



**SALINAN**

PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

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...



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 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 . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

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 . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

### 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 . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

#### 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 . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

- b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
  - c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan atau dari instansi Terlapor;
  - d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
  - e. menyelesaikan Laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
  - f. menyampaikan usul Rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian Laporan, termasuk usul Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; dan
  - g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Ombudsman.

#### Pasal 8

Dalam hal Perwakilan Ombudsman mendapat hambatan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya atau menangani dugaan maladministrasi yang mendapat perhatian masyarakat, Ombudsman dapat mengambil alih tugas dan kewenangan tersebut untuk ditindaklanjuti.

BAB IV . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

BAB IV  
SUSUNAN ORGANISASI DAN  
TATA KERJA PERWAKILAN OMBUDSMAN

Pasal 9

- (1) Perwakilan Ombudsman terdiri atas:
  - a. 1 (satu) orang Kepala Perwakilan Ombudsman; dan
  - b. paling banyak 5 (lima) orang asisten Ombudsman.
- (2) Asisten Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diangkat atau diberhentikan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman.
- (3) Sekretaris Jenderal Ombudsman dapat menugaskan pegawai negeri sipil di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman untuk mendukung pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Perwakilan Ombudsman.

Pasal 10

- (1) Ombudsman melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja Perwakilan Ombudsman.
- (2) Perwakilan Ombudsman wajib melaporkan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, dan Pasal 7 secara berkala kepada Ombudsman.

Pasal 11

Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya, Perwakilan Ombudsman wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi, baik dalam lingkungannya, dengan Kepala Perwakilan Ombudsman lainnya, antar satuan organisasi di lingkungan Ombudsman, maupun dengan instansi lain di daerah.

Pasal 12 . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

#### Pasal 12

Ketentuan lebih lanjut mengenai susunan organisasi dan tata kerja Perwakilan Ombudsman diatur dengan Peraturan Ombudsman.

### BAB V

#### PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN

#### Pasal 13

- (1) Kepala Perwakilan Ombudsman diangkat dan diberhentikan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman.
- (2) Kepala Perwakilan Ombudsman memegang jabatan selama masa 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang hanya untuk 1 (satu) kali masa jabatan.

#### Pasal 14

Untuk dapat diangkat menjadi Kepala Perwakilan Ombudsman, seorang calon harus memenuhi persyaratan:

- a. warga negara Indonesia;
- b. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c. sehat jasmani dan rohani;
- d. sarjana hukum atau sarjana bidang lain yang memiliki keahlian dan pengalaman sekurang-kurangnya 7 (tujuh) tahun dalam bidang hukum atau pemerintahan yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. berusia paling rendah 40 (empat puluh) tahun dan paling tinggi 60 (enam puluh) tahun;
- f. cakap, jujur, memiliki integritas moral, memiliki kapabilitas, dan memiliki reputasi yang baik;
- g. memiliki . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

- g. memiliki pengetahuan tentang Ombudsman dan pelayanan publik;
- h. tidak pernah dijatuhi pidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih; dan
- i. tidak menjadi pengurus dan/atau anggota partai politik.

#### Pasal 15

Pengangkatan Kepala Perwakilan Ombudsman dilakukan melalui seleksi secara terbuka oleh Ombudsman.

#### Pasal 16

Kepala Perwakilan Ombudsman dilarang merangkap menjadi:

- a. pejabat negara atau penyelenggara negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. pengurus atau karyawan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah;
- c. anggota partai politik; dan
- d. profesi lainnya.

#### Pasal 17

(1) Kepala Perwakilan Ombudsman diberhentikan karena:

- a. melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16;
- b. mengundurkan diri;
- c. berakhir masa jabatannya;
- d. berusia 65 (enam puluh lima) tahun;

e. dinyatakan . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

- e. dinyatakan melanggar sumpah/janji;
  - f. dijatuhi pidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana kejahatan;
  - g. berhalangan tetap atau secara terus-menerus selama lebih dari 3 (tiga) bulan tidak dapat melaksanakan tugasnya; atau
  - h. meninggal dunia.
- (2) Dalam hal Kepala Perwakilan Ombudsman berstatus sebagai pegawai negeri sipil, maka selama menjabat sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman, yang bersangkutan diberhentikan sementara dari jabatan organik tanpa kehilangan statusnya sebagai pegawai negeri sipil dan dapat diangkat kembali dalam jabatan organiknya setelah selesai menjalankan tugasnya.

#### Pasal 18

Sebelum menduduki jabatannya, calon Kepala Perwakilan Ombudsman harus mengangkat sumpah menurut agamanya atau mengucapkan janji di hadapan Ketua Ombudsman atau Wakil Ketua Ombudsman, yang lafal sumpahnya berbunyi:

“Demi Allah,”

“Saya bersumpah/berjanji bahwa saya untuk memperoleh jabatan ini, langsung atau tidak langsung, dengan menggunakan nama atau cara apa pun juga, tidak memberikan atau menjanjikan barang sesuatu kepada siapa pun”.

“Saya bersumpah/berjanji akan memenuhi kewajiban saya sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman dengan sebaik-baiknya dan seadil-adilnya”.

“Saya . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

“Saya bersumpah/berjanji bahwa saya, untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu dalam jabatan ini, tidak sekali-kali akan menerima langsung atau tidak langsung dari siapapun suatu janji atau pemberian”.

“Saya bersumpah/berjanji akan memegang teguh Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

“Saya bersumpah/berjanji akan memelihara kerahasiaan mengenai hal-hal yang diketahui sewaktu memenuhi kewajiban saya.”

#### Pasal 19

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara seleksi, pengangkatan, dan pemberhentian Kepala Perwakilan Ombudsman diatur dengan Peraturan Ombudsman.

### BAB VI

#### HAK ATAS PENGHASILAN KEPALA PERWAKILAN OMBUDSMAN

#### Pasal 20

- (1) Kepala Perwakilan Ombudsman berhak atas penghasilan dan hak-hak lain.
- (2) Ketentuan mengenai besaran penghasilan dan hak-hak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Presiden.

BAB VII . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

## BAB VII

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 21

- (1) Asisten Ombudsman pada Perwakilan Ombudsman yang telah ada sebelum Peraturan Pemerintah ini berlaku, dapat diangkat kembali sebagai asisten dengan memperhitungkan masa kerja dan jenjang kepangkatan berdasarkan Peraturan Ombudsman yang mengatur mengenai penjenjangan jabatan asisten Ombudsman Republik Indonesia.
- (2) Asisten bidang sekretariat pada Perwakilan Ombudsman yang telah ada sebelum Peraturan Pemerintah ini berlaku dapat diangkat menjadi pegawai negeri sipil yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.

#### Pasal 22

Kepala Perwakilan Ombudsman yang diangkat sebelum berlakunya Peraturan Pemerintah ini tetap menjalankan tugasnya sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman sampai ditetapkannya Kepala Perwakilan Ombudsman yang baru.

## BAB VIII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 23

Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 13 -

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 30 Maret 2011

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 30 Maret 2011

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

PATRIALIS AKBAR

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2011 NOMOR 42

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI  
Asisten Deputi Peraturan Perundang-undangan  
Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat,



W. Setiawan



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 21 TAHUN 2011

TENTANG

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

## I. UMUM

Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang strategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia. Bagi Ombudsman Republik Indonesia sendiri, pendirian Perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya ke seluruh wilayah negara Indonesia karena Perwakilan Ombudsman merupakan kepanjangan dan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia.

Selain Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga mengamanatkan keberadaan Perwakilan Ombudsman di provinsi dan/atau kabupaten/kota. Fungsi, tugas, dan wewenang Perwakilan Ombudsman di daerah tidak hanya terbatas pada penanganan maladministrasi, melainkan juga penanganan penyelenggaraan pelayanan publik bidang pelayanan jasa dan pelayanan barang. Makna pelayanan publik yang ditentukan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sangat luas dibanding dengan makna maladministrasi yang ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 37

Pembentukan . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

Pembentukan Perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, kompleksitas, dan beban kerja. Dengan demikian, tidak serta merta pendirian Perwakilan Ombudsman dilaksanakan di seluruh provinsi atau kabupaten/kota, melainkan didasarkan pada kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dalam Peraturan Pemerintah ini tidak hanya diartikan berasal dari masyarakat, melainkan juga karena pertimbangan Ombudsman Republik Indonesia atas dasar studi kelayakan dan pemetaan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Pada dasarnya ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Perwakilan Ombudsman adalah mutatis mutandis dengan Ombudsman Republik Indonesia, dalam arti dibatasi sehingga tidak sama dengan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini sesuai dengan penjelasan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa “mutatis mutandis” adalah ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman yang berlaku bagi Ombudsman juga berlaku bagi Perwakilan Ombudsman dengan melakukan perubahan-perubahan seperlunya.

Dalam Peraturan Pemerintah ini juga diatur mengenai syarat untuk menjadi Kepala Perwakilan Ombudsman karena Kepala Perwakilan adalah cerminan dari Ombudsman Republik Indonesia. Pengangkatan Kepala Perwakilan merupakan kewenangan Ketua Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan rapat pleno Anggota Ombudsman Republik Indonesia. Kepala Perwakilan dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya dibantu oleh asisten Ombudsman. Pengangkatan asisten Ombudsman ini didasarkan pada Peraturan Ombudsman yang ada. Selain itu, di Perwakilan Ombudsman, Sekretaris Jenderal Ombudsman dapat menugaskan pegawai negeri sipil.

II. PASAL . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Dibentuknya Perwakilan Ombudsman di samping memudahkan akses bagi masyarakat juga membantu Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.

### Pasal 3

#### Ayat (1)

“Kebutuhan masyarakat” dalam ketentuan ini dapat didasarkan pada permintaan masyarakat di daerah tersebut dan/atau didasarkan pada pertimbangan Ombudsman.

“Sumber daya” dalam ketentuan ini meliputi sumber daya manusia, anggaran, sarana, dan prasarana.

#### Ayat (2)

Cukup jelas.

### Pasal 4

#### Ayat (1)

Cukup jelas.

#### Ayat (2)

Dalam ketentuan ini dimaksudkan bahwa jika di kabupaten/kota didirikan Perwakilan Ombudsman, maka dalam rangka koordinasi, Perwakilan Ombudsman yang ada di kabupaten/kota mempunyai hubungan hierarki dengan Perwakilan Ombudsman yang ada di provinsi.

#### Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 5 . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

Pasal 5

Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 6

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “instansi pemerintah lainnya” antara lain instansi vertikal, unit pelaksana teknis kementerian/lembaga yang ada di wilayah kerjanya.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Pasal 7 . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Pasal 7

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan "mediasi" adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.

Yang dimaksud dengan "konsiliasi" adalah upaya untuk mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 8 . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

#### Pasal 8

Yang dimaksud dengan “hambatan” adalah kesulitan atau rintangan misalnya, dugaan maladministrasi yang ditangani mendapatkan ancaman atau pengaruh dari pihak terlapor agar Ombudsman tidak menangani dugaan tersebut.

Yang dimaksud dengan “mendapat perhatian masyarakat” misalnya dugaan maladministrasi telah menyebar dan melibatkan pimpinan instansi pusat. Selain itu, terdapat kemungkinan maladministrasi yang ditangani memerlukan keahlian khusus seperti masalah akuntansi, teknologi, farmasi, dan lain-lain.

#### Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “mendukung pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Perwakilan Ombudsman” adalah menyelenggarakan fungsi pelayanan administrasi kepegawaian, keuangan, ketatausahaan, pengamanan, perlengkapan, dan kerumahtanggaan Perwakilan Ombudsman.

#### Pasal 10

Ayat (1)

Evaluasi secara berkala dalam ketentuan ini dilaksanakan paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun.

Ayat (2)

Laporan secara berkala dalam ketentuan ini dilaksanakan setiap tiga bulan (triwulan).

Pasal 11 . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Yang dimaksud dengan "terbuka" adalah bahwa pengangkatan Kepala Perwakilan dilakukan melalui proses seleksi yang diumumkan kepada publik.

Pasal 16

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "profesi lainnya" dalam ketentuan ini adalah profesi yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan, antara lain dokter, akuntan, advokat, notaris, pejabat pembuat akta tanah.

Pasal 17 . . .



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Hak-hak lain dalam ketentuan ini misalnya, tunjangan asuransi dan transportasi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.