

LAMPIRAN

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 2011
TENTANG
GRAND DESIGN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2011-2026

SISTEMATIKA

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Kondisi Saat Ini
- D. Kondisi Yang Diinginkan
- E. Permasalahan Pelayanan Publik
- F. Keterkaitan Grand Design Ombudsman Dengan Perencanaan Pembangunan Nasional
- G. Ruang Lingkup Grand Design Ombudsman

BAB II GRAND DESIGN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

- A. Tujuan Grand Design Ombudsman
- B. Visi Pembangunan Nasional
- C. Arah Kebijakan Ombudsman
- D. Visi Ombudsman
- E. Pola Pikir Pencapaian Visi
- F. Misi Ombudsman
- G. Tujuan Ombudsman
- H. Sasaran Ombudsman
- I. Prinsip-Prinsip Ombudsman
- J. Sasaran Lima Tahunan Ombudsman
- K. Ukuran Keberhasilan
- L. Strategi Pelaksanaan

BAB III ROAD MAP OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

- A. Tujuan *Road Map* Ombudsman
- B. Keterkaitan Grand Design Ombudsman Dengan Setiap *Road Map* Ombudsman

BAB IV PENUTUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan pelaksanaannya sejalan dengan arah kebijakan Pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025, Pemerintah menjamin terwujudnya kehidupan bangsa yang lebih demokratis serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, transparan dan akuntabel. Peningkatan tersebut ditandai dengan komitmen pelaksanaan pelayanan publik yang memenuhi standar pada semua tingkatan pemerintahan.

Arah kebijakan Ombudsman Republik Indonesia harus mendukung target pencapaian reformasi birokrasi dan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), sebagaimana hal tersebut telah menjadi prioritas dari 11 (sebelas) agenda pembangunan yang menjadi dasar pelaksanaan kinerja Pemerintahan Kabinet Indonesia Bersatu Jilid II, yakni:

1. Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola;
2. Pendidikan;
3. Kesehatan;
4. Penanggulangan kemiskinan;
5. Ketahanan Pangan;
6. Infrastruktur;
7. Iklim Investasi dan Bisnis;
8. Energi;
9. Lingkungan Hidup dan Penanggulangan Bencana;
10. Pembangunan Daerah Tertinggal, Terdepan dan Pasca Konflik; dan
11. Kebudayaan, Kreativitas dan Inovasi Teknologi.

Fungsi dan tugas penyelenggaraan negara pada hakikatnya adalah mewujudkan kesejahteraan bagi rakyat dan mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi,

Kolusi, dan Nepotisme. Penyelenggaraan negara mempunyai peranan yang sangat menentukan untuk mencapai cita-cita perjuangan bangsa mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang mampu menjalankan fungsi dan tugasnya secara sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab, perlu diletakkan asas-asas penyelenggaraan negara dan tata pemerintahan yang baik. Mengapa hal ini diperlukan? Karena masyarakat secara hakiki memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil dari penyelenggara negara sebagaimana ditentukan dalam Pasal 9 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1998.

Sebagaimana diketahui bahwa pada tanggal 9 November 2001 adalah tanggal penentu dikenalnya nama Ombudsman karena TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001 menyebut perlunya suatu undang-undang yang mengatur Ombudsman dalam rangka mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Dengan landasan hukum TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001 tersebut, kedudukan Komisi Ombudsman Nasional (KON) yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, yang salah satu tugasnya adalah mempersiapkan Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang Ombudsman Nasional sangat penting dan strategis dalam upaya memberantas dan mencegah KKN.

Dalam praktik selama ini masih banyak terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Ada adagium bahwa penyelenggara negara tidak melayani tetapi minta dilayani dan rakyat menjadi objek, menjadi korban, atau menjadi abdi penyelenggara Negara; kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah; kalau bisa dipermahal kenapa dipermurah; kalau bisa diperlama kenapa dipercepat, dan seterusnya. Selain adagium di atas, selama ini ketentuan mengenai tolok ukur pemberian pelayanan yang baik bagi masyarakat belum diimplementasikan.

Dalam perjalanannya, selama hampir delapan tahun, setelah dibentuknya KON, disahkanlah Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka memenuhi amanat TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001 dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1998

tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025, Ombudsman Republik Indonesia (RI) menyusun Grand Design Ombudsman RI Tahun 2011-2026 yang harus dijadikan acuan oleh segenap insan Ombudsman RI dan seluruh pemangku kepentingan (*stake-holders*) dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI menyelenggarakan tugas:

1. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
3. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI;
4. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. membangun jaringan kerja;
7. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
8. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas tersebut, Ombudsman RI berwenang:

1. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman RI;
2. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;

3. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
4. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
5. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
6. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
7. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Selain wewenang tersebut di atas, Ombudsman RI berwenang juga:

1. menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
2. menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Secara operasional tugas-tugas tersebut diimplementasikan melalui kegiatan sosialisasi, permintaan klarifikasi, investigasi/pemeriksaan lapangan, monitoring, mediasi, konsiliasi, adjudikasi khusus dan pemberian rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik, penelaahan kebijakan secara sistemik (*systemic review*), dan pengawasan terhadap pelaksanaan kinerja penyelenggara pelayanan publik, serta kegiatan lain yang diamanatkan oleh undang-undang.

Penyelenggaraan kegiatan di atas dilaksanakan secara nasional karena kedudukan Ombudsman RI adalah meliputi seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kedudukan Ombudsman RI adalah di ibukota negara. Dengan demikian dalam rangka memudahkan akses masyarakat terhadap Ombudsman RI dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di daerah, maka Ombudsman RI dapat membentuk kantor perwakilan di provinsi atau kabupaten/kota.

Pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI dilakukan melalui satuan organisasi Ombudsman RI yang terdiri dari:

1. Ombudsman RI;
2. Asisten Ombudsman RI;
3. Perwakilan Ombudsman RI; dan
4. Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

Dalam perkembangannya pelaksanaan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, pengawasan pelayanan publik tidak hanya mengenai maladministrasi, melainkan diperluas ruang lingkup pengawasannya, meliputi :

1. pelayanan barang publik;
2. pelayanan jasa publik; dan
3. pelayanan administratif.

Selain perluasan ruang lingkup tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengamanatkan penyelesaian laporan melalui ajudikasi khusus yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI. Ajudikasi khusus ini merupakan kewenangan Ombudsman RI dalam proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh Ombudsman RI. Hal tersebut menunjukkan bahwa Ombudsman RI memiliki peran penting dan posisi strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan kondisi umum di atas, dan untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025, diperlukan perencanaan keseluruhan kegiatan yang menyangkut fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI dengan menetapkan tujuan dan sasaran 15 (lima belas) tahun ke depan sampai 2026 dengan menyusun Grand Design serta menetapkan sasaran setiap lima tahunan dengan Rencana Strategis yang memuat visi, misi, arah kebijakan dan isu strategis.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum Grand Design Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2011-2026, adalah:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
6. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
8. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

9. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005–2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4700);
10. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899) ;
11. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1916);
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2010 tentang Penghasilan, Uang Kehormatan, dan Hak-hak Lain Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5128);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207);
15. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia;
16. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2010–2014;
17. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 6/P Tahun 2011 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia;
18. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penjenjangan Jabatan Asisten Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 364) ;
19. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 603);

20. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 tentang Syarat Tata Cara Pengangkatan, Pemberhentian, serta Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 604);
21. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 tentang Kode Etik Insan Ombudsman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 308).

C. Kondisi Saat Ini

Perkembangan proses demokratisasi sejak tahun 1998 telah memberikan peluang untuk mengakhiri masa transisi demokrasi menuju arah proses konsolidasi demokrasi. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah diubah sebanyak empat kali telah mengubah dasar-dasar konsensus dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara, baik pada tataran kelembagaan negara maupun tataran masyarakat sipil. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang kemudian memberikan ruang diterbitkannya berbagai peraturan perundang-undangan di bidang pemerintahan sebagai penjabarannya telah menjadi bagian penting dalam upaya merumuskan format baru bagi konsolidasi demokrasi. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah secara tegas menata kembali struktur dan kewenangan lembaga-lembaga negara termasuk beberapa penyelenggaraan negara tambahan, seperti Mahkamah Konstitusi, Komisi Yudisial, Komisi Pemilihan Umum, serta beberapa Komisi lainnya. Sedangkan Ombudsman RI dibentuk berdasarkan amanat TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Indonesia termasuk negara paling aktif dalam reformasi birokrasi khususnya di bidang pelayanan publik, antara lain kemudahan mendirikan usaha, kemudahan pengurusan perizinan untuk mendirikan bangunan, kemudahan untuk mendaftarkan properti.

Secara umum kondisi pelayanan publik di Indonesia sesuai dengan hasil survei menunjukkan peringkat Indonesia dalam pelayanan publik pada tahun 2008 di posisi 129 dan tahun 2009 naik di posisi 122, namun di tahun 2010 posisi Indonesia mengalami penurunan kembali di peringkat 129 dari 183 negara. Penurunan ini terjadi karena enam dari 10 indikator yang dijadikan

dasar penilaian mengalami penurunan (*Doing Business 2012: Doing Business in a More Transparent World*). Apabila dibandingkan dengan negara-negara tetangga di kawasan Asia Tenggara, peringkat *Doing Business*, Indonesia jauh tertinggal dari Singapura (1), Thailand (17), Malaysia (18), Brunei Darussalam (83), dan Vietnam (98). Indonesia hanya unggul dari Filipina (136), Kamboja (138), dan Timor Leste (168).

Sementara itu Indeks Persepsi Korupsi tahun 2009 mendapat nilai 2,8 di peringkat 111 dari 180 negara, dan diharapkan pada tahun 2014 angka IPK Indonesia mendapat nilai 5,0. Laporan hasil survei Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) tahun 2009 menunjukkan nilai rata-rata Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2009 adalah 6,50. Nilai tersebut lebih rendah dibanding dengan nilai integritas tingkat pusat dan daerah tahun 2008 yang rata-rata 6,84 dan 6,69, namun sedikit lebih tinggi dari nilai integritas pusat tahun 2007 yang rata-rata 5,53. Penurunan tersebut sebagian dikarenakan mulai tahun 2009, KPK menetapkan standar minimal integritas sektor publik, dengan nilai 6 sebagai standar integritas minimal yang harus dipenuhi oleh instansi penyedia layanan publik. Penetapan standar minimal integritas tersebut sekaligus bertujuan untuk membatasi keragaman jawaban responden atas persepsi yang berbeda akibat perbedaan tingkat pendidikan, golongan, umur, domisili, jenis pekerjaan maupun status responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Secara lebih terperinci, nilai integritas nasional berasal dari:

1. 136 unit layanan di 39 instansi pusat;
2. 39 unit layanan di 10 pemerintah provinsi; dan
3. 196 unit layanan di 49 pemerintah kabupaten/kota.

Nilai integritas 6,50 dianggap masih cukup rendah, mengingat hanya sekitar 0,5 di atas standar integritas minimal yang ditetapkan oleh KPK. Nilai tersebut juga masih jauh lebih rendah bila dibandingkan dengan negara lain seperti Korea yang memiliki nilai integritas mencapai 9.

Khususnya subindikator pencegahan korupsi menunjukkan angka yang sangat rendah yakni 2,82 yang terdiri atas item Tingkat Upaya Anti Korupsi dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan saat ini dalam kerangka pencegahan korupsi (praktik maladministrasi) belum menunjukkan hasil sebagaimana harapan masyarakat. Meskipun upaya untuk melibatkan masyarakat di dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah digalakkan, namun terkesan program-programnya belum menyentuh kebutuhan masyarakat, khususnya

upaya anti korupsi dan pengaduan masyarakat. Untuk mencapai perbaikan seperti yang diharapkan diperlukan kesungguhan dalam upaya peningkatan kualitas dan penataan pelayanan publik dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Upaya peningkatan kualitas dan penataan pelayanan publik akan memberikan peluang terwujudnya pengawasan dan penyeimbangan (*checks and balances*) kekuasaan. Kemajuan demokrasi terlihat pula dengan telah berkembangnya kesadaran terhadap hak-hak masyarakat dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang dalam jangka panjang diharapkan mampu menstimulasi masyarakat lebih jauh untuk makin aktif berpartisipasi dalam mengambil inisiatif bagi pengelolaan urusan-urusan publik. Kemajuan itu tidak terlepas dari berkembangnya peran partai politik, organisasi non-pemerintah dan organisasi-organisasi masyarakat sipil lainnya.

Selain itu, kebebasan pers dan media telah jauh berkembang yang antara lain ditandai dengan adanya peran aktif pers dan media dalam menyuarakan aspirasi masyarakat dan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Walaupun demikian, kalangan pers belum dapat mengatasi dampak dari kebebasan tersebut, misalnya lebih berpihak pada kepentingan industrinya daripada kepentingan publik yang lebih luas.

Hingga saat ini, pelaksanaan program pembangunan aparatur Negara masih menghadapi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan Negara dan pemerintahan. Permasalahan tersebut, antara lain masih terjadinya praktik-praktik penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk KKN dan belum terwujudnya harapan masyarakat atas pelayanan yang cepat, murah, dan berkualitas. Upaya yang sungguh-sungguh untuk memberantas KKN dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah banyak dilakukan. Walaupun demikian, hasil yang dicapai belum cukup menggembirakan. Kelembagaan pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, masih belum terlihat efektif dalam membantu pelaksanaan tugas dan sistem manajemen pemerintahan yang belum efisien dalam menghasilkan dan menggunakan sumber-sumber daya. Upaya-upaya untuk meningkatkan profesionalisme birokrasi masih belum sepenuhnya dapat teratasi mengingat keterbatasan dana pemerintah. Saat ini birokrasi belum mengalami perubahan mendasar. Banyak permasalahan yang belum terselesaikan. Permasalahan itu makin meningkat kompleksitasnya dengan desentralisasi, demokratisasi, globalisasi, dan revolusi teknologi informasi.

Proses demokratisasi yang dilaksanakan membuat rakyat makin sadar terhadap hak dan tanggung jawabnya. Untuk itu, partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan negara termasuk dalam pengawasan terhadap birokrasi perlu terus dibangun dalam rangka mewujudkan tata tata pemerintahan yang baik. Tingkat partisipasi masyarakat yang rendah akan membuat aparatur negara tidak dapat menghasilkan kebijakan pembangunan yang tepat. Kesiapan aparatur negara dalam mengantisipasi proses demokratisasi perlu dicermati agar mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan kualitas yang prima dari kinerja organisasi publik. Globalisasi juga membawa perubahan yang mendasar pada sistem dan mekanisme pemerintahan. Revolusi teknologi dan informasi (TI) akan mempengaruhi terjadinya perubahan manajemen penyelenggaraan Negara dan pemerintahan. Pemanfaatan TI dalam bentuk *e-government*, *e-procurement*, *e-business* dan *cyber law* selain akan menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah, juga akan meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

Sebagaimana diketahui bahwa Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (RI) telah disahkan sejak 7 Oktober 2008 oleh Presiden, namun masih banyak masyarakat dan para pejabat pemerintah, menganggap bahwa Ombudsman RI masuk dalam rumpun lembaga 'komisi' yakni semacam lembaga nonpermanen dan mempunyai peran yang tidak signifikan terhadap pengawasan pelayanan publik oleh penyelenggara negara. Hal ini dimaklumi karena sebelumnya, nama Ombudsman RI adalah Komisi Ombudsman Nasional (KON) yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional sehingga orang masih mengenal KON selama kurang lebih 8 tahun sejak para anggota KON diangkat Presiden pada tanggal 10 Maret 2000.

KON bersifat sementara dengan salah satu tugas adalah mempersiapkan konsep RUU tentang Ombudsman Nasional. RUU inilah yang merupakan cikal bakal adanya Ombudsman yang nantinya bersifat permanen. Proses penyusunan dan pembahasan RUU memakan waktu yang cukup lama yakni lebih dari 6 tahun, karena Pemerintah dan DPR-RI ingin mencari bentuk dan formulasi yang baik dan ideal mengenai keberadaan Ombudsman di Indonesia.

Suatu masa transisi bagi lembaga negara yang baru merupakan hal yang wajar dan hal ini segera diakhiri dengan membangun kelembagaan dan sumber daya manusia secara keseluruhan dan komprehensif yang didukung oleh anggaran yang memadai dalam rangka melaksanakan dua undang-undang yakni Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masa transisi sudah harus berakhir pada tahun 2013.

D. Kondisi yang Diinginkan

Dalam negara hukum yang demokratis, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima kepada semua warga negara. Pelayanan tersebut ditujukan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat, maka untuk mewujudkannya membutuhkan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan. Meski demikian keberadaan birokrasi sebagai motor menjadikan postur birokrasi semakin membengkak.

Pemerintah dalam segala tindak tanduknya wajib memperhatikan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan, sehingga mereka berkewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal ini diperlukan transparansi dan kesempatan bagi warga negara untuk mengajukan keluhannya mengenai pelayanan publik yang tidak/belum memuaskan. Namun demikian guna memperoleh pelayanan publik yang baik, masyarakat berkewajiban untuk memenuhi segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam 25 tahun terakhir, ternyata tuntutan warga Negara terhadap pemerintah dan aparatur pelayanan publik makin meningkat dan bertambah. Sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat yang kian meningkat tersebut, aparatur administrasi pemerintahan tidak hanya wajib memperhatikan peraturan perundang-undangan saja (asas legalitas), tetapi juga harus memperhatikan norma-norma yang terkandung dalam putusan pengadilan dan norma yang hidup di masyarakat. Pentingnya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna terwujudnya aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme membutuhkan adanya lembaga negara yang dapat menjamin ditindaklanjutinya laporan atau keluhan masyarakat. Pertimbangan tersebut menjadi alasan pembentukan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga tempat setiap orang atau

individu dapat mengajukan keluhan/laporan atas buruknya pelayanan publik yang diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kondisi yang akan dicapai oleh Ombudsman RI adalah memperkuat pelaksanaan fungsi, tugas, dan kewenangan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman juga harus menumbuhkembangkan budaya hukum dan kesadaran hukum penyelenggara Negara maupun masyarakat yang lebih etis dan beradab.

Keberadaan Ombudsman RI yang sangat penting dan strategis tersebut juga diharapkan Ombudsman RI ditempatkan sebagai pilar keempat dalam sistem ketatanegaraan setelah eksekutif, yudikatif dan legislatif. Sebagaimana diketahui bahwa dalam pembahasan perubahan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Komisi Konstitusi telah mengusulkan Ombudsman dimasukkan dalam satu pasal perubahan Undang-Undang Dasar 1945 dimaksud. Namun dari hasil pembahasan perubahan Undang-Undang Dasar 1945 telah disepakati bahwa Ombudsman belum perlu dimuat dalam Undang-Undang Dasar tetapi cukup dimuat dalam suatu undang-undang. Dari hasil pembahasan Komisi Konstitusi, maka untuk mewujudkan Ombudsman dalam suatu undang-undang, diterbitkanlah Ketetapan MPR/VIII/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, yang salah satu amanatnya memerintahkan dibentuknya Undang-Undang tentang Ombudsman.

Pembangunan Ombudsman akan dilaksanakan melalui tahap-tahap hingga terwujudnya Ombudsman yang mempunyai pengaruh di dalam penyelenggaraan pelayanan publik prima di Indonesia pada tahun 2026. Tahapan terdiri atas 3 (tiga) tahapan sebagai berikut:

Tahap Pertama, pada tahun 2016 dapat terwujud beberapa hal berikut ini:

1. kapasitas kelembagaan yang makin meningkat;
2. peningkatan kualitas penyelesaian laporan;
3. peningkatan kesadaran penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat terhadap hak dan kewajiban masing-masing;
4. peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
5. revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (karena putusan Mahkamah Konstitusi); dan
6. reviu peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik.

Tahap Kedua, pada tahun 2021 terwujud pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat dan mampu bersaing dalam dinamika global. Selain hal tersebut, telah terwujud beberapa hal antara lain:

1. kelembagaan yang kredibel, akuntabel, dan sebagai rujukan;
2. penyelesaian laporan yang berkualitas;
3. penyelenggaraan pelayanan publik yang meningkat;
4. akses masyarakat atas pelayanan Ombudsman makin mudah;
5. kontribusi aktif sebagai ketua organisasi Ombudsman se-Asia;
6. peraturan perundang-undangan yang baik;
7. pembudayaan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
8. dasar hukum kelembagaan Ombudsman RI sebagai pilar keempat dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Tahap ketiga, pada tahun 2026 terwujud pengawasan yang mengarahkan pelayanan publik berbasis masyarakat dan mampu bersaing dalam dinamika global. Selain hal tersebut, telah terwujud beberapa hal antara lain:

1. kelembagaan yang kukuh dan kuat;
2. peran serta masyarakat yang aktif dan peka;
3. indeks persepsi pelayanan publik yang meningkat;
4. kontribusi aktif sebagai ketua organisasi Ombudsman se-dunia;
5. pengembangan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas; dan
6. lembaga yang berpengaruh (*influence of magistrature*) terhadap penciptaan pelayanan publik berkualitas;

Dengan telah terwujudnya kelembagaan yang kukuh dan kuat serta lembaga yang berpengaruh, maka pengaturan kelembagaan Ombudsman RI sudah patut untuk menjadi pilar keempat dalam sistem ketatanegaraan yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

E. Permasalahan Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pemerintahan masih sering terjadi permasalahan antara penyelenggara pemerintahan dengan warga Negara yang dilayani. Penyelenggara Negara tidak melayani dengan baik kepada masyarakat tetapi malah minta dilayani sehingga rakyat menjadi objek

(korban) oleh penyelenggara Negara. Dalam pelayanan publik, pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tantangan yang dihadapi yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang makin maju dan persaingan global yang makin ketat.

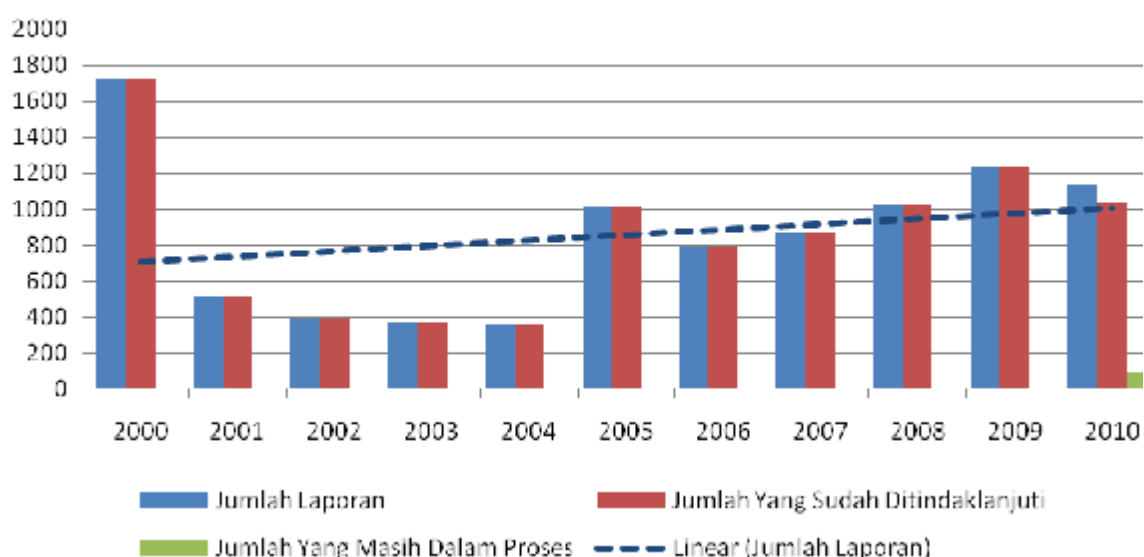
Keberadaan tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam ketentuan baik yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB maupun Kementerian Dalam Negeri, bahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik prima namun implementasinya masih sangat memprihatinkan, misalnya:

1. Pembentukan peraturan pemerintah sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hingga saat ini belum jelas keberadaannya. Hal ini sering dijadikan alasan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk tidak segera membuat standar pelayanannya.
2. Pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi objektivitas maupun akuntabilitasnya.
3. Pengaduan pelayanan publik yang disampaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik, penanganannya dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai.
4. Penyelesaian pengaduan pelayanan publik melalui pengadilan yang memerlukan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit.

Untuk mencegah ketidakefektifan dan ketidakefisienan penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk mempercepat perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik prima berbasis masyarakat diperlukan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik yang kuat dan mudah diakses masyarakat.

Pencermatan atas *trend* laporan/pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan kecenderungan meningkat, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik Jumlah Laporan Masyarakat
Tahun 2000 s.d. 2010



Dari grafik tersebut menunjukkan bahwa angka pengaduan tahun 2000 sangat tinggi karena tahun tersebut adalah tahun pertama dibentuknya Komisi Ombudsman Nasional sehingga ekspektasi masyarakat sangat besar. Namun pada tahun-tahun berikutnya terjadi penurunan laporan masyarakat hingga tahun 2004. Peningkatan kembali laporan masyarakat ke Ombudsman mulai tahun 2005 sampai saat ini. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik masih terjadi dan keberadaan Ombudsman sebagai lembaga negara yang menerima dan menyelesaikan laporan/pengaduan masyarakat serta pengawasan pelayanan publik sangat diperlukan.

F. Keterkaitan Grand Design Ombudsman RI Tahun 2011 - 2026 dengan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005 - 2025

Tujuan pembangunan jangka panjang tahun 2005-2025 adalah mewujudkan bangsa yang maju, mandiri, dan adil sebagai landasan bagi tahap pembangunan berikutnya menuju masyarakat adil dan makmur dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tingkat pembangunan yang makin merata ke seluruh wilayah diwujudkan dengan peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat, termasuk berkurangnya kesenjangan antarwilayah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peranan pemerintah yang efektif dan optimal diwujudkan sebagai fasilitator, regulator, sekaligus sebagai katalisator pembangunan di berbagai tingkat guna efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, terciptanya lingkungan usaha yang kondusif dan berdaya saing, dan terjaganya keberlangsungan

mekanisme pasar. Profesionalisme aparatur negara baik pusat maupun daerah harus dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, berwibawa, dan bertanggung jawab, serta profesional yang mampu mendukung pembangunan nasional.

Aparatur birokrasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya secara profesional perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai serta diperbaiki kesejahteraannya agar di dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dapat berjalan dengan baik dan terhindar dari pengaruh dan intervensi pihak-pihak dalam bentuk korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penuntasan penanggulangan penyalahgunaan kewenangan aparatur negara dicapai dengan penerapan:

1. prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik pada semua tingkat, lini pemerintahan, dan semua kegiatan;
2. pemberian sanksi yang seberat-beratnya kepada pelaku penyalahgunaan kewenangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. peningkatan intensitas dan efektivitas pengawasan aparatur negara melalui pengawasan internal, pengawasan fungsional, dan pengawasan masyarakat; dan
4. peningkatan etika birokrasi dan budaya kerja serta pengetahuan dan pemahaman para penyelenggara negara terhadap prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

Ombudsman RI dalam pembangunan nasional berperan sebagai pengawas pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat. Pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan.

Tabel

Keterkaitan *Grand Design* Ombudsman RI Tahun 2011 – 2026 dengan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005 – 2025

SUBJEK	TUJUAN	DASAR	FOKUS
Perencanaan Pembangunan Nasional Jangka Panjang 2005-2025	Mewujudkan bangsa yang maju, mandiri, dan adil sebagai landasan bagi tahap pembangunan berikutnya menuju masyarakat adil dan makmur dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005 – 2025	Pembangunan nasional secara menyeluruh.
<i>Grand Design</i> Ombudsman RI 2011-2026	Mewujudkan pelayanan prima berbasis masyarakat yang ditopang aparatur penyelenggara Negara dan pemerintahan yang efektif, dan efisien, jujur, bersih, terbuka, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme yang menjamin nilai keadilan dan kesejahteraan masyarakat.	Peraturan Ombudsman Republik Indonesia	Pelayanan publik yang memfasilitasi akses keadilan dan kesejahteraan masyarakat.

G. Ruang Lingkup Grand Design Ombudsman RI

Secara nasional perencanaan pembangunan nasional diatur dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025. Dalam RPJPN bidang hukum dan aparatur disebutkan bahwa program pembangunan aparatur negara masih menghadapi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan.

Permasalahan tersebut, antara lain ditandai masih terjadinya praktik-praktik penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk KKN dan belum terwujudnya harapan masyarakat atas pelayanan yang cepat, murah, manusiawi, dan berkualitas. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Ombudsman RI berperan dalam lingkup penyelenggaraan Negara dan pemerintah dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan Negara di segala bidang agar setiap warga Negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

BAB II

GRAND DESIGN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

A. Tujuan Grand Design Ombudsman RI

Grand Design Ombudsman RI bertujuan untuk memberikan arah kebijakan pelaksanaan fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman RI agar terlaksana secara efektif, efisien, terukur, konsisten, terintegrasi, melembaga, dan berkelanjutan. Kebijakan Ombudsman RI meliputi visi pembangunan nasional, arah kebijakan, visi, misi, tujuan, dan sasaran Ombudsman RI.

Grand Design Ombudsman RI 2011-2026 menjadi pedoman dalam penyusunan *Road Map* Ombudsman RI. *Road Map* Ombudsman RI 2011-2016, *Road Map* Ombudsman RI 2016-2021, dan *Road Map* Ombudsman RI 2021-2026. Selanjutnya Grand Design Ombudsman RI 2011-2026 dan *Road Map* lima tahunan menjadi pedoman dalam penyusunan rencana kerja tahunan.

B. Visi Pembangunan Nasional

Visi pembangunan nasional tahun 2005–2025 adalah:

INDONESIA YANG MANDIRI, MAJU, ADIL DAN MAKMUR

Pembangunan bangsa Indonesia bukan hanya bertujuan sebagai bangsa yang mandiri dan maju, melainkan juga bangsa yang adil dan makmur. Sebagai pelaksana dan penggerak pembangunan sekaligus objek pembangunan, rakyat mempunyai hak, baik dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi maupun menikmati hasil pembangunan. Pembangunan haruslah dilaksanakan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Oleh karena itu, masalah keadilan merupakan ciri yang menonjol pula dalam pembangunan nasional. Keadilan dan kemakmuran harus tercermin pada semua aspek kehidupan. Semua rakyat mempunyai kesempatan yang sama dalam:

1. meningkatkan taraf kehidupan;
2. memperoleh lapangan pekerjaan;
3. mendapatkan pelayanan sosial, pendidikan dan kesehatan;
4. mengemukakan pendapat;
5. melaksanakan hak politik;
6. mengamankan dan mempertahankan negara; dan
7. mendapatkan perlindungan dan kesamaan di depan hukum.

Dengan demikian, bangsa adil berarti tidak ada diskriminasi dalam bentuk apapun, baik antarindividu, gender, maupun wilayah. Bangsa yang

makmur adalah bangsa yang sudah terpenuhi seluruh kebutuhan hidupnya, sehingga dapat memberikan makna dan arti penting bagi bangsa-bangsa lain di dunia.

Mewujudkan pemerataan pembangunan dan berkeadilan merupakan upaya meningkatkan pembangunan daerah, mengurangi kesenjangan sosial secara menyeluruh, keberpihakan kepada masyarakat, kelompok dan wilayah/daerah yang masih lemah, menyediakan akses yang sama bagi masyarakat terhadap berbagai pelayanan sosial serta sarana dan prasarana ekonomi, serta menghilangkan diskriminasi dalam berbagai aspek kehidupan.

C. Arah Kebijakan Ombudsman RI

Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik diarahkan pada pemantapan tata kelola pelayanan publik melalui proses rekayasa ulang (*reengineering*) oleh Ombudsman RI bersama dengan penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik demi terwujudnya tata pemerintahan yang baik guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara. Pengawasan pelayanan publik dilaksanakan melalui upaya-upaya pencegahan dan penanganan maladministrasi serta pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga secara dinamis dan berkelanjutan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik (baik, cepat, mudah, dan murah) secara menyeluruh.

D. Visi Ombudsman

“Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia.”

E. Pola Pikir Pencapaian Visi

Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang baik. Namun sampai saat ini pelayanan publik sebagaimana harapan masyarakat belum dapat diwujudkan secara optimal. Dengan demikian, penyelenggara negara dan pemerintahan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan mendapatkan layanan makin meningkat dan beragam.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut, maka pola pikir pencapaian visi Ombudsman RI mengubah paradigma dari pelayanan publik yang berorientasi sekedar

melayani menuju pelayanan publik berbasis masyarakat. Perubahan paradigma tersebut dilaksanakan melalui berbagai upaya, sebagai berikut:

1. mengubah perilaku penyelenggara negara dan pemerintahan menuju pelayan masyarakat (bukan untuk dilayani);
2. meningkatkan kesadaran masyarakat dan pembudayaan hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara;
3. mendorong penyelenggara negara dan pemerintahan agar dinamis dan berkelanjutan menjaring aspirasi dan memenuhi pelayanan publik yang diperlukan masyarakat;
4. memanfaatkan nilai-nilai kebijakan lokal yang bernilai positif dan menghapuskan secara bertahap nilai-nilai lokal yang bernuansa negatif;
5. menjalin hubungan yang saling menguntungkan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat (*simbiosis mutualisme*) agar masyarakat berkontribusi mendukung program-program pemerintah.

Dengan hubungan tersebut diharapkan terjadi penguatan peran masyarakat dalam pemerintahan sehingga dalam jangka panjang masyarakat makin sejahtera melalui pelayanan publik yang baik.

Selain upaya tersebut, diperlukan penerapan program *quick wins* yaitu suatu langkah inisiatif yang mudah dan cepat dicapai yang mengawali suatu program besar dan sulit. Program *quick wins* yang akan dilaksanakan adalah pengelolaan pengaduan masyarakat yang profesional, efektif dan efisien, proaktif, dan komprehensif.

F. Misi Ombudsman RI

Untuk menjalankan visi, Ombudsman RI memiliki misi sebagai berikut:

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik;
2. Mendorong penyelenggara negara dan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
3. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan; dan
4. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

G. Prinsip-Prinsip Ombudsman

Untuk menjalankan visi dan misi tersebut, Ombudsman mendasarkan pada prinsip sebagai berikut:

1. kepatutan;
2. keadilan;
3. non-diskriminatif;
4. tidak memihak;
5. akuntabilitas;
6. keseimbangan;
7. keterbukaan; dan
8. kerahasiaan.

H. Tujuan Ombudsman RI

Dari Visi dan Misi tersebut tujuan Ombudsman RI adalah:

1. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
2. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
3. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
4. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi serta nepotisme; dan
5. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

I. Isu Strategis

Berdasarkan visi, misi dan tujuan di atas, Ombudsman RI telah menetapkan isu strategis yang ditetapkan sebagai pedoman dalam mengembangkan kelembagaan, yang meliputi:

1. Peningkatan kemampuan Ombudsman RI dalam penanganan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik;
2. Peningkatan peran Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi;
3. Peningkatan efektivitas sistem pelayanan publik;

4. Penguatan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia Ombudsman RI;
5. Peningkatan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik; dan
6. Pengembangan kerja sama kelembagaan baik di dalam negeri maupun luar negeri.

J. Sasaran Lima Tahunan Ombudsman RI

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025, perodesasi pembangunan 5 tahunan dimulai tahun 2005. Pada saat ini sedang dalam periode RPJMN II 2010-2015.

Sasaran lima tahunan Ombudsman mengacu pada perodesasi jabatan Keanggotaan Ombudsman yang dipilih berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Keanggotaan Ombudsman yang menjabat saat ini dengan periode jabatan 2011-2016. Dengan demikian, sasaran lima tahunan Ombudsman sampai dengan tahun 2025 meliputi periode 2011-2016; periode 2016-2021; periode 2021-2026.

Sasaran Ombudsman pada lima tahun pertama 2011-2016 difokuskan pada peningkatan kapasitas kelembagaan, peningkatan kualitas penyelesaian laporan, peningkatan kesadaran penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat terhadap hak dan kewajiban masing-masing, peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (karena putusan Mahkamah Konstitusi); dan reviu peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik.

Sasaran Ombudsman pada lima tahun Kedua 2016-2021 difokuskan pada pewujudan kelembagaan yang kredibel, akuntabel, dan sebagai rujukan, peningkatan kualitas penyelesaian laporan, peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, peningkatan kemudahan akses masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pelayanan Ombudsman, peran aktif sebagai ketua organisasi Ombudsman se-Asia, terbangunnya pusat informasi peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik, dan terciptanya budaya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta diakomodirnya Ombudsman RI sebagai pilar keempat dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Sasaran Ombudsman pada lima tahun ketiga 2016-2021 difokuskan pada terwujudnya kelembagaan yang kukuh, kuat, dan berpengaruh, semakin

meningkatnya peran serta masyarakat yang aktif dan peka, terbangunnya data base Ombudsman indeks dan ombudsprudensi, diakuinya keberadaan Ombudsman RI sebagai penjamin kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan diakuinya pengaruh Ombudsman RI dalam komunitas organisasi Ombudsman se-dunia.

Sasaran Lima Tahunan Ombudsman 2011-2026



K. Ukuran Keberhasilan

Pengukuran keberhasilan Ombudsman RI dilakukan melalui penilaian terhadap capaian atas sasaran yang telah ditetapkan. Secara rinci disajikan dalam tabel berikut ini.

SASARAN	INDIKATOR	BASE LINE	TARGET		
		2011	2016	2021	2026
Penguatan kelembagaan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peran serta masyarakat	Perwakilan di provinsi dan kabupaten/kota	7 Perwakilan di provinsi	33 Perwakilan di provinsi dan 30 Perwakilan di kab/kota	Terbentuknya 80 Perwakilan di kab/kota	Terbentuknya 130 Perwakilan di kab/kota
	RPP MSDM, RPO Penanganan Laporan, dan peraturan lainnya	Penyusunan dan pembahasan	Diundang-kan dan diimplementasikan peraturan	Implementasi peraturan	Implementasi peraturan

	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah asisten memiliki kompetensi sebagai investigator yang profesional; 	56	75	100	200 Asisten
	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah asisten memiliki kompetensi sebagai mediator yang profesional; 	5	20	30	50
	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah orang bersertifikasi sebagai penilai/asesor ganti rugi 	0	10	30	50
	Meningkatnya pemahaman masyarakat atas pelayanan publik	Rendahnya pemahaman Terbentuknya 5 kader pelayanan publik	Terbentuknya kader di 33 Provinsi	Terbentuknya kader di 30% Kabupaten/Kota dan meningkatnya kesadaran masyarakat	Terbentuknya kader di 70% Kabupaten/Kota dan meningkatnya kesadaran masyarakat
	Ketersediaan sarana dan prasarana sosialisasi	50%	75%	80%	90%
	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah MoU ditandatangani dengan K/L, org DN/LN • Efektivitas pelaksanaan MoU 	9 Belum efektif	25 Efektif	35 Semakin Efektif	40 Semakin Efektif
	Jumlah kegiatan pemagangan di setiap kantor perwakilan setiap tahun	0	2 kali/tahun/unit kantor	3 kali/tahun/unit kantor	5 kali/tahun/unit kantor
<ul style="list-style-type: none"> • mengikuti konferensi/kegiatan Ombudsman internasional • menyelenggarakan konferensi internasional 	3 0	3 1 (AOA)	3 1 (APOR)	3 1 (IOI)	

	Pemagangan Insan Ombudsman di Ombudsman negara lain	Di Malaysia dan Australia	Korea Selatan Australia Taiwan Finlandia	10 negara tujuan pemagangan	10 negara tujuan pemagangan
	Saran perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik	10 saran	30 saran	50 saran	100 saran
	Saran perubahan peraturan perundang-undangan	0	10	20	50
	<ul style="list-style-type: none"> • Terbentuknya pusat pengembangan pelayanan publik • Tersedianya informasi pelayanan publik • Tersedianya referensi pelayanan publik • Tersedianya modul pelayanan publik 	<p>0</p> <p>1 paket</p> <p>1 paket</p> <p>0</p>	<p>1</p> <p>25 paket</p> <p>25 paket</p> <p>5</p>	<p>0</p> <p>50 paket</p> <p>50 paket</p> <p>10</p>	<p>0</p> <p>100 paket</p> <p>100 paket</p> <p>15</p>
	Laporan sistemik reviu	3	25	30	30
	Laporan survei kualitas pelayanan publik	0	1 paket	1 paket	1 paket
Terciptanya data base pelayanan publik dan terakomidirnya Ombudsman RI sebagai pilar keempat dalam sistem ketatanegaraan	Sistem aplikasi penerimaan laporan	1 paket	1 paket	1 paket	1 paket
	<ul style="list-style-type: none"> • Efektivitas monitoring penanganan pengaduan oleh penyelenggara • Tersedianya informasi perkembangan penanganan laporan masyarakat secara <i>real time</i> dari penyelenggara 	<p>7 Provinsi</p> <p>7 Provinsi</p>	<p>22 Provinsi</p> <p>22 Provinsi</p>	<p>33 Provinsi</p> <p>33 Provinsi</p>	<p>33 Provinsi dan 20 Kabupaten/Kota</p> <p>33 Provinsi dan 20 Kabupaten/Kota</p>

	Laporan investigasi	78	180	390	590
	Laporan <i>own motion</i>	39	90	195	295
	Laporan monitoring	96	216	510	790
	Laporan mediasi dan konsiliasi	11	32	74	114
	Laporan ajudikasi khusus	0	0	5	10
Terwujudnya peningkatan integritas Insan Ombudsman dan penyelenggara pelayanan publik	Laporan hasil pengawasan	12 lokasi	24 lokasi	33 lokasi	53 lokasi
	Laporan supervisi dan monitoring pelayanan publik	6 Kabupaten /Kota	27 Kabupaten/ Kota	33 Kabupaten/ Kota	53 Kabupaten/ Kota
	Tersedianya sarana dan prasarana pengawasan	6 lokasi	27 lokasi	33 lokasi	53 lokasi
Terwujudnya tata laksana perkantoran yang efektif, efisien, dan akuntabel	Dokumen perencanaan dan pelaporan	100%	100%	100%	100%
	Struktur organisasi yang efektif dan efisien	100%	100%	100%	100%
	Penataan laporan secara tertib secara elektronik maupun fisik	50%	100%	100%	100%
	Publikasi dan peliputan kegiatan secara meluas	100%	100%	100%	100%
	Penataan kepegawaian	80%	100%	100%	100%
	Penatausahaan persuratan dan dokumentasi	80%	100%	100%	100%
	Pembayaran gaji dan tunjangan Insan Ombudsman	100%	100%	100%	100%
	Ketersediaan sarana dan prasarana perkantoran	70%	90%	100%	100%
	Kelancaran kegiatan operasional Ombudsman	100%	100%	100%	100%
	Pengawasan Administrasi Umum	70%	90%	100%	100%

	Advokasi hukum terhadap Ombudsman RI	0	2 kasus tuntas	2 kasus tuntas	2 kasus tuntas
--	--------------------------------------	---	----------------	----------------	----------------

Pada tahun 2026, capaian sasaran tersebut secara bertahap diharapkan akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas yaitu cepat, murah, mudah, dan akuntabel. Makin berkualitas pelayanan publik maka kesejahteraan rakyat makin cepat terwujud.

L. Strategi Pelaksanaan

Strategi Ombudsman RI untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan tersebut, meliputi tingkat pelaksanaan, pelaksana, program, dan metode pelaksanaan.

1. Tingkat pelaksanaan

Pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman RI dilakukan melalui tiga tingkat pelaksanaan, sebagai berikut:

Tingkat pelaksanaan		Keterangan
Nasional	Makro	Penyempurnaan regulasi nasional yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
	Mikro	Pelaksanaan fungsi manajerial, yaitu mengaktualisasikan regulasi ke dalam implementasi
Kementerian/lembaga/pemerintah daerah	Mikro	Implementasi kebijakan/program pengawasan Ombudsman terhadap penyelenggara pelayanan publik di kementerian/lembaga/pemerintah daerah

2. Pelaksana

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang berkedudukan di ibu kota negara Republik Indonesia, Jakarta, sedangkan di tingkat daerah dibentuk perwakilan Ombudsman baik di provinsi dan/atau kabupaten/kota. Perwakilan yang ada di daerah mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman RI dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan. Dengan demikian pelaksana pengawasan pelayanan publik adalah Ombudsman yang secara operasional dilaksanakan oleh Ketua,

Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman yang dibantu oleh asisten Ombudsman. Asisten Ombudsman diangkat atau diberhentikan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan rapat anggota Ombudsman. Pelaksanaan Fungsi, tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman yang dipimpin oleh Kepala Perwakilan dibantu juga oleh asisten Ombudsman.

3. Program

Pencapaian visi, misi, tujuan, dan rencana strategeis Ombudsman RI dilaksanakan melalui program sebagai berikut:

a. Bidang Pencegahan:

- 1) Peningkatan kapasitas kelembagaan;
- 2) Peningkatan kesadaran masyarakat;
- 3) Kerja sama;
- 4) Penelitian dan Pengembangan sistem pelayanan publik dan peraturan perundang- undangan;
- 5) Penilaian pelayanan publik;

b. Bidang Penyelesaian Laporan:

- 1) Pengembangan sistem penerimaan laporan;
- 2) Integrasi sistem pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat;

c. Bidang Pengawasan:

- 1) Pengawasan internal;
- 2) Pengawasan eksternal;
- 3) Peningkatan sarana dan prasarana pengawasan;

d. Sekretariat Jenderal:

- 1) Perencanaan;
- 2) Administrasi Sistem Informasi Laporan;
- 3) Hukum dan hubungan masyarakat;
- 4) Pengelolaan Keuangan;
- 5) Pengelolaan Kepegawaian;
- 6) Sarana dan prasarana;
- 7) Pengawasan Administrasi Umum.

4. Metode pelaksanaan

Kedudukan Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri dalam melaksanakan fungsi, tugas dan kewenangannya berhubungan dengan berbagai kementerian/lembaga sehingga diperlukan metode pelaksanaan yang berbeda-beda. Dalam rangka

pencapaian program, secara internal Ombudsman RI melaksanakan peningkatan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia. Selain itu perlu dukungan sarana dan prasarana, dan penerapan sistem penanganan laporan (*handling complaint system*).

Hubungan kerja antara Ombudsman RI dengan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dikembangkan dalam rangka mendapatkan dukungan keuangan melalui fungsi *budgetting*, sedangkan dari sisi kelembagaan perlu dukungan DPR untuk penguatan kelembagaan khususnya peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum operasional Ombudsman RI.

Terhadap penyelenggara pelayanan publik, perlu dikembangkan metode pengelolaan pengaduan masyarakat di masing-masing pelaksana pelayanan publik dan integrasi *handling complaint system*. Sebagai subjek pelayanan publik, maka hubungan Ombudsman RI dengan masyarakat dikembangkan agar masyarakat mendapatkan akses pelayanan secara adil sehingga diperlukan sosialisasi yang menyeluruh dan berkesinambungan. Diharapkan masyarakat dapat berkontribusi positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga kesejahteraan masyarakat makin meningkat.

BAB III
ROAD MAP OMBUDSMAN RI

A. Tujuan *Road Map* Ombudsman RI

Road map Ombudsman RI disusun dan dilaksanakan setiap lima tahun sekali bertujuan untuk memberikan arah pelaksanaan fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman RI agar terlaksana secara efektif, efisien, terukur, konsisten, terintegrasi, melembaga, dan berkelanjutan.

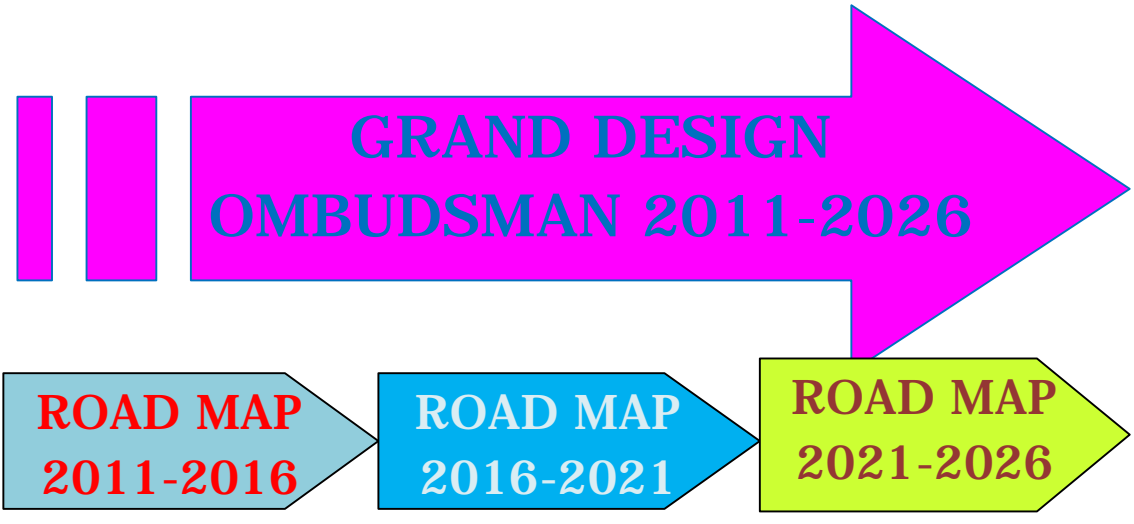
B. Keterkaitan *Grand Design* Ombudsman RI dengan setiap *Road Map* Ombudsman RI

Keterkaitan *Grand Design* Ombudsman RI dengan setiap *Road Map* lima tahunan Ombudsman RI adalah sebagai berikut:

Grand Design Ombudsman 2011-2026	Grand Design Ombudsman 2011-2026 ditetapkan dengan Peraturan Ombudsman RI sebagai dasar penetapan <i>Road Map</i> lima tahunan Ombudsman RI.
<i>Road map</i> Ombudsman RI 2011-2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. kapasitas kelembagaan yang makin meningkat; 2. peningkatan kualitas penyelesaian laporan; 3. peningkatan kesadaran penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat terhadap hak dan kewajiban masing-masing; 4. peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik; 5. revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (karena putusan Mahkamah Konstitusi); dan 6. reviu peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik.
<i>Road map</i> Ombudsman RI 2016-2021 <i>Road map</i> Ombudsman RI 2021-2026	<ol style="list-style-type: none"> 1. kelembagaan yang kredibel, akuntabel, dan sebagai rujukan; 2. penyelesaian laporan yang berkualitas; 3. penyelenggaraan pelayanan publik yang meningkat; 4. akses masyarakat atas pelayanan Ombudsman makin mudah; 5. kontribusi aktif sebagai ketua organisasi Ombudsman se-Asia; 6. peraturan perundang-undangan yang baik; 7. pembudayaan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

	8. dasar hukum kelembagaan Ombudsman RI sebagai pilar keempat dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945
Transisi 2025-2026	<ol style="list-style-type: none"> 1. kelembagaan yang kukuh dan kuat; 2. peran serta masyarakat yang aktif dan peka; 3. indeks persepsi pelayanan publik yang meningkat; 4. kontribusi aktif sebagai ketua organisasi Ombudsman se-dunia; 5. pengembangan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas; dan 6. lembaga yang berpengaruh (<i>influence of magistraature</i>) terhadap penciptaan pelayanan publik berkualitas.

Keterkaitan *Grand Design* Ombudsman
dengan setiap *Road Map* Ombudsman
2011-2016, 2016-2021, dan 2021-2026



BAB IV

PENUTUP

Perubahan kondisi menuntut kemampuan organisasi dalam menangkap fenomena perubahan, menganalisis dampaknya, dan menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi perubahan. Organisasi yang tidak siap menerima dan menyesuaikan diri dengan perubahan akan menghadapi masalah, bahkan tidak akan bisa bertahan lama. Perubahan kondisi juga dihadapi oleh Ombudsman. Banyak permasalahan timbul akibat adanya perubahan kondisi yang harus dihadapi oleh Ombudsman. Permasalahan tersebut mulai dari permasalahan manajemen dan kepemimpinan, penyelesaian laporan/keluhan, pengelolaan SDM, pengelolaan keuangan dan aset, kepuasan pelapor, keterjangkauan penyelesaian laporan di daerah.

Sedangkan perubahan kondisi yang mengharuskan Ombudsman untuk secara cepat menyesuaikannya adalah adanya gerakan Reformasi Birokrasi Nasional. Gerakan ini menuntut pembaruan mendasar di bidang organisasi dan SDM. Tujuannya adalah mengubah pola pikir dan budaya kerja di lingkungan Ombudsman RI. Tantangan terbesar bagi Ombudsman RI sebagai contoh Reformasi Birokrasi adalah bahwa Ombudsman diharapkan dapat menjadi contoh bagi Kementerian/Lembaga lain dalam hal program Reformasi Birokrasi.

Oleh karena itu, untuk mengantisipasi permasalahan yang timbul dan menghadapi perubahan kondisi pada 15 tahun ke depan, Ombudsman RI mempersiapkan Grand Design Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2010-2026. Selain alasan di atas, Grand Design ini juga disusun untuk mewujudkan Visi Ombudsman RI yaitu “Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia.”

Proses penyusunan Grand Design Ombudsman Republik Indonesia 2011-2026 ini sudah melibatkan seluruh anggota Ombudsman, asisten Ombudsman, Kepala Perwakilan Ombudsman, dan Jajaran Sekretariat Jenderal Ombudsman serta mantan anggota Ombudsman, terutama para pemangku kepentingan utama. Keterlibatan para pihak tersebut melalui berbagai cara, di antaranya sebagai rapat kerja dan mengundang narasumber dalam *focus froup discussion* (FGD) dan mitra diskusi. Sedangkan pemangku kepentingan eksternal yang terlibat mulai dari akademisi, lembaga penegak hukum lain, organisasi non-pemerintah, asosiasi profesi, sampai dengan masyarakat umum. Dengan demikian, Grand Design Ombudsman Republik

Indonesia 2011-2026 ini merupakan hasil olahan dan perumusan dari ide dan pemikiran yang berkembang di kalangan pemangku kepentingan di Ombudsman RI.

Grand Design diharapkan benar-benar menjadi dokumen yang memberikan arahan pembaruan Ombudsman RI yang dapat diimplementasikan serta menghasilkan pembaruan yang dapat dirasakan dan dinikmati oleh pelapor dan/atau terlapor khususnya, dan masyarakat pada umumnya dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Ombudsman RI berharap pula menjadikan Grand Design ini sebagai arahan pembaruan dan berkomitmen penuh untuk secara serius mengimplementasikannya. Keberhasilan implementasi Grand Design ini tidak mutlak di tangan Ombudsman RI, melainkan masih tergantung dari dukungan pihak lain, terutama DPR-RI (Komisi II) sebagai mitra Ombudsman; Pemerintah sebagai pemegang sumber daya yang mendukung pengelolaan Ombudsman; lembaga negara yang lain sebagai mitra pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman (seperti KPK, KY, LPSK); dan masyarakat sebagai pemangku kepentingan kunci dan pengguna Ombudsman.

Grand Design ini bukan merupakan dokumen sempurna tanpa cela, melainkan setiap saat dapat disempurnakan untuk memenuhi hak masyarakat dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Semoga Grand Design ini dapat benar-benar menjadi arahan pelaksanaan pembaruan Ombudsman RI yang dapat dinikmati oleh masyarakat dalam memperoleh hak-haknya terkait dengan pelayanan publik.

KETUA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA,

DANANG GIRINDRAWARDANA

1. **Danang Girindrawardana**
Ketua Ombudsman
2. **Hj. Azlaini Agus, SH, MH**
Wakil Ketua Ombudsman
3. **Dr. Ibnu Tricahyo, SH, MH**
Anggota Ombudsman
4. **Budi Santoso, SH, LLM,**
Anggota Ombudsman;
5. **Drs. Pranowo Dahlan**
Anggota Ombudsman
6. **Drs. Petrus Beda Peduli**
Anggota Ombudsman
7. **Hendra Nurtjahjo, SH, M.Hum**
Anggota Ombudsman
8. **Mohammad Khoirul Anwar, S.Sos,MSi,**
Anggota Ombudsman
9. **Kartini Istikomah, SE, MM,**
Anggota Ombudsman
10. **Dr. Suhariyono Ar., SH, MH**
Sekretaris Jenderal Ombudsman