



PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 21 TAHUN 2011

TENTANG

PEMBENTUKAN, SUSUNAN, DAN TATA KERJA PERWAKILAN  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DI DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (3) dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah;

Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. 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);

4. Undang-Undang . . .

- 2 -

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN PEMERINTAH TENTANG PEMBENTUKAN, SUSUNAN, DAN TATA KERJA PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DI DAERAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah 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. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Perwakilan Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi berdasarkan Peraturan Pemerintah ini.

3. Pelapor . . .

3. Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan kepada Perwakilan Ombudsman.
4. Terlapor adalah penyelenggara pelayanan publik yang melakukan maladministrasi yang dilaporkan kepada Perwakilan Ombudsman.
5. Perwakilan Ombudsman adalah kantor Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman.
6. Kepala Perwakilan Ombudsman adalah seseorang yang diangkat oleh Ketua Ombudsman untuk memimpin kantor perwakilan Ombudsman di daerah berdasarkan Peraturan Pemerintah ini.

## BAB II

### PEMBENTUKAN PERWAKILAN OMBUDSMAN

#### Pasal 2

- (1) Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota.
- (2) Pembentukan Perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.
- (3) Pembentukan Perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman.

Pasal 3 . . .

### Pasal 3

- (1) Pembentukan Perwakilan Ombudsman dilakukan berdasarkan studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, kompleksitas, dan beban kerja.
- (2) Mekanisme pembentukan Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB III

### KEDUDUKAN, FUNGSI, TUGAS, DAN WEWENANG PERWAKILAN OMBUDSMAN

### Pasal 4

- (1) Perwakilan Ombudsman mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan bertanggung jawab kepada Ketua Ombudsman.
- (2) Perwakilan Ombudsman berkedudukan di ibukota provinsi atau kabupaten/kota.
- (3) Perwakilan Ombudsman dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan Ombudsman.

### Pasal 5

Perwakilan Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya 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.

Pasal 6 . . .

#### Pasal 6

Perwakilan Ombudsman mempunyai tugas:

- a. menerima Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan di wilayah kerjanya;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintahan daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman.

#### Pasal 7

(1) Dalam melaksanakan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6, Perwakilan Ombudsman berwenang:

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Perwakilan Ombudsman;

b. memeriksa . . .