



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.148, 2021

ORI. Mutu Terpadu. Manajemen.

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 51 TAHUN 2021  
TENTANG  
MANAJEMEN MUTU TERPADU OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WAKIL KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk penyelenggaraan pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang bermutu berdasarkan asas pelayanan publik;

b. bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan publik berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia diperlukan manajemen mutu terpadu di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman Republik Indonesia;

Mengingat : 1. 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);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6143);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5328);
  5. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 247);
  6. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1646);

7. Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1036);
8. Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi atas Prakarsa Sendiri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1072);
9. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1769);
10. Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 644);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN TENTANG MANAJEMEN MUTU TERPADU OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Ombudsman ini yang dimaksud dengan:

1. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran

pendapatan dan belanja daerah.

2. Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman yang selanjutnya disebut Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem yang ditujukan untuk mengawasi segala kegiatan dan tugas organisasi dalam rangka memastikan produk dan jasa yang dihasilkan dapat tercapai dengan baik dan konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan.
3. Mutu adalah gambaran dan karakteristik yang menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan.
4. Standar Mutu adalah seperangkat tolak ukur kinerja yang mencakup masukan proses, hasil, keluaran, serta manfaat yang harus dipenuhi oleh Unit Kerja.
5. Perencanaan Mutu adalah proses mengidentifikasi Standar Mutu yang relevan dengan tugas dan fungsi Unit Kerja dan memutuskan bagaimana cara memenuhinya.
6. Pengendalian Mutu adalah kegiatan kontrol secara rutin, terstruktur dan sistematis mulai dari proses awal sampai terbentuknya produk akhir dalam rangka mengendalikan kualitas dengan mengacu pada Standar Mutu yang telah ditetapkan.
7. Penjaminan Mutu adalah upaya untuk memastikan bahwa sistem, proses, prosedur dan sumber daya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan.
8. Pengembangan Mutu adalah proses untuk meningkatkan kualitas Mutu secara berkesinambungan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi unit secara efisien dan efektif.
9. Penilaian Mutu adalah proses pengumpulan dan pengolahan informasi yang diperoleh dari Pengendalian Mutu dan Penjaminan Mutu untuk pengukuran mencapai hasil Manajemen Mutu di lingkungan Ombudsman.
10. Pimpinan Ombudsman adalah Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman.

11. Unit Kerja adalah Biro, Inspektorat, Keasistenan Utama dan Perwakilan di lingkungan Ombudsman beserta seluruh jajarannya.
12. Pimpinan Unit Kerja adalah pejabat yang bertanggung jawab memimpin Biro, Inspektorat, Keasistenan Utama dan Perwakilan beserta seluruh jajarannya.
13. Perwakilan Ombudsman yang selanjutnya disebut Perwakilan adalah kantor Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman.
14. Produk Ombudsman yang selanjutnya disebut Produk adalah hasil proses akhir yang dilakukan oleh setiap Unit Kerja.
15. Jasa Layanan Ombudsman yang selanjutnya disebut Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang diberikan oleh salah satu Unit Kerja ke Unit Kerja lain atau pihak lain.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN PRINSIP

#### Bagian Kesatu

##### Maksud

#### Pasal 2

Manajemen Mutu Terpadu dilakukan untuk menjamin dan meningkatkan Mutu pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman agar dapat tercapai secara konsisten sesuai Standar Mutu yang telah ditetapkan, bahkan melampaui standar yang ditetapkan.

#### Bagian Kedua

##### Tujuan

#### Pasal 3

Manajemen Mutu Terpadu bertujuan untuk:

- a. menyusun Standar Mutu di lingkungan Ombudsman;

- b. mengawasi secara rutin pelaksanaan Standar Mutu;
- c. memperoleh informasi mengenai kepatuhan pelaksanaan kegiatan oleh setiap Unit Kerja terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. mengetahui bahwa produk dan jasa layanan yang dihasilkan telah memenuhi Standar Mutu;
- e. memastikan bahwa seluruh Unit Kerja di lingkungan Ombudsman dapat melakukan kerja sama dan bersinergi dalam menjaga konsistensi dan meningkatkan Mutu;
- f. memberikan keyakinan kepada pemangku kepentingan Ombudsman bahwa proses dan produk telah memenuhi Standar Mutu; dan
- g. memberikan saran perbaikan dalam rangka peningkatan Mutu.

### Bagian Ketiga

#### Prinsip

#### Pasal 4

Manajemen Mutu Terpadu dilaksanakan berdasarkan prinsip sebagai berikut:

- a. kepemimpinan;
- b. keberlanjutan;
- c. terencana dan sistematis;
- d. menghormati otonomi pelaksanaan tugas masing-masing Unit Kerja;
- e. fokus pada perbaikan;
- f. bertindak berdasarkan prioritas;
- g. pengambilan keputusan berdasarkan data dan bukti;
- h. efektif dan efisien;
- i. keterlibatan; dan
- j. kerja sama.

### BAB III PERENCANAAN MUTU

#### Pasal 5

- (1) Perencanaan Mutu mempunyai tujuan merumuskan definisi, istilah, simbol, persyaratan kompetensi dan kualifikasi Mutu dari produk dan jasa yang dihasilkan setiap Unit Kerja.
- (2) Hasil dari Perencanaan Mutu adalah Standar Mutu dan aspek-aspek yang mendukung pencapaian Standar Mutu.
- (3) Perencanaan Mutu dilaksanakan oleh Ketua Ombudsman dan dapat didelegasikan kepada Sekretaris Jenderal.
- (4) Sekretaris Jenderal membentuk tim yang terdiri dari unsur Sekretariat Jenderal, Keasistenan dan Perwakilan untuk melaksanakan Perencanaan Mutu.
- (5) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman.

#### Pasal 6

- (1) Perencanaan Mutu Terpadu disusun berdasarkan arah dan kebijakan Ombudsman yang terdiri atas:
  - a. visi, misi dan tujuan lembaga;
  - b. rencana strategis Ombudsman;
  - c. target kinerja dan capaian;
  - d. peraturan perundang-undangan yang menjadi instrumen pelaksanaan dan tugas Unit Kerja; dan
  - e. dokumen terkait lain yang menunjang Perencanaan Mutu.
- (2) Tahap Perencanaan Mutu terdiri atas:
  - a. mengidentifikasi produk dan jasa layanan;
  - b. mengidentifikasi Mutu yang diharapkan oleh pihak-pihak pemangku kepentingan dari setiap produk dan jasa layanan;
  - c. mengidentifikasi potensi kegagalan pencapaian mutu dan menetapkan langkah-langkah pencegahannya;
  - d. merumuskan tata cara (prosedur) mencapai Standar Mutu;

- e. mengidentifikasi dokumen catatan pelaksanaan mutu yang relevan;
  - f. merumuskan rancangan Standar Mutu;
  - g. merumuskan dan menetapkan faktor dan unsur pencapaian Mutu yang diharapkan;
  - h. menguji dan mereviu rancangan Standar Mutu;
  - i. menetapkan Standar Mutu; dan
  - j. Melakukan sosialisasi dan memastikan semua orang yang terlibat dalam pemenuhan mutu telah memahami Standar Mutu dan bagaimana memenuhinya.
- (3) Identifikasi produk dan jasa layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a mengacu pada program penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi pelayanan publik serta program dukungan manajemen.
- (4) Produk dan jasa layanan yang dihasilkan Ombudsman terdiri atas:
- a. penyelesaian laporan;
  - b. pencegahan maladministrasi; dan
  - c. dukungan manajemen.
- (5) Produk dan jasa layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang dihasilkan Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan program penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi pelayanan publik serta program dukungan manajemen.
- (6) Ketentuan lebih lanjut tentang produk dan jasa layanan pada program penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi pelayanan publik serta program dukungan manajemen ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

#### Pasal 7

- (1) Produk dan jasa layanan yang dihasilkan oleh Unit Kerja dapat dinyatakan bermutu apabila telah memenuhi Standar Mutu.



- (2) Pemenuhan Standar Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diukur berdasarkan kriteria yang paling sedikit memenuhi kaidah spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan dan tepat waktu.
- (3) Selain kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat ditambahkan kriteria lain sesuai dengan jenis dan bentuk layanan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan Mutu ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

#### BAB IV PELAKSANAAN MUTU

##### Bagian Kesatu Umum

##### Pasal 8

- (1) Pelaksanaan Mutu merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka memastikan pelaksanaan tugas oleh setiap Unit Kerja telah sesuai dengan Standar Mutu yang telah ditetapkan.
- (2) Pelaksanaan Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas kegiatan:
  - a. Pengendalian Mutu;
  - b. Penjaminan Mutu; dan
  - c. Pengembangan Mutu.

##### Bagian Kedua Pengendalian Mutu

##### Pasal 9

- (1) Pengendalian Mutu bertujuan untuk memastikan proses yang dilakukan dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Unit Kerja telah berjalan baik dan akan menghasilkan produk akhir yang mempunyai spesifikasi sesuai dengan Standar Mutu.

- (2) Pengendalian Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Unit Pengelola Pengendalian Mutu.
- (3) Ruang lingkup Pengendalian Mutu yaitu seluruh proses dan produk dari kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi oleh Unit Kerja pada Keasistenan Utama, Perwakilan dan Unit Kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal.

#### Pasal 10

Kegiatan Pengendalian Mutu dilaksanakan dengan ketentuan:

- a. dilaksanakan dalam bentuk inspeksi dan/atau pemantauan pada pelaksanaan tugas mulai awal sampai dihasilkannya produk dan/atau jasa layanan oleh setiap Unit Kerja;
- b. dilakukan dengan frekuensi yang telah ditetapkan dan sewaktu-waktu bila dibutuhkan dalam setiap tahapan pelaksanaan tugas oleh setiap Unit Kerja;
- c. pelaksanaan Pengendalian Mutu menggunakan Formulir Pengendalian Mutu (Kartu Kendali);
- d. proses Pengendalian Mutu dapat dilakukan secara manual atau menggunakan teknologi;
- e. berfungsi sebagai sarana untuk memverifikasi pemenuhan Standar Mutu pada produk dan/atau jasa layanan yang dihasilkan, apabila belum memenuhi syarat maka pengendali Mutu dapat meminta dilakukan perbaikan;
- f. verifikasi terhadap pemenuhan Standar Mutu dilakukan dengan berdasarkan kriteria pemenuhan standar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2);
- g. permintaan perbaikan sebagaimana dimaksud pada huruf f disampaikan secara langsung kepada petugas terkait;
- h. seluruh Unit Kerja di lingkungan Ombudsman bertanggung jawab terhadap penerapan tata kelola yang baik, dan Pengendalian Mutu dalam menjalankan tugas dan fungsi di lingkungan Unit Kerja masing-masing; dan
- i. seluruh Unit Kerja mengupayakan kepatuhan terhadap semua kebijakan atau ketentuan yang berlaku.

### Pasal 11

Pengendali Mutu bertugas:

- a. memantau, meneliti dan menganalisis proses pelaksanaan tugas maupun produk dan/atau jasa yang dihasilkan oleh Unit Kerja;
- b. Menganalisa setiap ketidaksesuaian guna menemukan akar permasalahannya;
- c. Menetapkan tindakan perbaikan yang harus dilakukan yang bertujuan untuk menghilangkan faktor penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya kembali ketidaksesuaian;
- d. Tindakan perbaikan bisa berupa peningkatan pengetahuan keterampilan sumber daya manusia (kompetensi), peningkatan kedisiplinan dan tanggung jawab, perbaikan tata kelola, komunikasi, perbaikan sarana dan infrastruktur dan sebagainya;
- e. Menetapkan batas waktu perbaikan yang harus dilakukan;
- f. memverifikasi perbaikan yang dilakukan dan memastikan produk dan/atau jasa yang dihasilkan telah sesuai standar yang ditetapkan (memastikan efektifitasnya);
- g. meminta mengulang proses apabila produk yang dihasilkan tidak sesuai Standar Mutu; dan
- h. mengidentifikasi masalah dan isu terkait kualitas Mutu pada Unit Kerja masing-masing.

### Pasal 12

- (1) Seluruh hasil dari kegiatan Pengendalian Mutu yang dilaksanakan oleh Unit Pengelola Pengendalian Mutu dicatat dalam Formulir Pengendalian Mutu (Kartu Kendali) yang ditandatangani oleh petugas yang menginspeksi, personil yang diinspeksi, dan diketahui oleh atasan terkait.
- (2) Hasil dari kegiatan Pengendalian Mutu yang dilaksanakan oleh Unit Pengelola Pengendalian Mutu dapat berupa dokumentasi atas kegiatan inspeksi dan

pengujian atas suatu produk/jasa layanan.

- (3) Hasil dari kegiatan Pengendalian Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), digunakan oleh Unit Pengelola Pengendalian Mutu untuk melakukan evaluasi dan peningkatan Mutu di setiap Unit Kerja.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan Pengendalian Mutu ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

### Bagian Ketiga Penjaminan Mutu

#### Pasal 13

- (1) Penjaminan Mutu bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi berbagai aspek dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Kerja dalam menghasilkan produk dan jasa layanan sesuai Standar Mutu yang telah ditetapkan.
- (2) Penjaminan Mutu program penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi pelayanan publik, dilaksanakan oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Penjaminan Mutu.
- (3) Dalam hal Penjaminan Mutu program dukungan manajemen dilaksanakan oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah di lingkungan Sekretariat Jenderal.
- (4) Ruang lingkup dalam kegiatan Penjaminan Mutu meliputi seluruh sistem, proses, prosedur dan sumber daya pada pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Kerja.

#### Pasal 14

- (1) Unit Kerja yang diberikan tugas untuk melaksanakan Penjaminan Mutu melakukan kegiatan secara proaktif berkala atau sewaktu-waktu disesuaikan dengan kebutuhan tertentu.
- (2) Penjaminan Mutu dilakukan dalam bentuk kegiatan:
  - a. menyiapkan dan menyusun perangkat/dokumen sistem Penjaminan Mutu;
  - b. melakukan monitoring implementasi dan Sistem Penjaminan Mutu;

- c. melakukan audit/evaluasi Mutu dalam pencapaian sasaran Mutu (target kerja) dan rencana Mutu (cara mencapai);
  - d. memastikan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku; dan
  - e. melaporkan secara periodik kepada pimpinan terkait implementasi sistem Penjaminan Mutu.
- (3) Penjaminan Mutu dapat memperhatikan hasil dari identifikasi dan analisis terhadap permasalahan pada produk dan jasa layanan yang dikeluhkan oleh pengguna layanan sebagai dasar rekomendasi perbaikan Mutu
- (4) Hasil dari kegiatan Penjaminan Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Penjaminan Mutu.

#### Pasal 15

- (1) Dalam melaksanakan Penjaminan Mutu, Unit Kerja pelaksana memiliki kewenangan untuk:
- a. mengakses seluruh data dan informasi, sistem informasi, catatan, dokumentasi, aset, dan personil yang diperlukan sehubungan dengan pelaksanaan tugas Penjaminan Mutu dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - b. melakukan komunikasi secara langsung dengan Para Pimpinan Unit Kerja serta Insan Ombudsman lain yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan Penjaminan Mutu; dan
  - c. Menyusun laporan dan memberikan rekomendasi perbaikan.
- (2) Dalam melaksanakan Penjaminan Mutu, Unit Kerja pelaksana memiliki tanggung jawab untuk:
- a. menjaga kerahasiaan data dan informasi terkait dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Penjaminan Mutu, kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan; dan

- b. melakukan pemantauan dan evaluasi tindak lanjut atas hasil Penjaminan Mutu.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Penjaminan Mutu ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

#### Bagian Keempat Pengembangan Mutu

##### Pasal 16

- (1) Pengembangan Mutu bertujuan untuk:
  - a. meningkatkan nilai dari produk dan jasa layanan;
  - b. meningkatkan tingkat keamanan dan kenyamanan dalam bekerja;
  - c. meningkatkan produktifitas kerja; dan
  - d. meningkatkan kepuasan *stakeholders*.
- (2) Ruang lingkup Pengembangan Mutu meliputi sistem, proses, prosedur, produk dan sumber daya yang ada di lingkungan setiap Unit Kerja.
- (3) Pengembangan Mutu didasarkan pada hasil:
  - a. pengendalian mutu;
  - b. penjaminan mutu;
  - c. masukan *stakeholders*; dan/atau
  - d. pengukuran kepuasan *stakeholders*.
- (4) Pengembangan Mutu dilaksanakan oleh setiap Unit Kerja.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai Pengembangan Mutu ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

#### BAB V PENILAIAN MUTU

##### Pasal 17

- (1) Penilaian Mutu bertujuan untuk:
  - a. mengetahui tingkat pencapaian Mutu;
  - b. mengetahui kecakapan, motivasi dari pegawai;
  - c. mengetahui tingkat kemajuan dan kesesuaian hasil dari pelaksanaan Manajemen Mutu;

- d. mendiagnosis keunggulan dan kelemahan dari masing-masing Unit Kerja dalam pencapaian Mutu;
  - e. mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dari Unit Kerja dan cara-cara peningkatannya; dan
  - f. memberikan penghargaan bagi Unit Kerja yang mencapai Mutu sebagaimana Standar Mutu yang telah ditetapkan.
- (2) Penilaian Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh Ketua Ombudsman dan dapat didelegasikan kepada Sekretaris Jenderal dibantu oleh Tim yang diberi tugas merumuskan Penilaian Mutu berdasarkan keputusan Ketua Ombudsman.
- (3) Ruang lingkup Penilaian Mutu terdiri dari penilaian sistem, proses, prosedur, produk dan sumber daya yang ada di lingkungan setiap Unit Kerja.

#### Pasal 18

- (1) Kegiatan Penilaian Mutu meliputi:
- a. pengambilan data;
  - b. pengukuran;
  - c. pengelompokan;
  - d. penetapan;
  - e. pemberian predikat; dan/atau
  - f. hasil penilaian.
- (2) Hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, dituangkan ke dalam bentuk laporan hasil penilaian.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Penilaian Mutu, ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

### BAB VI TATA KELOLA

#### Pasal 19

- (1) Tata Kelola merupakan kombinasi dari proses dan struktur yang dilaksanakan oleh pimpinan untuk menginformasikan, mengarahkan dan memantau

- kegiatan pengelolaan organisasi dalam mencapai tujuan.
- (2) Tata Kelola dimulai dari Pimpinan Ombudsman memberikan arah dan wewenang kepada Pimpinan Unit Kerja untuk bertindak dan mengawasi hasilnya.
  - (3) Pimpinan Ombudsman dalam melakukan tata kelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memperhatikan pemenuhan kebutuhan *stakeholders*.
  - (4) Secara harian tata kelola dilaksanakan oleh Pimpinan Unit Kerja melalui kegiatan Manajemen Mutu.
  - (5) Aktifitas internal dan eksternal memberikan jaminan kepada Pimpinan Ombudsman dan Pimpinan Unit Kerja dalam efektifitas proses tata kelola Manajemen Mutu.
  - (6) Setiap Pimpinan Unit Kerja bertanggung jawab atas efektifitas penyelenggaraan sistem Manajemen Mutu di lingkungan Unit Kerja masing-masing.

## BAB VII

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 20

Pengendalian Mutu dilaksanakan secara berjenjang oleh masing-masing Pimpinan Unit Kerja/Unit Operasional sampai dengan terbentuknya Unit Pengelola Pengendalian Mutu paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal Peraturan Ombudsman ini diundangkan.

## BAB VIII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 21

Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Ombudsman ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 Februari 2021

WAKIL KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA,

ttd.

LELY PELITASARI SOEBEKTY

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 16 Februari 2021

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA