



# **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;