di Sekretariat Jenderal*
- *11 Keasistenan Utama*
- *34 Perwakilan Ombudsman RI*



*Sosialisasi PMPRB ke seluruh unit kerja pusat dan perwakilan tanggal 4 Juni 2020*



*Bimtek pengisian LKE seluruh unit kerja pusat dan perwakilan tanggal 18 Juni 2020*

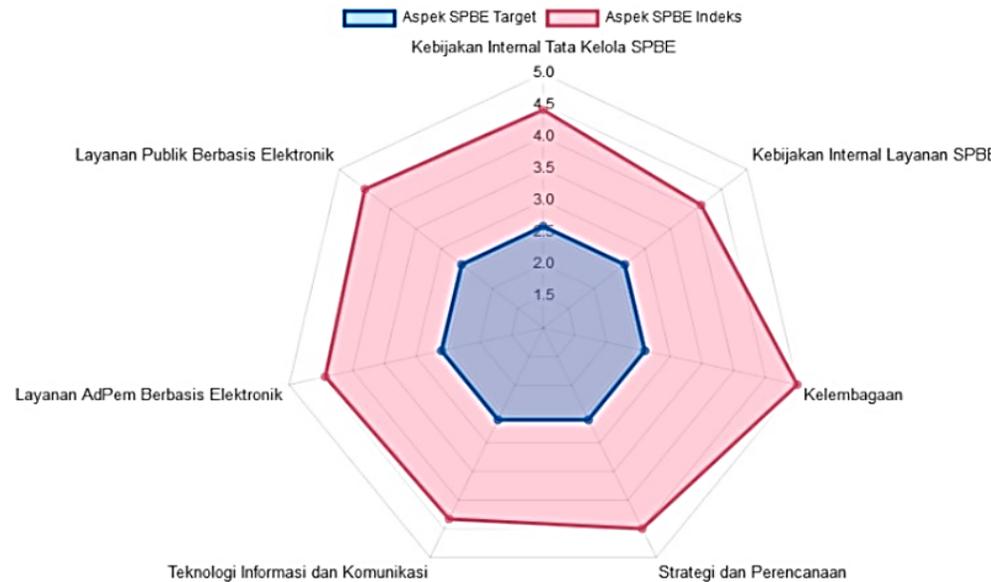




**Rekomendasi 4** Melakukan monitoring dan evaluasi atas implementasi *e-gov* sebagai penunjang kinerja Ombudsman RI



**Tindak Lanjut**



Hasil Evaluasi Mandiri SPBE sebesar 4,45

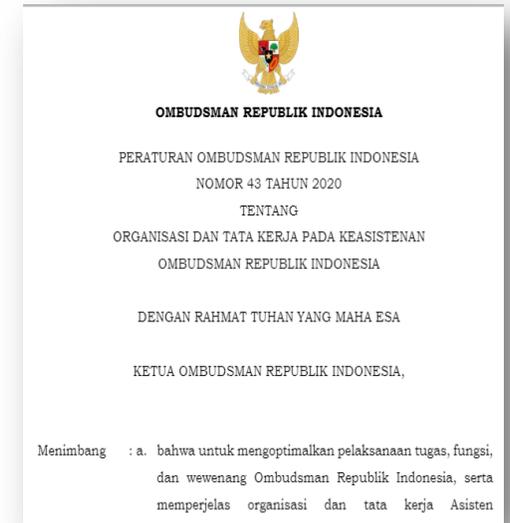
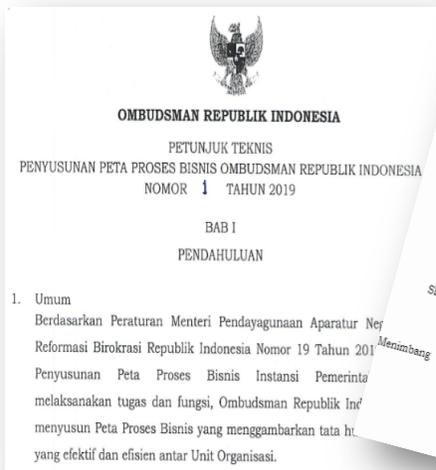


## Rekomendasi 5

Melakukan evaluasi proses bisnis dan evaluasi kelembagaan sehingga dapat mendukung ketercapaian kinerja organisasi dan menggambarkan hubungan kerja yang jelas antar masing-masing unit organisasi



## Tindak Lanjut



Laporan Evaluasi Kelembagaan dan Audit Organisasi

Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020 tentang OTK pada Keasistenan Ombudsman RI

Juknis Penyusunan Proses Bisnis dan Penetapan Persekjen tentang Peta Proses Bisnis



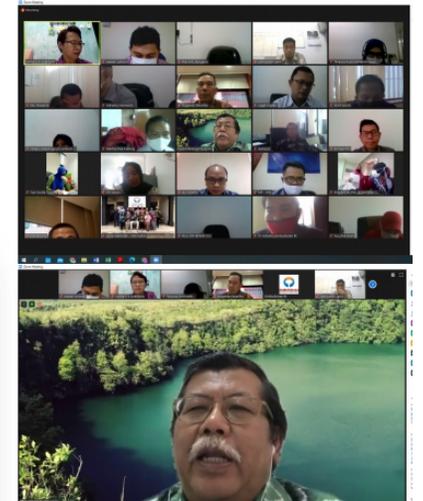
**Rekomendasi 6** Melakukan *assessment* terhadap seluruh pegawai sehingga dapat memetakan gap kompetensi yang menjadi dasar untuk membangun rencana pengembangan kompetensi pegawai



**Tindak Lanjut**



Pelaksanaan *Assessment*  
Jabatan Tinggi Pratama



Kegiatan *Sharing Knowledge*  
Penyusunan HCDP

Wawancara Identifikasi Kebutuhan  
Pengembangan Kompetensi



## Rekomendasi 7

Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan laporan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing system* yang masuk dari semua jenis kanal pengaduan



## Tindak Lanjut

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI ATAS PENGELOLAAN WHISTLE BLOWING SYSTEM PERIODE APRIL 2020 DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN RI**

**A. Latar Belakang**

Inspektorat merupakan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia melalui kegiatan audit, review, evaluasi, pemantauan pengaduan internal dan kegiatan pengawasan lainnya. Salah satu kegiatan dari Inspektorat Ombudsman Republik Indonesia adalah melaksanakan pengelolaan dan pemantauan atas Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran di Lingkungan Ombudsman yang selanjutnya disebut WBS.

Tujuan Pengelolaan WBS adalah untuk menciptakan situasi yang kondusif dalam pelayanan di Ombudsman dan mendorong pengaduan hal-hal yang dapat merugikan negara berupa finansial maupun non finansial, termasuk yang dapat merusak citra organisasi. Pengelolaan WBS juga ditujukan untuk memberikan wadah bagi Pengadu untuk menyampaikan laporan aduan terkait dugaan adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, kode etik, dan tata kelola kehiikatan.

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI ATAS PENGELOLAAN WHISTLE BLOWING SYSTEM PERIODE JANUARI 2020 DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN RI**

**A. Latar Belakang**

Inspektorat merupakan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia melalui kegiatan audit, review, evaluasi, pemantauan pengaduan internal dan kegiatan pengawasan lainnya. Salah satu kegiatan dari Inspektorat Ombudsman Republik Indonesia adalah melaksanakan kegiatan pengelolaan dan pemantauan atas Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran di Lingkungan Ombudsman yang selanjutnya disebut WBS.

Tujuan Pengelolaan WBS adalah untuk menciptakan situasi yang kondusif dalam pelayanan di Ombudsman dan mendorong pengaduan hal-hal yang dapat merugikan negara berupa finansial maupun non finansial, termasuk yang dapat merusak citra organisasi. Pengelolaan WBS juga ditujukan untuk memberikan wadah dan panduan

Laporan Bulanan Pengaduan Masyarakat

**Tindak Lanjut Penanganan WBS dan Penegakan Etik**

Diagram Aduan berdasarkan Unit Teradu sampai dengan 13 Juli 2020



Kelompok Aduan Berdasarkan Jenis Pelanggaran



Jenis Pelanggaran terbesar terkait SOP:

- ✓ Keberatan atas penutupan laporan
- ✓ Lambat dalam penanganan laporan
- ✓ Tidak melakukan klarifikasi kembali kepada Pelapor
- ✓ Ingin dipertemukan (proses mediasi)

Penyampaian Laporan Pengaduan Masyarakat pada Rapat Pimpinan Mingguan



## Rekomendasi 8

Mengembangkan penerapan manajemen risiko berbasis kinerja hingga level terendah dan menyeluruh terhadap semua unit kerja Ombudsman RI pusat maupun kantor-kantor perwakilan

---



## Tindak Lanjut



Sosialisasi Manajemen Risiko pada Unit Kerja Pusat



Penyerahan Sertifikat ISO 9001:2015 oleh Tim Audit NQA Indonesia



Sosialisasi Manajemen Risiko pada Rakernas awal tahun 2020

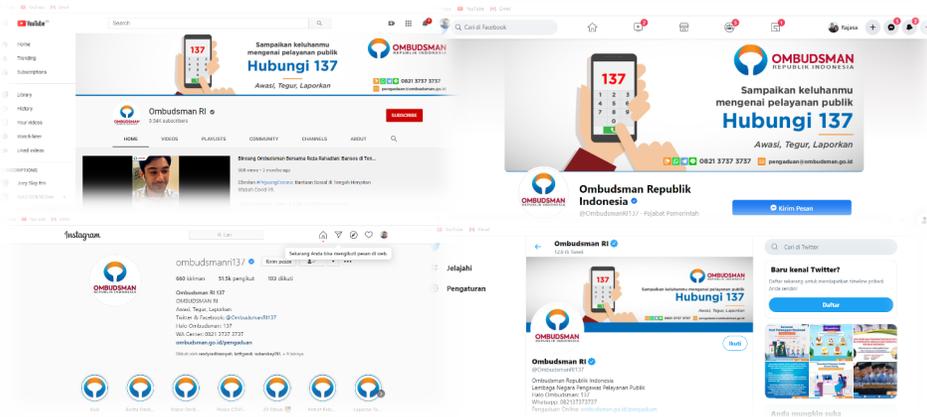


## Rekomendasi 9

Memperluas pemahaman masyarakat terhadap peran dan tugas Ombudsman RI sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik karena masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelaporan maladministrasi pelayanan publik yang dikelola oleh Ombudsman RI



## Tindak Lanjut



Berbagai Akun Media Sosial Ombudsman RI



Kegiatan “Ngopi Bareng dan Diskusi publik”





**Rekomendasi 10** Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala atas pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI dan hasil SKM tersebut menjadi dasar untuk peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan pengaduan



## Tindak Lanjut

Keterangan:		Interval Nilai				
U1 - U9	: Unsur-Unsur Pelayanan	Nilai SKM (skala 4)	Nilai SKM (skala 100)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
NRR	: Nilai Rata-Rata	3.26 - 4.00	81.26 - 100.0	A	Sangat Baik	
NRR Per Unsur	: Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner terisi	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik	
NRR Tertimbang	: NRR per Unsur x Bobot nilai per Unsur	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik	
		1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	D	Tidak Baik	

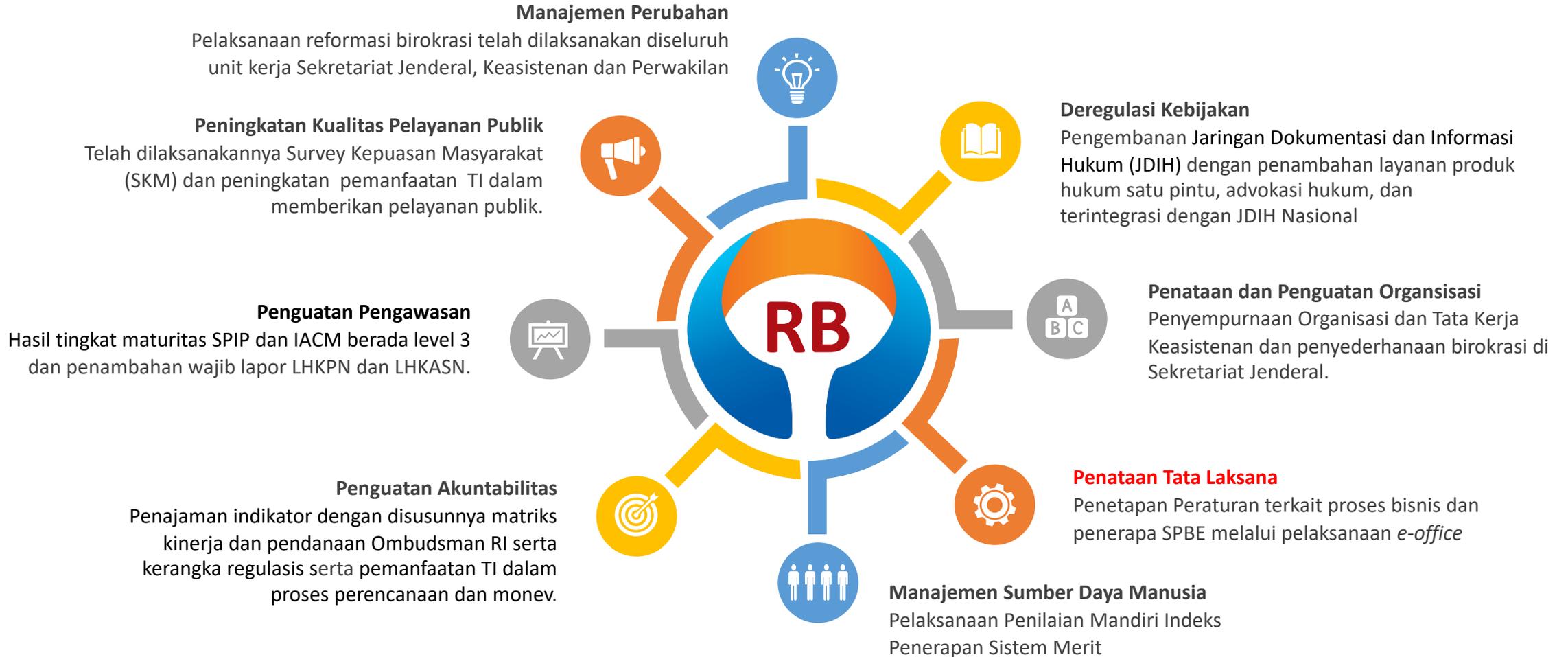
NILAI UNSUR, MUTU PELAYANAN, KINERJA UNIT PELAYANAN						
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR	BOBOT	NRR Tert.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,32	0,11	0,37	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan prosedur	3,34	0,11	0,37	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,15	0,11	0,35	B	Baik
U4	Pembedaan pelayanan: kebutuhan normal dan khusus	2,34	0,11	0,26	C	Kurang Baik
U5	Kesesuaian produk pelayanan yang diterima	3,22	0,11	0,36	B	Baik
U6	Kompetensi petugas	3,39	0,11	0,38	A	Sangat Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,49	0,11	0,39	A	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,15	0,11	0,35	B	Baik
U9	Ketersediaan penanganan pengaduan	3,81	0,11	0,42	A	Sangat Baik
Nilai SKM (Indeks Unit Pelayanan)				3,25	B	Baik

Hasil Pelaksanaan  
Survey Kepuasan  
Masyarakat



# **Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia**

## Capaian 8 Area Perubahan



## Tahap Penilaian Mandiri Reformasi Birokrasi

### Tahap I

Assessor baik pusat maupun unit kerja melakukan pengisian lembar kerja evaluasi pada aplikasi PMPRB

**8 - 25 Juni**



### Tahap II

Pelaksanaan verifikasi oleh TPI, dilaksanakan secara Wawancara dan metode verifikasi Lembar Kerja Evaluasi Hasil verifikasi tersebut sebagai dasar pengusulan 10 unit kerja

**23 - 29 Juni**



### Tahap III

Penggabungan hasil Penilaian Mandiri Lembar Kerja Evaluasi Pusat dan Unit Kerja pada komponen pengungkit aspek pemenuhan, untuk di sampaikan kepada Sekretaris Jenderal

**29 Juni**



### Tahap IV

Sekretaris Jenderal melakukan submit hasil penilaian mandiri pada komponen pengungkit aspek pemenuhan ke KemenPANRB dengan nilai sebesar

18,33

**30 Juni**



### Tahap V

Verifikasi ulang dan tindaklanjut Catatan TPI sehingga terdapat peningkatan hasil penilaian mandiri pada komponen pengungkit aspek Pemenuhan sebesar

19,5

**3 - 18 Agustus**



## 10 Unit Kerja yang di Usulkan ke KemenPANRB

- |   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|    | Biro Perencanaan dan Keuangan                    |    | Inspektorat                            |
|    | Biro Fasilitasi Pelayanan Teknis                 |    | Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat |
|    | Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi           |    | Keasistenan Utama Manajemen Mutu       |
|   | Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi |   | Perwakilan Jambi                       |
|  | Biro Sumber Daya Manusia dan Umum                |  | Perwakilan Bali                        |

**Terima Kasih**