

**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 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan pertimbangan di atas, dibentuklah Perwakilan Ombudsman.

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 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**

**Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan**

elayanan 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**

**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**

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**

**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**

**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.**

**TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5207**