



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 43 TAHUN 2020
TENTANG
ORGANISASI DAN TATA KERJA PADA KEASISTENAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengoptimalkan pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia, serta memperjelas organisasi dan tata kerja Asisten Ombudsman;
- b. bahwa Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia tidak sesuai lagi dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, sehingga perlu dicabut dan diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan 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 Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);
6. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035);
7. Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi atas Prakarsa Sendiri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1072);
8. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA PADA KEASISTENAN 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. Asisten Ombudsman yang selanjutnya disebut Asisten adalah pegawai tetap Ombudsman yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman untuk membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya.
3. Keasistenan Ombudsman adalah unit kerja Asisten di lingkungan Ombudsman yang melaksanakan tugas dan fungsi pokok Ombudsman di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan.

4. Keasistenan Perwakilan adalah Unit kerja Asisten di lingkungan perwakilan Ombudsman yang melaksanakan fungsi, tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman di bidang penyelesaian laporan dan/atau bidang pencegahan maladministrasi atau bidang pengawasan.

BAB II KEDUDUKAN, FUNGSI, DAN TUGAS KEASISTENAN OMBUDSMAN

Pasal 2

Keasistenan Ombudsman berkedudukan di ibu kota negara Republik Indonesia atau di seluruh Perwakilan Ombudsman di daerah.

BAB III SUSUNAN ORGANISASI KEASISTENAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Pasal 3

- (1) Susunan Organisasi Keasistenan Ombudsman pada Ombudsman Republik Indonesia yang berkedudukan di ibu kota negara Republik Indonesia terdiri atas:
 - a. Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat;
 - b. Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi;
 - c. Keasistenan Utama Manajemen Mutu;
 - d. Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring;
 - e. Keasistenan Utama I;
 - f. Keasistenan Utama II;
 - g. Keasistenan Utama III;
 - h. Keasistenan Utama IV;
 - i. Keasistenan Utama V;
 - j. Keasistenan Utama VI; dan
 - k. Keasistenan Utama VII.

- (2) Setiap kepala keasistenan utama sebagaimana dimaksud ayat (1) membawahi kepala keasistenan dan kelompok fungsional asisten.
- (3) Susunan Organisasi Keasistenan Perwakilan terdiri atas:
 - a. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL);
 - b. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan; dan
 - c. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan.

Bagian Kesatu

Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat

Pasal 4

- (1) Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat merupakan unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.
- (2) Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 5

Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas perumusan kebijakan, melakukan koordinasi penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang Penerimaan dan Konsultasi permasalahan layanan publik, verifikasi laporan serta pengembangan layanan dan jaringan.

Pasal 6

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat berfungsi:

- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang pengaduan masyarakat;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang pengaduan masyarakat;
- c. koordinasi dan pelaksanaan fungsi penerimaan pengaduan/laporan masyarakat;
- d. koordinasi dan pelaksanaan fungsi konsultasi permasalahan layanan publik;
- e. koordinasi dan pelaksanaan fungsi verifikasi laporan masyarakat;
- f. pelaksanaan pembinaan dan pengembangan layanan pada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat;
- g. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat;
- h. melakukan reviu hasil kegiatan penerimaan, verifikasi laporan, dan pengembangan layanan serta jaringan;
- i. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat secara periodik; dan
- j. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 7

Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat terdiri atas:

- a. Keasistenan Penerimaan dan Konsultasi;
- b. Keasistenan Verifikasi; dan
- c. Keasistenan Pengembangan Jaringan dan Layanan.

Paragraf 1

Keasistenan Penerimaan dan Konsultasi

Pasal 8

Keasistenan Penerimaan dan Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, mempunyai tugas menyiapkan kebijakan penerimaan dan konsultasi atas pengaduan/laporan dari masyarakat tentang permasalahan layanan publik.

Pasal 9

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Keasistenan Penerimaan dan Konsultasi berfungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pelaksanaan pengaduan/pelaporan masyarakat;
- b. melakukan pelayanan konsultasi kepada pelapor dan/atau calon pelapor atau masyarakat umum;
- c. melakukan penerimaan pencatatan laporan masyarakat yang diterima secara langsung;
- d. merumuskan dan melaksanakan kegiatan penerimaan dan konsultasi laporan secara langsung (*on the spot*);
- e. melakukan penerimaan laporan masyarakat yang dilakukan melalui *call center*;
- f. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Penerimaan dan Konsultasi secara periodik;
- g. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 10

- (1) Keasistenan Penerimaan dan Konsultasi berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat.
- (2) Keasistenan Penerimaan dan Konsultasi dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2

Keasistenan Verifikasi

Pasal 11

Keasistenan Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, mempunyai tugas menyiapkan, mengkoordinasikan, sinkronisasi, melaksanakan, dan integrasi kegiatan verifikasi laporan masyarakat.

Pasal 12

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, Keasistenan Verifikasi menyelenggarakan fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku, dan metode kerja dalam pelaksanaan verifikasi;
- b. melakukan verifikasi syarat kelengkapan verifikasi formil terhadap laporan masyarakat;
- c. melakukan penelusuran informasi terkait situasi atau perkembangan terkini dari laporan masyarakat berdasarkan hasil verifikasi formil;
- d. melakukan verifikasi materiil atas laporan masyarakat;
- e. menyusun produk verifikasi formil dan materiil;
- f. memastikan laporan yang disampaikan sesuai dengan batasan kewenangan Ombudsman;
- g. melakukan permintaan kelengkapan syarat dan pemberitahuan kepada pelapor;

- h. melakukan penutupan laporan untuk laporan yang tidak memenuhi syarat dan/atau bukan wewenang Ombudsman berdasarkan hasil Rapat Pleno;
- i. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Verifikasi secara periodik;
- j. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- k. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 13

- (1) Keasistenan Verifikasi berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat.
- (2) Keasistenan Verifikasi dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 3

Keasistenan Pengembangan Jaringan dan Layanan

Pasal 14

Keasistenan Pengembangan Jaringan dan Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c, mempunyai tugas menyiapkan kebijakan dan pelaksanaan koordinasi, sinkronisasi serta integrasi kegiatan pengembangan layanan pengaduan masyarakat, memberikan konsultasi pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Pasal 15

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, Keasistenan Pengembangan Jaringan dan Layanan menyelenggarakan fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pelaksanaan pengembangan layanan dan jaringan;
- b. perumusan kebijakan pada bidang pengembangan layanan;

- c. melakukan penyuluhan dan konsultasi tentang layanan pengaduan laporan masyarakat terkait pelayanan publik;
- d. mengorganisasi laporan yang bersumber dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
- e. melakukan analisis terkait pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
- f. melakukan penyuluhan dan konsultasi terkait perlakuan pelaksanaan saran pengaduan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dari instansi terkait;
- g. melakukan jejaring antar pemangku kepentingan dan kelompok masyarakat;
- h. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pengembangan Layanan Dan Jaringan secara periodik;
- i. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- j. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 16

- (1) Keasistenan Pengembangan Jaringan dan Layanan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat.
- (2) Keasistenan Pengembangan Jaringan dan Layanan dipimpin oleh seorang kepala.

Bagian Kedua

Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi

Pasal 17

- (1) Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi merupakan unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.

- (2) Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 18

Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran dan manajemen pengetahuan layanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Pasal 19

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran, dan manajemen pengetahuan layanan publik;
- b. penyiapan rumusan kebijakan dan penyelenggaraan penilaian kepatuhan;
- c. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan, dan anggaran di bidang manajemen pencegahan maladministrasi;
- d. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi;
- e. penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi kegiatan pelaksanaan tugas manajemen pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- f. mengoordinasikan kegiatan inventarisasi data dan informasi secara langsung pelayanan publik;
- g. menyelenggarakan kegiatan identifikasi potensi maladministrasi dan pihak terkait pada permasalahan layanan publik;
- h. melakukan kegiatan publikasi, pendampingan dan monitoring dalam rangka memastikan saran atas

permasalahan layanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara dan instansi pemberi layanan;

- i. melakukan kegiatan identifikasi, pengumpulan, penciptaan, dan penyebarluasan pengetahuan terkait Pencegahan Maladministrasi;
- j. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi secara periodik; dan
- k. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 20

Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi terdiri atas:

- a. Keasistenan Deteksi;
- b. Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran; dan
- c. Keasistenan Manajemen Pengetahuan dan Penilaian Kepatuhan.

Paragraf 1

Keasistenan Deteksi

Pasal 21

Keasistenan Deteksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a, mempunyai tugas melakukan penyiapan dan pelaksanaan kegiatan inventarisasi, identifikasi, pemutakhiran dan penyusunan laporan hasil deteksi atas permasalahan pelayanan publik.

Pasal 22

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 21, Keasistenan Deteksi menyelenggarakan fungsi:

- a. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pelaksanaan kegiatan inventarisasi, identifikasi dan pemutakhiran pada permasalahan layanan publik;

- b. melakukan inventarisasi permasalahan dan identifikasi potensi maladministrasi serta pihak terkait pada permasalahan layanan publik;
- c. mengumpulkan data terkait pelayanan publik dengan metode pemetaan dan/atau kompilasi terhadap data laporan, isu pelayanan publik, informasi/data pemangku kepentingan pada permasalahan layanan publik;
- d. melakukan telaah atas hasil kompilasi dan pemetaan dalam rangka menentukan permasalahan layanan publik, pihak yang diduga terlibat dan potensi maladministrasi pada permasalahan layanan publik;
- e. melakukan penelusuran informasi terkait situasi atau perkembangan terkini dari suatu permasalahan yang menjadi fokus kegiatan inventarisasi dan identifikasi dalam tahap deteksi pencegahan permasalahan layanan publik;
- f. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Deteksi;
- g. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 23

- (1) Keasistenan Deteksi berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi.
- (2) Keasistenan deteksi dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2

Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran

Pasal 24

Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b, mempunyai tugas melakukan penyiapan dan pelaksanaan kegiatan monitoring pelaksanaan saran, publikasi saran, dan pendampingan pelaksanaan saran.

Pasal 25

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran menyelenggarakan fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pelaksanaan monitoring pelaksanaan, publikasi dan pendampingan pelaksanaan saran;
- b. melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan hasil analisis dan penyusunan saran oleh instansi penerima;
- c. melakukan penyebaran informasi atas saran yang telah disampaikan Ombudsman kepada pihak penerima;
- d. melakukan komunikasi dan koordinasi dengan instansi penerima saran dalam rangka pendampingan;
- e. melaksanakan pelayanan konsultasi mengenai teknis pelaksanaan saran;
- f. mengelola dokumen saran dalam rangka perlakuan pelaksanaan saran;
- g. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan Saran secara periodik;
- h. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- i. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 26

- (1) Keasistenan Perlakuan Pelaksanaan saran berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi.
- (2) Keasistenan perlakuan pelaksanaan saran dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 3
Keasistenan Manajemen Pengetahuan
dan Penilaian Kepatuhan

Pasal 27

Keasistenan Manajemen Pengetahuan dan Penilaian Kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf c, mempunyai tugas melakukan kegiatan identifikasi, pengumpulan, penciptaan, dan penyebarluasan pengetahuan pencegahan maladministrasi.

Pasal 28

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 27, Keasistenan Manajemen Pengetahuan dan Penilaian Kepatuhan menyelenggarakan fungsi:

- a. menyelenggarakan pengumpulan, pengelolaan, dan penggunaan atas pengetahuan pencegahan maladministrasi;
- b. melakukan pemetaan pengetahuan pencegahan maladministrasi;
- c. merancang struktur pengetahuan pencegahan maladministrasi;
- d. merancang forum berbagi pengalaman secara konvensional maupun non-konvensional;
- e. melakukan penyusunan karya ilmiah terkait pencegahan maladministrasi;
- f. mengkoordinasikan publikasi pengetahuan;
- g. mengembangkan sistem informasi dan basis data pengetahuan pencegahan maladministrasi;
- h. merancang usulan penetapan cara baru/ide baru dalam melakukan kegiatan pencegahan maladministrasi;
- i. melakukan koordinasi dengan unit internal yang membidangi pencegahan maladministrasi;
- j. melakukan koordinasi dengan unit eksternal untuk pengembangan pengetahuan pencegahan maladministrasi;

- k. Melakukan penyusunan dan pembaharuan konsep dasar hukum penilaian kepatuhan;
- l. Melakukan penyusunan dan pembaharuan variabel serta instrumen penilaian kepatuhan;
- m. Melakukan pengembangan dan pembaharuan sistem informasi penilaian kepatuhan;
- n. Melakukan persiapan penilaian kepatuhan;
- o. Melakukan koordinasi pelaksanaan penilaian kepatuhan;
- p. Melakukan bimbingan teknis kepada pengambil data penilaian kepatuhan;
- q. Melakukan pengolahan data hasil pelaksanaan penilaian kepatuhan;
- r. Menyusun laporan hasil penilaian kepatuhan;
- s. Menyelenggarakan penyampaian laporan hasil penilaian kepatuhan;
- t. Melakukan koordinasi dengan pemangku kepentingan terkait penilaian kepatuhan; dan
- u. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 29

- (1) Keasistenan Manajemen Pengetahuan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi.
- (2) Keasistenan Manajemen Pengetahuan dipimpin oleh seorang kepala.

Bagian Ketiga

Keasistenan Utama Manajemen Mutu

Pasal 30

- (1) Keasistenan Utama Manajemen Mutu merupakan unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.
- (2) Keasistenan Utama Manajemen Mutu dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 31

Keasistenan Utama Manajemen Mutu mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang evaluasi kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi.

Pasal 32

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 31, Keasistenan Utama Manajemen Mutu mempunyai fungsi:

- a. menyusun kebijakan di bidang manajemen mutu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- b. Koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang pengaduan masyarakat;
- c. Penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi kegiatan pelaksanaan tugas manajemen mutu pengawasan pelayanan publik;
- d. melakukan penjaminan mutu terhadap pelaksanaan ketentuan pada ranah penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi.
- e. melakukan evaluasi terhadap petunjuk teknis dan standar prosedur pada ranah penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi;
- f. menindaklanjuti pengaduan terkait kinerja dalam penanganan laporan dan pencegahan maladministrasi; dan
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 33

Keasistenan Utama Manajemen Mutu terdiri atas:

- a. Keasistenan Manajemen Mutu Regional I;
- b. Keasistenan Manajemen Mutu Regional II; dan
- c. Keasistenan Manajemen Mutu Regional III.

Pasal 34

Pembagian Perwakilan dalam wilayah kerja Keasistenan Manajemen Mutu Regional I, Keasisten Utama Regional II, dan Keasistenan Manajemen Mutu Regional III ditentukan lebih lanjut melalui Keputusan Ketua Ombudsman berdasarkan Rapat Pleno.

Paragraf 1

Keasistenan Manajemen Mutu Regional I

Pasal 35

Keasistenan Manajemen Mutu Regional I sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 huruf a, mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi kegiatan manajemen mutu pada kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi oleh unit kerja di lingkup Regional I.

Pasal 36

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 35, Keasistenan Manajemen Mutu Regional I mempunyai fungsi:

- a. Menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pelaksanaan Manajemen Mutu Regional I;
- b. melakukan evaluasi kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh unit kerja di lingkup Regional I;
- c. melakukan evaluasi terhadap standar prosedur pada ranah penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi oleh unit kerja di lingkup Regional I;

- d. Menindaklanjuti pengaduan terkait kinerja dalam penanganan laporan dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Unit Kerja di Lingkup Regional I;
- e. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Manajemen Mutu Regional I secara periodik;
- f. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 37

- (1) Keasistenan Manajemen Mutu Regional I berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Keasistenan Utama Manajemen Mutu.
- (2) Keasistenan Manajemen Mutu Regional I dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2

Keasistenan Manajemen Mutu Regional II

Pasal 38

Keasistenan Manajemen Mutu Regional II sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 huruf b, mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi kegiatan manajemen mutu pada kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi oleh unit kerja di Lingkup Regional II.

Pasal 39

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 38, Keasistenan Manajemen Mutu Regional II mempunyai fungsi:

- a. Menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pelaksanaan kegiatan manajemen mutu Regional II;

- b. melakukan evaluasi kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh unit kerja di Lingkup Regional II;
- c. melakukan evaluasi terhadap standar prosedur pada ranah penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh unit kerja di Lingkup Regional II;
- d. Menindaklanjuti pengaduan terkait kinerja dalam penanganan laporan dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Unit Kerja di Lingkup Regional II;
- e. Penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Manajemen Mutu Regional II secara periodik;
- f. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 40

- (1) Keasistenan Manajemen Mutu Wilayah Regional II berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu.
- (2) Keasistenan Manajemen Mutu Wilayah Regional II dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 3

Keasistenan Manajemen Mutu Regional III

Pasal 41

Keasistenan Manajemen Mutu Regional III sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 huruf c, mempunyai tugas mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi kegiatan manajemen mutu pada kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi oleh unit kerja di Lingkup Regional III.

Pasal 42

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 41, Keasistenan Manajemen Mutu Regional III mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pelaksanaan manajemen mutu Regional III;
- b. melakukan evaluasi kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan dalam pelaksanaan kegiatan penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh unit kerja di Lingkup Regional III;
- c. melakukan evaluasi terhadap standar prosedur pada ranah penyelesaian laporan masyarakat maupun pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh unit kerja Lingkup Regional III;
- d. Menindaklanjuti pengaduan terkait kinerja dalam penanganan laporan dan pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Unit Kerja di Lingkup Regional III;
- e. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Manajemen Mutu Regional III secara periodik;
- f. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 43

- (1) Keasistenan Manajemen Mutu Wilayah Regional III berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Manajemen Mutu.
- (2) Keasistenan Manajemen Mutu Wilayah Regional III dipimpin oleh seorang kepala.

Bagian Keempat
Keasistenan Utama Resolusi Dan Monitoring

Pasal 44

- (1) Keasistenan Utama Resolusi Monitoring merupakan unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.
- (2) Keasistenan Utama Resolusi Monitoring dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 45

Keasistenan Resolusi dan Monitoring mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Resolusi serta Rekomendasi dan monitoring.

Pasal 46

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 45, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan rumusan kebijakan teknis di bidang di bidang pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), resolusi serta rekomendasi dan monitoring;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang resolusi dan monitoring;
- c. mengorganisir, mengkoordinasikan pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP);
- d. melakukan telaah terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) untuk ditindaklanjuti dalam tahapan resolusi dan monitoring;
- e. mengorganisir, mengkoordinasikan, dan melakukan kegiatan teknis mediasi;
- f. melakukan monitoring atas kesepakatan mediasi;

- g. mengorganisir, melaksanakan sidang pemeriksaan sampai menghasilkan putusan ajudikasi khusus;
- h. melakukan penyusunan, menyerahkan rekomendasi;
- i. melakukan monitoring atas pelaksanaan rekomendasi;
- j. melakukan penutupan laporan masyarakat yang telah mendapatkan penyelesaian melalui tahapan kegiatan resolusi dan monitoring;
- k. menyusun daftar rekomendasi yang telah dilaksanakan, dilaksanakan sebagian, dan tidak dilaksanakan untuk diusulkan tindak lanjutnya dalam Rapat Pleno;
- l. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring;
- m. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring secara periodik; dan
- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 47

Keasistenan Resolusi dan Monitoring terdiri atas:

- a. Keasistenan Pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP);
- b. Keasistenan Resolusi; dan
- c. Keasistenan Rekomendasi dan Monitoring.

Paragraf 1

Keasistenan Pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)

Pasal 48

Keasistenan Pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 huruf a, mempunyai tugas menyelenggarakan penelaahan, pengindentifikasian dan analisis permulaan atas Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang diusulkan untuk memperoleh penanganan penyelesaian melalui mekanisme resolusi dan monitoring.

Pasal 49

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 48, Keasistenan Pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP);
- b. melakukan telaah terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) untuk ditetapkan rencana tindak lanjut dalam tahapan resolusi dan monitoring;
- c. meminta dokumen terkait Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) kepada unit pemeriksaan yang menangani permasalahan maupun kepada pihak pelapor dan terlapor;
- d. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) secara periodik;
- e. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 50

- (1) Keasistenan Pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring.
- (2) Keasistenan Pengelolaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2
Keasistenan Resolusi

Pasal 51

Keasistenan Resolusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 huruf b, mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi kegiatan resolusi berupa mediasi dan ajudikasi khusus.

Pasal 52

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 51, Keasistenan Resolusi mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pelaksanaan kegiatan resolusi;
- b. melakukan telaah atas usulan laporan masyarakat yang akan diselesaikan melalui mekanisme resolusi;
- c. menetapkan mekanisme penyelesaian laporan masyarakat;
- d. menetapkan penyelesaian laporan melalui mekanisme mediasi;
- e. melakukan monitoring terkait hasil mediasi yang dilakukan para pihak yang berkepentingan;
- f. mengorganisir persiapan sidang pemeriksaan;
- g. melaksanakan sidang pemeriksaan dengan mengundang pihak terkait;
- h. menghasilkan putusan ajudikasi khusus sesuai kesepakatan ajudikator;
- i. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Resolusi secara periodik;
- j. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- k. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 53

- (1) Keasistenan Resolusi berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring.
- (2) Keasistenan Resolusi dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 3

Keasistenan Rekomendasi dan Monitoring

Pasal 54

Keasistenan Rekomendasi dan Monitoring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 huruf c, mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi kegiatan penyusunan rekomendasi, penyampaian dan monitoring pelaksanaan rekomendasi.

Pasal 55

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 54, Keasistenan Rekomendasi dan Monitoring mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pelaksanaan kegiatan penyusunan rekomendasi dan monitoring;
- b. melakukan telaah atas laporan masyarakat dan seluruh rangkaian tindak lanjutnya untuk dirumuskan dalam rekomendasi;
- c. menetapkan penyelesaian laporan melalui rekomendasi;
- d. mengkoordinasikan penyusunan rekomendasi dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat;
- e. melakukan telaah atas draf rekomendasi;
- f. mengusulkan draf rekomendasi untuk memperoleh persetujuan pimpinan;
- g. menyusun persiapan, dan melakukan penyampaian rekomendasi kepada instansi penerima;

- h. melakukan penelusuran informasi terkait situasi atau perkembangan terkini dari tindak lanjut rekomendasi Ombudsman;
- i. melakukan monitoring atas pelaksanaan rekomendasi;
- j. melaporkan perkembangan hasil monitoring kepada Ketua Ombudsman;
- k. menyusun draf laporan khusus kepada DPR dan Presiden dalam hal rekomendasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian oleh instansi penerima rekomendasi;
- l. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Resolusi secara periodik;
- m. melakukan koordinasi dengan Perwakilan;
- n. melakukan pengarsipan dokumen terkait hasil rekomendasi Ombudsman; dan
- o. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 56

- (1) Keasistenan Rekomendasi dan monitoring berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring.
- (2) Keasistenan Rekomendasi dan Monitoring dipimpin oleh seorang kepala.

Bagian Kelima

Keasistenan Utama I

Pasal 57

- (1) Keasistenan Utama I merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.
- (2) Keasistenan Utama I dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 58

Keasistenan Utama I mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I.

Pasal 59

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 58, Keasistenan Utama I mempunyai fungsi:

- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang Keasistenan Utama I;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang Keasistenan Utama I;
- c. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup keasistenan utama I;
- d. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- e. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- f. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melakukan kegiatan dalam tahap diagnosis dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- h. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- i. membangun jaringan kerja;
- j. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama I secara periodik; dan
- k. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 60

Keasistenan Utama I terdiri atas:

- a. Keasistenan Pemeriksaan Laporan I; dan
- b. Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I.

Paragraf 1

Keasistenan Pemeriksaan Laporan I

Pasal 61

Keasistenan Pemeriksaan Laporan I sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 huruf a, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis terkait pemeriksaan laporan sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I.

Pasal 62

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 61, Keasistenan Pemeriksaan Laporan I mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pemeriksaan laporan I;
- b. melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- c. melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- d. melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;

- e. melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- f. meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- g. melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- h. melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I melalui mekanisme respon cepat ombudsman;
- i. menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan;
- j. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- k. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pemeriksaan Laporan I secara periodik;
- l. membangun jaringan kerja;
- m. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 63

- (1) Keasistenan Pemeriksaan Laporan I berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama I.
- (2) Keasistenan Pemeriksaan Laporan I dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I

Pasal 64

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 huruf b, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis analisis dan penyusunan saran terkait pencegahan maladministrasi bagi instansi penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I.

Pasal 65

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64, Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam Analisis Pencegahan Maladministrasi;
- b. melakukan perumusan kebijakan kegiatan Analisis Pencegahan Maladministrasi yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- c. melakukan kegiatan analisis dan perumusan saran sebagai tindak lanjut atas laporan hasil deteksi pencegahan maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- d. melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- e. melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- f. melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis

dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;

- g. melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- h. melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- i. melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama I;
- j. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I secara periodik;
- k. melakukan koordinasi dengan Perwakilan;
- l. membangun jaringan kerja; dan
- m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 66

- (1) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama I.
- (2) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi I dipimpin oleh seorang kepala.

Bagian Keenam

Keasistenan Utama II

Pasal 67

- (1) Keasistenan Utama II merupakan unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.
- (2) Keasistenan Utama II dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 68

Keasistenan Utama II mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II.

Pasal 69

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 68, Keasistenan Utama II mempunyai fungsi:

- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang Keasistenan Utama II;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang Keasistenan Utama II;
- c. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama II;
- d. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- e. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- f. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melakukan kegiatan dalam tahap diagnosis dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- h. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- i. membangun jaringan kerja;
- j. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama II secara periodik; dan
- k. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 70

Keasistenan Utama II terdiri atas:

- a. Keasistenan Pemeriksaan Laporan II; dan
- b. Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi II.

Paragraf 1

Keasistenan Pemeriksaan Laporan II

Pasal 71

Keasistenan Pemeriksaan Laporan II sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 huruf a, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis terkait pemeriksaan laporan sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II.

Pasal 72

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 71, Keasistenan Pemeriksaan Laporan II mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pemeriksaan laporan II;
- b. melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- c. melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- d. melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II;

- e. melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- f. meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- g. melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- h. melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II melalui mekanisme respon cepat ombudsman;
- i. menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan;
- j. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- k. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pemeriksaan Laporan II secara periodik;
- l. membangun jaringan kerja;
- m. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 73

- (1) Keasistenan Pemeriksaan Laporan II berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama II.
- (2) Keasistenan Pemeriksaan Laporan II dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi II

Pasal 74

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 huruf b, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis analisis dan penyusunan saran terkait pencegahan maladministrasi bagi instansi penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II.

Pasal 75

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 74, Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi II mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam analisis pencegahan maladministrasi;
- b. melakukan perumusan kebijakan kegiatan Analisis Pencegahan Maladministrasi yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- c. melakukan kegiatan analisis dan perumusan saran sebagai tindak lanjut atas laporan hasil deteksi pencegahan maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- d. melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- e. melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- f. melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan

- perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama II;
- g. melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama II;
 - h. melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama II;
 - i. melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama II;
 - j. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi II secara periodik;
 - k. melakukan koordinasi dengan Perwakilan;
 - l. membangun jaringan kerja; dan
 - m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 76

- (1) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi II berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama II.
- (2) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi II dipimpin oleh seorang kepala.

Bagian Ketujuh

Keasistenan Utama III

Pasal 77

- (1) Keasistenan Utama III merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.
- (2) Keasistenan Utama III dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 78

Keasistenan Utama III mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III.

Pasal 79

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 78, Keasistenan Utama III mempunyai fungsi:

- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang Keasistenan Utama III;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang Keasistenan Utama III;
- c. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama III;
- d. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- e. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- f. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melakukan kegiatan dalam tahap diagnosis dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- h. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- i. membangun jaringan kerja;
- j. Mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama III secara periodik; dan
- k. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 80

Keasistenan Utama III terdiri atas:

- a. Keasistenan Pemeriksaan Laporan III; dan
- b. Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi III.

Paragraf 1

Keasistenan Pemeriksaan Laporan III

Pasal 81

Keasistenan Pemeriksaan Laporan III sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 huruf a, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis terkait pemeriksaan laporan sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III.

Pasal 82

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 81, Keasistenan Pemeriksaan Laporan III mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pemeriksaan laporan III;
- b. melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- c. melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- d. melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III;

- e. melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- f. meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- g. melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- h. melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III melalui mekanisme respon cepat ombudsman;
- i. menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan;
- j. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- k. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pemeriksaan Laporan III secara periodik;
- l. membangun jaringan kerja;
- m. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 83

- (1) Keasistenan Pemeriksaan Laporan III berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama III.
- (2) Keasistenan Pemeriksaan Laporan III dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi III

Pasal 84

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi III sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 huruf b, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis analisis dan penyusunan saran terkait pencegahan maladministrasi bagi instansi penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III.

Pasal 85

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 84, Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi III mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam Analisis Pencegahan Maladministrasi;
- b. melakukan perumusan kebijakan kegiatan Analisis Pencegahan Maladministrasi yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- c. melakukan kegiatan analisis dan perumusan saran sebagai tindak lanjut atas laporan hasil deteksi pencegahan maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- d. melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- e. melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- f. melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan

- perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama III;
- g. melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama III;
 - h. melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama III;
 - i. melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama III;
 - j. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi secara periodik;
 - k. melakukan koordinasi dengan Perwakilan;
 - l. membangun jaringan kerja; dan
 - m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 86

- (1) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi III berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama III.
- (2) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi III dipimpin oleh seorang kepala.

Bagian Kedelapan Keasistenan Utama IV

Pasal 87

- (1) Keasistenan Utama IV merupakan unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.
- (2) Keasistenan Utama IV dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 88

Keasistenan Utama IV mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV.

Pasal 89

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 88, Keasistenan Utama IV mempunyai fungsi:

- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang Keasistenan Utama IV;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang Keasistenan Utama IV;
- c. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama IV;
- d. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- e. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- f. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melakukan kegiatan dalam tahap diagnosis dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- h. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- i. membangun jaringan kerja;
- j. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama IV secara periodik; dan
- k. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 90

Keasistenan Utama IV terdiri atas:

- a. Keasistenan Pemeriksaan Laporan IV; dan
- b. Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi IV.

Paragraf 1

Keasistenan Pemeriksaan Laporan IV

Pasal 91

Keasistenan Pemeriksaan Laporan sebagaimana dimaksud Pasal 90 huruf a, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis terkait pemeriksaan laporan sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV.

Pasal 92

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 91, Keasistenan Pemeriksaan Laporan IV mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pemeriksaan laporan IV;
- b. melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- c. melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- d. melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV;

- e. melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- f. meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- g. melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- h. melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV melalui mekanisme respon cepat ombudsman;
- i. menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan;
- j. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- k. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pemeriksaan Laporan IV secara periodik;
- l. membangun jaringan kerja;
- m. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 93

- (1) Keasistenan Pemeriksaan Laporan IV berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama IV.
- (2) Keasistenan Pemeriksaan Laporan IV dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi IV

Pasal 94

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi sebagaimana dimaksud Pasal 90 huruf b, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis analisis dan penyusunan saran terkait pencegahan maladministrasi bagi instansi penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV.

Pasal 95

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 94, Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi IV mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam analisis pencegahan maladministrasi;
- b. melakukan perumusan kebijakan kegiatan analisis pencegahan maladministrasi yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- c. melakukan kegiatan analisis dan perumusan saran sebagai tindak lanjut atas laporan hasil deteksi pencegahan maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- d. melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- e. melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- f. melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan

- perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
- g. melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
 - h. melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
 - i. melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama IV;
 - j. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Analisis Pencegahan Maladminsitrasi IV secara periodik;
 - k. melakukan koordinasi dengan Perwakilan;
 - l. membangun jaringan kerja; dan
 - m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 96

- (1) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi IV berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama IV.
- (2) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi IV dipimpin oleh seorang kepala.

Bagian Kesembilan

Keasistenan Utama V

Pasal 97

- (1) Keasistenan Utama V merupakan unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.
- (2) Keasistenan Utama V dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 98

Keasistenan Utama V mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V.

Pasal 99

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 98, Keasistenan Utama V mempunyai fungsi:

- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang Keasistenan Utama V;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang Keasistenan Utama V;
- c. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama V;
- d. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- e. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- f. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melakukan kegiatan dalam tahap diagnosis dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- h. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- i. membangun jaringan kerja;
- j. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama V secara periodik; dan
- k. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 100

Keasistenan Utama V terdiri atas:

- a. Keasistenan Pemeriksaan Laporan V; dan
- b. Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi V.

Paragraf 1

Keasistenan Pemeriksaan Laporan V

Pasal 101

Keasistenan Pemeriksaan Laporan sebagaimana dimaksud Pasal 100 huruf a, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis terkait pemeriksaan laporan sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V.

Pasal 102

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 101, Keasistenan Pemeriksaan Laporan V mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pemeriksaan laporan V;
- b. melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- c. melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- d. melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V;

- e. melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- f. meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- g. melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- h. melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V melalui mekanisme respon cepat ombudsman;
- i. menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan;
- j. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- k. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pemeriksaan Laporan V secara periodik;
- l. membangun jaringan kerja;
- m. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 103

- (1) Keasistenan Pemeriksaan Laporan V berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama V.
- (2) Keasistenan Pemeriksaan Laporan V dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi V

Pasal 104

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi V sebagaimana dimaksud Pasal 100 huruf b mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis analisis dan penyusunan saran terkait pencegahan maladministrasi bagi instansi penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V.

Pasal 105

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 104, Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi V mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam analisis pencegahan maladministrasi;
- b. melakukan perumusan kebijakan kegiatan Analisis Pencegahan Maladministrasi yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- c. melakukan kegiatan analisis dan perumusan saran sebagai tindak lanjut atas laporan hasil deteksi pencegahan maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- d. melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- e. melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- f. melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan

- perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama V;
- g. melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama V;
 - h. melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama V;
 - i. melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama V;
 - j. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi V secara periodik;
 - k. melakukan koordinasi dengan Perwakilan;
 - l. membangun jaringan kerja; dan
 - m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 106

- (1) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi V berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama V.
- (2) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi V dipimpin oleh seorang kepala.

Bagian Kesepuluh Keasistenan Utama VI

Pasal 107

- (1) Keasistenan Utama VI merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.
- (2) Keasistenan Utama VI dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 108

Keasistenan Utama VI mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor keasistenan Utama VI.

Pasal 109

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 108, Keasistenan Utama VI mempunyai fungsi:

- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang Keasistenan Utama VI;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang Keasistenan Utama VI;
- c. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama VI;
- d. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- e. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- f. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melakukan kegiatan dalam tahap diagnosis dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- h. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- i. membangun jaringan kerja;
- j. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama VI secara periodik; dan
- k. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 110

Keasistenan Utama VI terdiri atas:

- a. Keasistenan Pemeriksaan Laporan VI; dan
- b. Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VI.

Paragraf 1

Keasistenan Pemeriksaan Laporan VI

Pasal 111

Keasistenan Pemeriksaan Laporan VI sebagaimana dimaksud Pasal 110 huruf a, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis terkait pemeriksaan laporan sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI.

Pasal 112

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 111, Keasistenan Pemeriksaan Laporan VI mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pemeriksaan laporan VI;
- b. melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- c. melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- d. melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI;

- e. melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- f. meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- g. melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- h. melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI melalui mekanisme respon cepat ombudsman;
- i. menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan;
- j. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- k. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pemeriksaan Laporan VI secara periodik;
- l. membangun jaringan kerja;
- m. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 113

- (1) Keasistenan Pemeriksaan Laporan VI berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama VI.
- (2) Keasistenan Pemeriksaan Laporan VI dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VI

Pasal 114

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VI sebagaimana dimaksud Pasal 110 huruf b, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis analisis dan penyusunan saran terkait pencegahan maladministrasi bagi instansi penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI.

Pasal 115

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 114, Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VI mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam analisis pencegahan maladministrasi;
- b. melakukan perumusan kebijakan kegiatan analisis pencegahan maladministrasi yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- c. melakukan kegiatan analisis dan perumusan saran sebagai tindak lanjut atas laporan hasil deteksi pencegahan maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- d. melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- e. melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- f. melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan

- perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
- g. melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
 - h. melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
 - i. melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VI;
 - j. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Analisis Pencegahan Maladminsitrasi VI secara periodik;
 - k. melakukan koordinasi dengan Perwakilan;
 - l. membangun jaringan kerja; dan
 - m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 116

- (1) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VI berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama VI.
- (2) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VI dipimpin oleh seorang kepala.

Bagian Kesebelas Keasistenan Utama VII

Pasal 117

- (1) Keasistenan Utama VII merupakan salah satu unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Anggota Ombudsman.
- (2) Keasistenan Utama VII dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 118

Keasistenan Utama VII mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemeriksaan laporan dan pencegahan maladministrasi pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII.

Pasal 119

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 118, Keasistenan Utama VII mempunyai fungsi:

- a. penyiapan rumusan kebijakan di bidang Keasistenan Utama VII;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana strategis, rencana tahunan dan anggaran di bidang Keasistenan Utama VII;
- c. pembinaan dan pelaksanaan administrasi pada lingkup Keasistenan Utama VII;
- d. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- e. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- f. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melakukan kegiatan dalam tahap diagnosis dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik;
- h. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- i. membangun jaringan kerja;
- j. mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Utama VII secara periodik; dan
- k. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 120

Keasistenan Utama VII terdiri atas:

- a. Keasistenan Pemeriksaan Laporan VII; dan
- b. Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VII.

Paragraf 1

Keasistenan Pemeriksaan Laporan VII

Pasal 121

Keasistenan Pemeriksaan Laporan sebagaimana di maksud Pasal 120 huruf a, mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis terkait pemeriksaan laporan sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat pada penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII.

Pasal 122

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 121, Keasistenan Pemeriksaan Laporan VII mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam pemeriksaan laporan VII;
- b. melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- c. melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- d. melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII;

- e. melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- f. meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- g. melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- h. melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII melalui mekanisme respon cepat ombudsman;
- i. menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan;
- j. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- k. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pemeriksaan Laporan VII secara periodik;
- l. membangun jaringan kerja;
- m. melakukan koordinasi dengan Perwakilan; dan
- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 123

- (1) Keasistenan Pemeriksaan Laporan VII berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama VII.
- (2) Keasistenan Pemeriksaan Laporan VII dipimpin oleh seorang kepala.

Paragraf 2

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VII

Pasal 124

Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VII sebagaimana dimaksud Pasal 120 huruf b mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis analisis dan penyusunan saran terkait pencegahan maladministrasi bagi instansi penyelenggara layanan publik yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII.

Pasal 125

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 124, Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VII mempunyai fungsi:

- a. menyiapkan rumusan kebijakan teknis, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, pengadministrasian, pengembangan sistem, prosedur operasional baku dan metode kerja dalam Analisis Pencegahan Maladministrasi;
- b. melakukan perumusan kebijakan kegiatan Analisis Pencegahan Maladministrasi yang menjadi lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- c. melakukan kegiatan analisis dan perumusan saran sebagai tindak lanjut atas laporan hasil deteksi pencegahan maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- d. melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- e. melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- f. melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan

- perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
- g. melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
 - h. melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
 - i. melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup sektor Keasistenan Utama VII;
 - j. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi secara periodik;
 - k. melakukan koordinasi dengan Perwakilan;
 - l. membangun jaringan kerja; dan
 - m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 126

- (1) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VII berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Keasistenan Utama VII.
- (2) Keasistenan Analisis Pencegahan Maladministrasi VII dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 127

Lingkup sektor yang menjadi tugas dan kewenangan Keasistenan Utama I, Keasistenan Utama II, Keasistenan Utama III, Keasistenan Utama IV, Keasistenan Utama V, Keasistenan Utama VI, serta Keasistenan Utama VII ditetapkan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan keputusan Rapat Pleno.

Bagian Kedua belas
Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)
Perwakilan

Pasal 128

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan mempunyai tugas: penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan Verifikasi laporan di wilayah kerjanya.

Pasal 129

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 128, Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan mempunyai fungsi:

- a. pelayanan konsultasi oleh pelapor dan/atau calon pelapor atau masyarakat umum;
- b. melakukan penerimaan dan pencatatan laporan masyarakat yang diterima secara langsung;
- c. merumuskan dan melaksanakan kegiatan penerimaan dan konsultasi laporan secara langsung (*on the spot*);
- d. melakukan verifikasi syarat kelengkapan Verifikasi formil terhadap laporan masyarakat;
- e. melakukan penelusuran informasi terkait situasi atau perkembangan terkini dari laporan masyarakat berdasarkan hasil verifikasi formil;
- f. melakukan verifikasi materiil atas laporan masyarakat;
- g. memastikan laporan yang disampaikan sesuai dengan batasan kewenangan Ombudsman.
- h. menyusun produk verifikasi formil dan materiil; dan
- i. melakukan permintaan kelengkapan syarat dan pemberitahuan kepada pelapor; dan
- j. melakukan penutupan laporan untuk laporan yang tidak memenuhi syarat dan/atau bukan wewenang Ombudsman berdasarkan hasil Rapat Pleno Perwakilan.

Pasal 130

- (1) Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Perwakilan.
- (2) Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan dipimpin oleh seorang kepala.
- (3) Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan membawahi jabatan fungsional Asisten.

Bagian Ketiga Belas

Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan

Pasal 131

Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya.

Pasal 132

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 131, Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan mempunyai fungsi:

- a. melakukan perumusan kebijakan pemeriksaan laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- b. melakukan pemeriksaan dokumen laporan atas laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- c. melakukan pemeriksaan/klarifikasi kepada terlapor baik secara tertulis, pertemuan, pemanggilan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- d. melakukan pemeriksaan lapangan sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;

- e. meminta keterangan kepada pelapor, saksi, ahli dan/atau penerjemah sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- f. melakukan penyelesaian laporan melalui mekanisme konsiliasi sebagai tindak lanjut laporan masyarakat yang menjadi lingkup kerja Perwakilan;
- g. melakukan penyelesaian laporan atas permasalahan layanan publik yang menjadi lingkup kerja Perwakilan melalui mekanisme respon cepat ombudsman;
- h. menyusun kesimpulan pemeriksaan dan tindakan korektif dalam laporan hasil akhir pemeriksaan;
- i. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap permasalahan layanan publik pada lingkup kerja Perwakilan;
- j. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Perwakilan secara periodik;
- k. membangun jaringan kerja;
- l. melakukan koordinasi dengan keasistenan utama; dan
- m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 133

- (1) Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Perwakilan.
- (2) Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan dipimpin oleh seorang kepala.
- (3) Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan membawahi jabatan fungsional Asisten.

Bagian Keempat Belas

Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan

Pasal 134

Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Pasal 135

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 134, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan mempunyai fungsi:

- a. melakukan inventarisasi permasalahan dan identifikasi potensi maladministrasi serta pihak terkait pada permasalahan layanan publik;
- b. mengumpulkan data terkait pelayanan publik dengan metode pemetaan dan/atau kompilasi terhadap data laporan, isu pelayanan publik, informasi/data pemangku kepentingan pada permasalahan layanan publik;
- c. melakukan telaah atas hasil kompilasi dan pemetaan dalam rangka menentukan permasalahan layanan publik, pihak yang diduga terlibat dan potensi Maladministrasi pada permasalahan layanan publik;
- d. melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi dalam lingkup Perwakilan;
- e. melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai satu kesatuan kegiatan analisis pada pada lingkup Perwakilan;
- f. melakukan pengumpulan data secara langsung atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup Perwakilan;
- g. melakukan telaah atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis pada lingkup Perwakilan;
- h. melakukan perumusan saran atas permasalahan layanan publik dalam rangka analisis dan perumusan saran pada lingkup Perwakilan;

- i. melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggaraan layanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup Perwakilan;
- j. penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas Keasistenan Pencegahan Maladministrasi secara periodik;
- k. melakukan koordinasi dengan Keasistenan Utama dan/atau antar Perwakilan;
- l. membangun jaringan kerja; dan
- m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Pasal 136

- (1) Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Perwakilan.
- (2) Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan dipimpin oleh seorang kepala.
- (3) Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan membawahi kelompok fungsional Asisten.

BAB III

TATA KERJA KEASISTENAN OMBUDSMAN

Pasal 137

- (1) Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat, Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi, Keasistenan Utama Manajemen Mutu, Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring, Keasistenan Utama I, Keasistenan Utama II, Keasistenan Utama III, Keasistenan Utama IV, Keasistenan Utama V, Keasistenan Utama VI, Keasistenan Utama VII dan Perwakilan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi di lingkungan Ombudsman serta dengan instansi lain di luar Ombudsman berdasarkan peraturan perundang-undangan.

- (2) kepala keasistenan bertanggung jawab atas pencapaian rencana/program kerja/kegiatan dan anggaran sebagaimana ditetapkan dalam dokumen anggaran/kontrak kinerja.
- (3) dalam pencapaian rencana/program kerja/kegiatan dan anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), kepala keasistenan utama, kepala keasistenan wajib melakukan kontrol dan koordinasi dengan sebaik-baiknya kepada/dengan pimpinan.
- (4) dalam rangka pelaksanaan tugasnya kepala keasistenan utama, kepala keasistenan secara berjenjang wajib menyusun laporan kegiatan dan laporan kinerja secara periodik.
- (5) kepala keasistenan utama, kepala keasistenan melakukan supervisi terhadap permasalahan layanan publik yang akan disampaikan kepada masyarakat melalui biro yang membidangi hubungan masyarakat.
- (6) laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditembuskan kepada biro yang membidangi hubungan masyarakat sebagai bahan laporan kegiatan dan biro yang membidangi perencanaan keuangan sebagai bahan laporan kinerja.
- (7) laporan yang diterima dapat dijadikan bahan analisis dan evaluasi lebih lanjut dalam rangka peningkatan kinerja.

Pasal 138

- (1) kepala keasistenan utama dalam menjalankan tugas dan fungsi penyelesaian laporan bertanggung jawab memeriksa terlapor dan/atau pihak terkait yang memiliki jabatan pimpinan tinggi madya, direktur pada BUMN, direktur utama pada BUMD, atau dalam jabatan setara lainnya.

- (2) kepala keasistenan dalam menjalankan tugas dan fungsi penyelesaian laporan bertanggung jawab memeriksa terlapor dan/atau pihak terkait yang memiliki jabatan pimpinan tinggi pratama, manajer pada BUMN, atau dalam jabatan setara lainnya.
- (3) Kepala Perwakilan dalam menjalankan tugas dan fungsi penyelesaian laporan bertanggung jawab memeriksa terlapor dan/atau pihak terkait yang memiliki jabatan kepala daerah dan kepala instansi vertikal di daerah, atau dalam jabatan setara lainnya.
- (4) kepala keasistenan perwakilan dalam menjalankan tugas dan fungsi penyelesaian laporan bertanggung jawab memeriksa terlapor dan/atau pihak terkait yang memiliki Jabatan Pimpinan Tinggi madya di daerah, atau dalam jabatan setara lainnya.
- (5) kepala keasistenan utama, kepala keasistenan, kepala perwakilan dan kepala keasistenan perwakilan dalam menjalankan fungsi pencegahan maladministrasi maupun fungsi lainnya tetap mempertimbangkan kesamaan kedudukan dengan pihak atau institusi terkait.

BAB IV

PENEMPATAN ASISTEN PADA KEASISTENAN

OMBUDSMAN

Pasal 139

- (1) Syarat, tata cara penempatan jabatan pada keasistenan utama dan keasistenan di lingkungan Ombudsman ditetapkan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan Rapat Pleno.
- (2) penempatan asisten pada keasistenan utama, keasistenan, dan pada kelompok fungsional asisten ditetapkan dengan Keputusan Ketua- Ombudsman.

- (3) penempatan asisten perwakilan pada Keasistenan Pengaduan Masyarakat, Keasistenan Pemeriksaan Laporan dan Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, serta kelompok fungsional asisten ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perwakilan.

BAB V

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 140

Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku, kepala keasistenan utama dan kepala keasistenan yang telah diangkat tetap melaksanakan tugas dan fungsinya sampai dengan penetapan kepala keasistenan utama dan kepala keasistenan yang baru berdasarkan Peraturan Ombudsman ini.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 141

- (1) Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku, Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Indonesia Tahun 2018 Nomor 478) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- (2) Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku, Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Indonesia Tahun 2012 Nomor 135) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 29 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan

Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 466) sepanjang mengatur tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 142

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 18 Juni 2020

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

TTD.

AMZULIAN RIFAI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 19 Juni 2020

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

TTD.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR 644

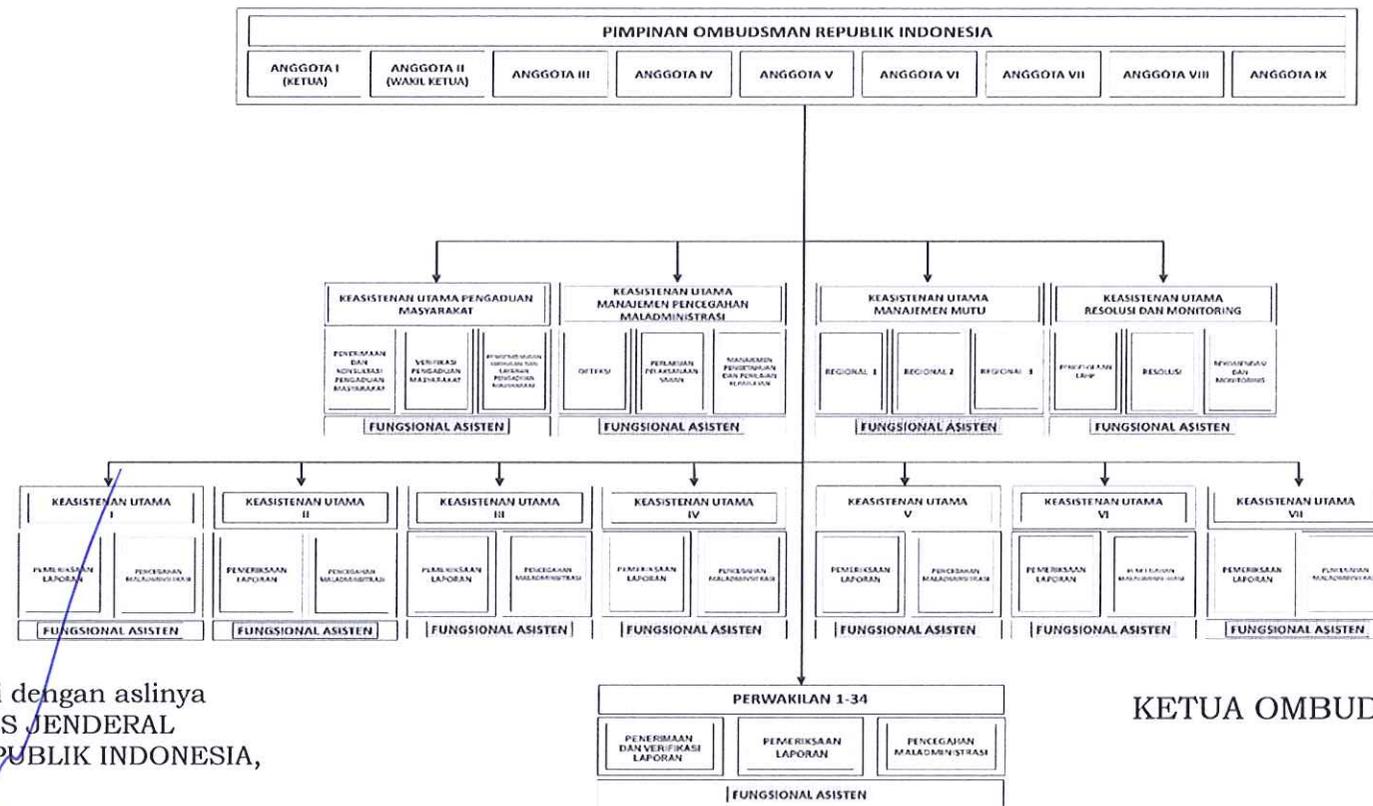
Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS JENDERAL
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



SUGANDA PANDAPOTAN PASARIBU
NIP. 1973091619931111001

LAMPIRAN
PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 43 TAHUN 2020
TENTANG
ORGANISASI DAN TATA KERJA PADA
KEASISTENAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA

SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA PADA KEASISTENAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

TTD.

AMZULIAN RIFAI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS JENDERAL
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



SUGANDA PANJADAPOTAN PASARIBU
NIP. 1973091519931111001