



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.603, 2010

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.  
Organisasi. Tata Kerja.

**PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 4 TAHUN 2010  
TENTANG  
ORGANISASI DAN TATA KERJA DI LINGKUNGAN  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,**

**Menimbang** : bahwa dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, wewenang, dan struktur organisasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan 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 45 Tahun 2010 tentang Penghasilan, Uang Kehormatan, Dan Hak-Hak Lain Ketua, Wakil ketua, dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5128);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia;
5. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Syarat, Tata Cara Pengangkatan, Pemberhentian, serta Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman;
6. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA DI  
LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

**BAB I**

**KEDUDUKAN, FUNGSI, DAN TUGAS**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan 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. Pimpinan Ombudsman adalah Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman.

3. Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia adalah perangkat pemerintah yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia.
4. Asisten Ombudsman adalah pegawai fungsional dan atau pejabat struktural yang diangkat dan diberhentikan Ketua Ombudsman untuk membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya.

#### Pasal 2

Ombudsman mempunyai fungsi 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.

#### Pasal 3

Ombudsman mempunyai tugas :

- a. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

### BAB II

### SUSUNAN ORGANISASI

#### Pasal 4

- (1) Struktur Organisasi Ombudsman terdiri atas :

- a. Ketua, Wakil, dan Anggota Ombudsman;
  - b. Sekretariat Jendral;
  - c. Asisten Ombudsman ;
  - d. Perwakilan Ombudsman;
- (2) Sekretariat Jenderal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b telah diatur tersendiri berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.
- (3) Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d ditentukan tersendiri dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### BAB III

#### PIMPINAN OMBUDSMAN

##### Bagian Kesatu

##### Fungsi, Tugas, dan Susunan Organisasi

##### Pasal 5

Pimpinan Ombudsman terdiri dari :

- a. 1 (satu) orang ketua merangkap anggota;
- b. 1 (satu) orang wakil ketua merangkap anggota; dan
- c. 7 (tujuh) orang anggota.

##### Bagian Kedua

##### Ketua

##### Pasal 6

Selain sebagaimana ditentukan dalam Pasal 3, Ketua Ombudsman mempunyai tugas :

- a. memimpin kelembagaan dan organisasi Ombudsman;
- b. menetapkan kebijakan organisasi;
- c. mewakili lembaga dalam kegiatan kenegaraan baik di dalam maupun di luar negeri;
- d. menandatangani dokumen resmi kelembagaan;
- e. mengadakan komunikasi dan konsultasi dalam membangun hubungan kerja sama dengan lembaga pemerintah atau negara, lembaga swasta, dan masyarakat;

- f. menetapkan tindakan administratif terhadap pelanggaran kode etik di lingkungan Ombudsman; dan
- g. memimpin rapat pleno Ombudsman.

#### Bagian Ketiga

#### Wakil Ketua

#### Pasal 7

Selain sebagaimana ditentukan dalam Pasal 3, Wakil Ketua Ombudsman mempunyai tugas :

- a. membantu Ketua Ombudsman untuk memimpin dan mengkoordinasi Ombudsman dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya;
- b. mengembangkan program dan kelembagaan Ombudsman; dan
- c. melakukan pengawasan internal, mencakup Kesekjenan serta pelaksanaan fungsi dan tugas pokok Ombudsman.

#### Bagian Keempat

#### Anggota

#### Pasal 8

Selain sebagaimana ditentukan dalam Pasal 3, masing-masing Anggota Ombudsman mempunyai tugas :

- a. mewakili Ketua Ombudsman dan Wakil Ketua Ombudsman apabila keduanya berhalangan;
- b. melakukan koordinasi kegiatan kerja sama antar lembaga;
- c. melakukan koordinasi kegiatan komunikasi kelembagaan;
- d. melakukan koordinasi penyusunan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden;
- e. melakukan koordinasi kegiatan serta pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Kantor Perwakilan Ombudsman; dan
- f. membantu Ketua dan Wakil Ketua dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7 peraturan ini.

#### Pasal 9

Anggota Ombudsman mengkoordinasikan Asisten sesuai bidang tugas masing-masing yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman.

Bagian Kelima  
Asisten Ombudsman

Pasal 10

- (1) Asisten Ombudsman terdiri atas :
  - a. Asisten Utama Penyelesaian Laporan;
  - b. Asisten Utama Pencegahan; dan
  - c. Asisten Utama Pengawasan.
- (2) Asisten Utama Penyelesaian Laporan terdiri atas :
  - a. Asisten Madya Konsultasi dan Verifikasi Laporan;
  - b. Asisten Madya Investigasi dan Rekomendasi;
  - c. Asisten Madya Mediasi, Konsiliasi, dan Ajudikasi Khusus; dan
  - d. Asisten Madya Monitoring dan Kepatuhan.
- (3) Asisten Utama Pencegahan terdiri atas :
  - a. Asisten Madya Pengembangan Pelayanan Publik; dan
  - b. Asisten Madya Pendidikan, Pelatihan, dan Penyadaran Masyarakat.
- (4) Asisten Utama Pengawasan terdiri atas :
  - a. Asisten Madya Penegakan Integritas dan Pengawasan Pelayanan Ombudsman (Internal); dan
  - b. Asisten Madya Pengawasan Pelayanan Publik (Eksternal).
- (5) Dalam menjalankan tugasnya Asisten Madya dibantu oleh Asisten Muda dan Asisten Pratama.

BAB IV

ASISTEN UTAMA

PENYELESAIAN LAPORAN

Pasal 11

Asisten Utama Penyelesaian Laporan mempunyai fungsi sebagai penanggungjawab dalam perencanaan dan pelaksanaan penerimaan Laporan yang meliputi konsultasi, verifikasi, investigasi lapangan, klarifikasi, penyusunan konsep rekomendasi, penyiapan mediasi, konsiliasi, ajudikasi khusus, dan melakukan monitoring dan kepatuhan.

### Pasal 12

Asisten Utama Penyelesaian Laporan mempunyai tugas :

- a. merumuskan kebijakan dan penyusunan rencana kegiatan dalam pelaksanaan penerimaan dan penyelesaian laporan;
- b. menerima dan menyelesaikan laporan;
- c. koordinasi para Asisten Madya dalam pelaksanaan penerimaan dan penyelesaian laporan;
- d. mengendalikan pelaksanaan program kegiatan dan sumber daya dalam hal penerimaan dan penyelesaian laporan;
- e. menyusun dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan, evaluasi dan monitoring, serta saran pertimbangan kepada Pimpinan Ombudsman terkait dengan pelaksanaan penerimaan dan penyelesaian Laporan; dan
- f. koordinasi dengan Kantor Perwakilan dalam hal penyelesaian laporan.

### Pasal 13

Asisten Utama Penyelesaian Laporan terdiri atas :

- a. Asisten Madya Konsultasi dan Verifikasi Laporan;
- b. Asisten Madya Investigasi dan Rekomendasi;
- c. Asisten Madya Mediasi, Konsiliasi, dan Ajudikasi Khusus; dan
- d. Asisten Madya Monitoring dan Kepatuhan.

### Pasal 14

- (1) Asisten Madya Konsultasi dan Verifikasi Laporan mempunyai tugas menerima laporan, membuat kategorisasi laporan, meneliti kelengkapan laporan, menyusun resume, memberi konsultasi serta mendokumentasikan laporan, serta menyusun dan menyampaikan laporan penanganan laporan secara berkala.
- (2) Asisten Madya Konsultasi dan Verifikasi Laporan terdiri dari :
  - a. Asisten Muda Konsultasi; dan
  - b. Asisten Muda Verifikasi Laporan dan Dokumentasi.

### Pasal 15

- (1) Asisten Madya Investigasi dan Rekomendasi mempunyai tugas melaksanakan klarifikasi, investigasi, pemanggilan, dan mempersiapkan konsep Rekomendasi.

- (2) Asisten Madya Investigasi dan Rekomendasi terdiri atas :
- a. Asisten Muda Investigasi Laporan Pelayanan Polhukam;
  - b. Asisten Muda Investigasi Laporan Pelayanan Kesra; dan
  - c. Asisten Muda Investigasi Laporan Pelayanan Perekonomian.

#### Pasal 16

- (1) Asisten Madya Mediasi, Konsiliasi, dan Ajudikasi Khusus mempunyai tugas mempersiapkan kelengkapan materi dan pelaksanaan mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus.
- (2) Asisten Madya Mediasi, Konsiliasi, dan Ajudikasi Khusus terdiri dari :
- a. Asisten Muda Mediasi dan Konsiliasi; dan
  - b. Asisten Muda Ajudikasi Khusus.

#### Pasal 17

- (1) Asisten Madya Monitoring dan Kepatuhan mempunyai tugas melaksanakan monitoring atas pelaksanaan hasil mediasi, konsiliasi, rekomendasi, dan putusan ajudikasi khusus.
- (2) Asisten Madya Monitoring dan Kepatuhan terdiri dari :
- a. Asisten Muda Monitoring dan Kepatuhan Pelaksanaan Rekomendasi, Mediasi, dan Konsiliasi; dan
  - b. Asisten Muda Monitoring dan Kepatuhan Ajudikasi Khusus.

### BAB V

#### ASISTEN UTAMA PENCEGAHAN

#### Pasal 18

Asisten Utama Pencegahan mempunyai fungsi melaksanakan upaya pencegahan atas terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui sistem pengawasan berkala, pendidikan kepada pelaksana pelayanan publik dan meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik, mengembangkan pelayanan publik, mempersiapkan usulan perubahan kebijakan pelayanan publik, serta membangun jaringan kerja Ombudsman.

#### Pasal 19

Asisten Utama Pencegahan mempunyai tugas :

- a. melaksanakan pengawasan terhadap unit pelaksana pelayanan publik;

- b. meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik;
- d. melakukan kajian untuk usulan perubahan kebijakan pelayanan publik; dan
- e. membangun jaringan kerja Ombudsman.

#### Pasal 20

Asisten Utama Pencegahan terdiri dari:

- a. Asisten Madya Pengembangan Pelayanan Publik; dan
- b. Asisten Madya Pendidikan, Pelatihan, dan Penyadaran Masyarakat.

#### Pasal 21

- (1) Asisten Madya Pengembangan Pelayanan Publik mempunyai tugas memberikan bantuan dan konsultasi serta membangun jaringan kerja dalam rangka mengembangkan kualitas pelayanan publik, serta melakukan kajian dalam rangka usulan perubahan kebijakan pelayanan publik.
- (2) Asisten Madya Pengembangan Pelayanan Publik terdiri dari:
  - a. Asisten Muda Fasilitasi Pengembangan Pelayanan Publik; dan
  - b. Asisten Muda Perubahan Kebijakan Pelayanan Publik.

#### Pasal 22

- (1) Asisten Madya Pendidikan, Pelatihan, dan Penyadaran Masyarakat mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan kepada internal Ombudsman, aparat pelaksana pelayanan publik, dan masyarakat.
- (2) Asisten Madya Pendidikan, Pelatihan, dan Penyadaran Masyarakat terdiri dari :
  - a. Asisten Muda Pendidikan dan Pelatihan; dan
  - b. Asisten Muda Pengembangan Penyadaran Masyarakat.

### BAB VI

#### ASISTEN UTAMA PENGAWASAN

#### Pasal 23

Asisten Utama Pengawasan mempunyai fungsi meningkatkan kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan integritas Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat serta mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik.

### Pasal 24

Asisten Utama Pengawasan mempunyai tugas :

- a. mengkoordinir perumusan sistem pengawasan internal Ombudsman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. mengkoordinir perumusan kebijakan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik;
- c. mengkoordinir kegiatan pengawasan internal agar meningkatnya kualitas pelayanan Ombudsman kepada masyarakat;
- d. mengkoordinir kegiatan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik (eksternal) sehingga memberikan pengawasan yang berkualitas kepada masyarakat;
- e. mengendalikan pelaksanaan program kegiatan dan sumber daya dalam hal pengawasan pelayanan publik dan pengawasan internal;
- f. penyusunan dan penyampaian laporan hasil pelaksanaan pengawasan, evaluasi dan monitoring, serta saran dan pertimbangan kepada Ketua Ombudsman terkait dengan pelaksanaan pengawasan internal dan pengawasan pelayanan publik; dan
- g. mengembangkan sistem dalam rangka peningkatan kinerja dan pencegahan penyimpangan pada unit-unit kerja Ombudsman.

### Pasal 25

Asisten Utama Pengawasan terdiri dari:

- a. Asisten Madya Penegakan Integritas dan Pengawasan Pelayanan Ombudsman (Internal); dan
- b. Asisten Madya Pengawasan Pelayanan Publik (Eksternal).

## BAB VII

### PENEMPATAN DALAM JABATAN

#### Pasal 26

- (1) Dalam hal belum tersedianya Asisten Ombudsman yang memiliki syarat dan kompetensi untuk diangkat dalam jabatan pada Asisten Utama atau Asisten Madya, maka Ketua Ombudsman dapat mengangkat Asisten yang berasal dari luar Ombudsman yang telah memenuhi syarat.

- (2) Syarat pengangkatan Asisten Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Ketua Ombudsman berdasarkan Rapat Anggota Ombudsman Republik Indonesia.
- (3) Ketua Ombudsman dapat menempatkan Asisten Ombudsman pada Kantor Perwakilan Ombudsman di daerah.
- (4) Ketua Ombudsman dapat menempatkan Asisten Ombudsman langsung di bawah Ombudsman di luar struktur penyelesaian laporan, pengawasan, dan pencegahan sepanjang masih dalam rangka membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi dan tugasnya.

#### Pasal 27

- (1) Asisten Utama berhak memperoleh fasilitas kerja dan perjalanan dinas setara dengan Eselon I.
- (2) Asisten Madya berhak memperoleh fasilitas kerja dan perjalanan dinas setara dengan Eselon II.
- (3) Asisten Muda berhak memperoleh fasilitas kerja dan perjalanan dinas setara dengan Eselon III.
- (4) Asisten Pratama berhak memperoleh fasilitas kerja dan perjalanan dinas setara dengan Eselon IV.

### BAB VIII

#### TATA KERJA

#### Pasal 28

Setiap pimpinan satuan organisasi wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi di lingkungan Ombudsman serta dengan instansi lain di luar Ombudsman sesuai dengan tugas masing-masing.

#### Pasal 29

Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan jika terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Pasal 30

Setiap pimpinan satuan organisasi bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan.

### Pasal 31

Setiap pimpinan satuan organisasi dan pejabat fungsional wajib melaksanakan dan mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dan menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.

### Pasal 32

Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan organisasi dari bawahan wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk penyusunan laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk kepada bawahan.

### Pasal 33

Dalam menyampaikan laporan kepada atasan, tembusan laporan wajib disampaikan kepada satuan organisasi lain yang mempunyai hubungan kerja.

### Pasal 34

Dalam melaksanakan tugas, setiap pimpinan satuan organisasi dibantu oleh pimpinan satuan organisasi bawahannya dan dalam rangka pemberian bimbingan kepada bawahan masing-masing wajib mengadakan rapat berkala.

## BAB IX

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 35

- (1) Pada saat Peraturan ini berlaku bagi Asisten Ombudsman yang menangani laporan tetap menjalankan tugasnya sampai selesai dan/atau sampai jumlah Asisten untuk Penyelesaian Laporan tercukupi.
- (2) Pada saat Peraturan ini berlaku bagi Asisten Ombudsman yang masih melaksanakan tugas di lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman tetap menjalankan tugas sampai ada pegawai Sekretariat Jenderal menggantikan tugasnya.

## BAB X

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 36

Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 14 Desember 2010

KETUA OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA

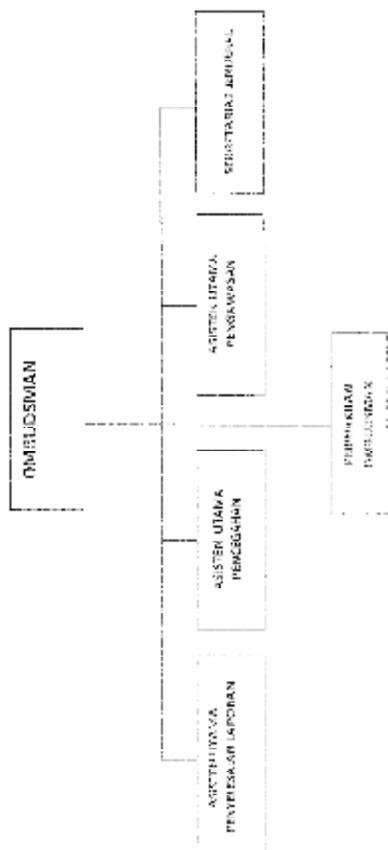
ANTONIUS SUJATA

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 14 Desember 2010

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

PATRIALIS AKBAR

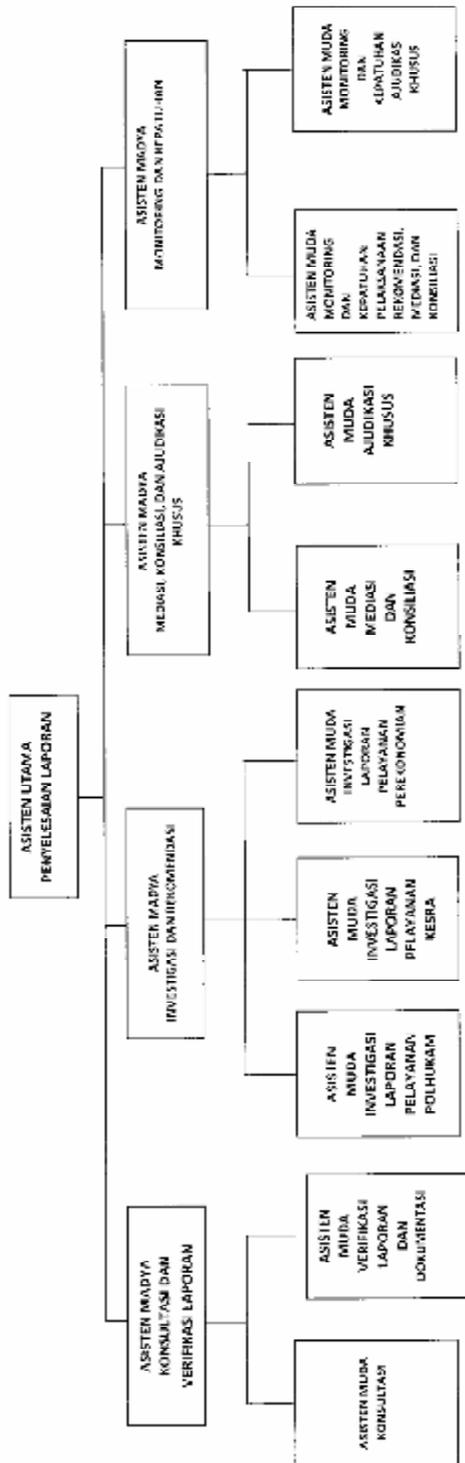
Lampiran Peraturan Ombudsman Republik Indonesia  
Nomor : 4 Tahun 2010  
Tanggal : 14 Desember 2010



OMBUUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
Ketua

ANTONIUS SUJATA

Lampiran Peraturan Ombudsman Republik Indonesia  
 Nomor : 4 Tahun 2010  
 Tanggal : 14 Desember 2010



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
 Ketua

ANTONIUS SUJATA

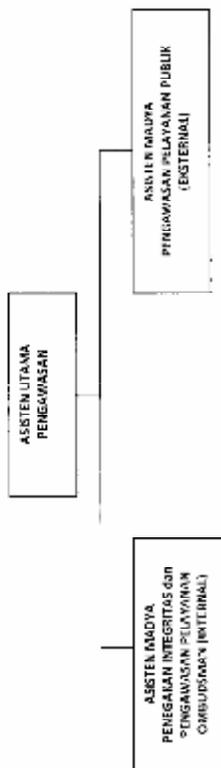
Lampiran Peraturan Ombudsman Republik Indonesia  
Nomor : 4 Tahun 2010  
Tanggal : 14 Desember 2010



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
Ketua

ANTONIUS SUJATA

Lampiran Peraturan Ombudsman Republik Indonesia  
Nomor : 4 Tahun 2010  
Tanggal : 14 Desember 2010



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
Ketua

ANTONIUS SUJATA