



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 18 TAHUN 2015  
TENTANG  
SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA  
DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, tidak sesuai lagi dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi sehingga perlu dicabut dan diganti;
- 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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. 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);
5. 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);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2010 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia;
8. Peraturan Ombudsman Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan;

9. Peraturan Ombudsman Nomor 5 Tahun 2010 tentang Syarat, Tata Cara Pengangkatan, Pemberhentian, serta Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 604);
10. Peraturan Ombudsman Nomor 12 Tahun 2012 tentang Penentuan, Persyaratan dan Pengembangan Serta Penetapan Penjurangan Karier Asisten Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1371);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I  
KETENTUAN UMUM

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 yang selanjutnya disebut Pimpinan adalah Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman.
3. Sekretariat Jenderal adalah perangkat pemerintah yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Ketua Ombudsman.
4. Deputi adalah unsur pelaksana yang melaksanakan fungsi dan tugas di bidang penyelesaian laporan dan pencegahan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Ketua Ombudsman.
5. Satuan Penjaminan Mutu adalah unsur pelaksana yang melaksanakan fungsi dan tugas di bidang penjaminan mutu, penegakan integritas, kode etik, dan disiplin pegawai yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan.
6. 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.
7. Tim Kerja Asisten adalah Kelompok Asisten Ombudsman berdasarkan keahlian dan/atau penugasan tertentu.
8. Ketua Tim Kerja Asisten adalah Asisten Ombudsman yang ditunjuk oleh Ketua Ombudsman untuk memimpin Tim Kerja Asisten.
9. Tim Kerja adalah Tim yang mendapatkan penugasan tertentu yang keanggotaannya berasal dari lintas Deputi, Satuan Penjaminan Mutu, Perwakilan Ombudsman, dan/atau Sekretariat Jenderal.

10. Perwakilan Ombudsman adalah Perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman.

## BAB II SUSUNAN ORGANISASI

### Pasal 2

Organisasi Ombudsman terdiri atas:

- a. Pimpinan;
- b. Sekretariat Jenderal;
- c. Deputi Penyelesaian Laporan;
- d. Deputi Pencegahan;
- e. Satuan Penjaminan Mutu;
- f. Perwakilan Ombudsman; dan
- g. Tim Kerja Asisten.

## BAB III FUNGSI DAN TUGAS PIMPINAN Bagian Kesatu Pimpinan

### Pasal 3

- (1) Pimpinan terdiri atas:
  - a. 1 (satu) orang ketua merangkap anggota;
  - b. 1 (satu) orang wakil ketua merangkap anggota; dan
  - c. 7 (tujuh) orang anggota.
- (2) Dalam hal Ketua Ombudsman berhenti atau diberhentikan, Wakil Ketua Ombudsman menjalankan tugas dan wewenang Ketua Ombudsman sampai masa jabatan berakhir.
- (3) Dalam hal Wakil Ketua Ombudsman berhenti atau diberhentikan, Ketua Ombudsman dapat menetapkan salah satu Anggota untuk menjalankan tugas dan wewenang Wakil Ketua Ombudsman berdasarkan rapat pleno sampai ditetapkan Wakil Ketua Ombudsman berdasarkan Undang-Undang.
- (4) Dalam hal Ketuadan Wakil Ketua Ombudsman berhalangan tetap, rapat pleno menetapkan salah satu Anggota untuk menjalankan tugas dan wewenang Ketua Ombudsman sampai ditetapkan Ketua dan Wakil Ketua Ombudsman berdasarkan Undang-Undang.

## Bagian Kedua Ketua Ombudsman

### Pasal 4

- (1) Ketua Ombudsman mempunyai tugas:
  - a. memimpin kelembagaan dan organisasi Ombudsman;
  - b. menetapkan kebijakan strategis berdasarkan keputusan Rapat Pleno;
  - c. mewakili lembaga dalam kegiatan kenegaraan baik di dalam maupun di luar negeri;
  - d. mengadakan komunikasi dan konsultasi dalam membangun hubungan kerja sama dengan lembaga pemerintah atau negara, lembaga swasta, dan masyarakat;
  - e. menetapkan kebijakan manajemen organisasi;
  - f. menandatangani dokumen resmi kelembagaan;
  - g. menetapkan tindakan administratif terhadap pelanggaran kode etik di lingkungan Ombudsman berdasarkan peraturan perundang-undangan; dan

- h. memimpin Rapat Pleno.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ketua Ombudsman dapat menugaskan Anggota untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

Bagian Ketiga  
Wakil Ketua Ombudsman

Pasal 5

Wakil Ketua Ombudsman mempunyai tugas:

- a. membantu Ketua Ombudsman memimpin kelembagaan dan organisasi Ombudsman; dan
- b. mengkoordinasikan penyusunan program, pelaksanaan kegiatan, dan kebijakan pembinaan sumber daya Ombudsman;

Bagian Keempat  
Anggota Ombudsman

Pasal 6

Anggota Ombudsman mempunyai tugas:

- a. mewakili Ketua dan Wakil Ketua Ombudsman dalam pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman apabila keduanya berhalangan;
- b. mengkoordinasikan penyusunan program dan pelaksanaan kebijakan bidang tugas Ombudsman;
- c. mengkoordinasikan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Perwakilan Ombudsman; dan
- d. melaksanakan tugas lain yang diberikan Ketua Ombudsman.

Pasal 7

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 6, Anggota Ombudsman dapat mendelegasikan kewenangan dan tanggung jawab kepada Deputi, Kepala Satuan, dan Kepala Perwakilan Ombudsman.

BAB IV  
FUNGSI DAN TUGAS SEKRETARIAT JENDERAL

Pasal 8

- (1) Sekretariat Jenderal mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan administratif kepada Ombudsman.
- (2) Sekretariat Jenderal menyelenggarakan fungsi:
  - a. pelayanan administrasi penyusunan rencana dan program kerja Ombudsman;
  - b. penyelenggaraan kegiatan koordinasi, sinkronisasi, integrasi administrasi untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman;
  - c. pelayanan administrasi kerja sama Ombudsman dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah terkait, baik di dalam negeri maupun di luar negeri;
  - d. pelayanan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data, serta penyusunan laporan kegiatan Ombudsman;
  - e. penyelenggaraan kegiatan administrasi Ombudsman serta melaksanakan pembinaan organisasi, administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana Sekretariat Jenderal; dan
  - f. pelaksanaan tugas lain yang ditetapkan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sekretariat Jenderal dipimpin oleh seorang Sekretaris Jenderal yang diangkat dan diberhentikan oleh Presiden.

- (4) Sekretaris Jenderal membawahkan Biro, Biro membawahkan Bagian, dan Bagian membawahkan Subbagian sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V  
FUNGSI DAN TUGAS  
DEPUTI DAN DIREKTORAT BIDANG PENYELESAIAN LAPORAN  
Bagian Kesatu  
Deputi

Pasal 9

- (1) Deputi Penyelesaian Laporan mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang penyelesaian laporan.
- (2) Deputi Penyelesaian Laporan mempunyai tugas:
  - a. penyiapan perumusan kebijakan penyelesaian laporan;
  - b. koordinasi pelaksanaan kebijakan penyelesaian laporan;
  - c. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan kegiatan di bidang penyelesaian laporan;
  - d. pelaksanaan ketatausahaan dan pembinaan sumber daya; dan
  - e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan.
- (3) Deputi Penyelesaian Laporan dipimpin oleh seorang Deputi yang bertanggung jawab kepada Pimpinan.
- (4) Deputi Penyelesaian Laporan dapat mendelegasikan tugas dan/atau kewenangan yang sifatnya dapat didelegasikan kepada Direktur dan/atau Asisten Ombudsman.
- (5) Deputi Penyelesaian Laporan membawahkan:
  - a. Direktorat Penyelesaian Laporan I;
  - b. Direktorat Penyelesaian Laporan II;
  - c. Direktorat Penyelesaian Laporan III;
  - d. Direktorat Penyelesaian Laporan IV;
  - e. Direktorat Penyelesaian Laporan V; dan
  - f. Tata Usaha.
- (6) Deputi Penyelesaian Laporan dapat mengusulkan pembentukan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman.
- (7) Deputi Penyelesaian Laporan dapat mengusulkan pembentukan Tim Kerja yang mendapatkan penugasan tertentu yang ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman.
- (8) Deputi Penyelesaian Laporan dapat mengusulkan penempatan Asisten dan distribusi tugas ke masing-masing Direktorat yang ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman.

Bagian Kedua  
Direktorat Penyelesaian Laporan I

Pasal 10

- (1) Direktorat Penyelesaian Laporan I mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan melaksanakan penerimaan laporan dan fasilitasi ajudikasi khusus.
- (2) Direktorat Penyelesaian Laporan I mempunyai tugas:
  - a. penyiapan penyusunan kebijakan penerimaan laporan dan fasilitasi ajudikasi khusus;
  - b. penerimaan dan pelayanan konsultasi penerimaan laporan;
  - c. pengelolaan data laporan;
  - d. pengintegrasian sistem pengelolaan pengaduan nasional;

- e. pemeriksaan dan klarifikasi kelengkapan berkas laporan;
  - f. pemeriksaan substantif dan analisis kewenangan Ombudsman;
  - g. penentuan substansi laporan untuk melanjutkan pemeriksaan atau menyatakan bukan kewenangan;
  - h. fasilitasi ajudikasi khusus;
  - i. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan kegiatan penerimaan laporan dan ajudikasi khusus;
  - j. koordinasi dengan Perwakilan Ombudsman;
  - k. pelaksanaan administrasi dan pembinaan sumber daya; dan
  - l. pelaksanaan tugas lain dari Deputi dan/atau Pimpinan.
- (3) Direktorat Penyelesaian Laporan I dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Deputi Penyelesaian Laporan.
- (4) Direktorat Penyelesaian Laporan I membawahkan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

### Bagian Ketiga Direktorat Penyelesaian Laporan II

#### Pasal 11

- (1) Direktorat Penyelesaian Laporan II mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan melaksanakan penyelesaian laporan di bidang Politik, Hukum, Keamanan, dan urusan lain yang terkait.
- (2) Direktorat Penyelesaian Laporan II mempunyai tugas:
- a. penyiapan perumusan kebijakan penyelesaian laporan di bidang Politik, Hukum, Keamanan, dan urusan lain yang terkait;
  - b. klarifikasi kepada instansi Terlapor;
  - c. investigasi lapangan guna memperoleh penjelasan, keterangan, dan data untuk memastikan akurasi laporan;
  - d. pemanggilan Terlapor dan/atau saksi guna memberikan keterangan terkait dengan penyelesaian laporan;
  - e. pemanggilan Pelapor, individu, swasta, dan/atau saksi ahli guna memberikan keterangan terkait dengan penyelesaian laporan;
  - f. perumusan saran dan Rekomendasi Ombudsman;
  - g. mediasi dan konsiliasi antara Pelapor dan Terlapor dalam penyelesaian laporan;
  - h. monitoring terhadap tindak lanjut pelaksanaan mediasi dan konsiliasi, serta saran dan Rekomendasi Ombudsman;
  - i. investigasi atas prakarsa sendiri;
  - j. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan tentang penyelesaian laporan di bidang Politik, Hukum, Keamanan, dan urusan lain yang terkait;
  - k. pelaksanaan administrasi dan pembinaan sumber daya;
  - l. koordinasi dengan Perwakilan Ombudsman; dan
  - m. pelaksanaan tugas lain dari Deputi dan/atau Pimpinan.
- (3) Bidang tugas Direktorat Penyelesaian Laporan II meliputi instansi:
- a. Kementerian: Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan, Dalam Negeri, Luar Negeri, Hukum dan Hak Asasi Manusia, Komunikasi dan Informatika, Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan Pertahanan;
  - b. Lembaga Negara/Lembaga Pemerintah Non Kementerian: Kepolisian Negara Republik Indonesia, Komisi Kepolisian Nasional, Tentara Nasional Indonesia, Kejaksaan Agung, Mahkamah Agung, Komisi Yudisial, Mahkamah Konstitusi, Badan Intelijen Negara, Lembaga Ketahanan Nasional, Lembaga Sandi Negara, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban, Komisi Nasional Hak Asasi

Manusia, Badan Narkotika Nasional, Badan Nasional Penanggulangan Terorisme, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan, Komisi Pemberantasan Korupsi, Badan Kepegawaian Negara, Badan Pertimbangan Kepegawaian Negara, Badan Nasional Pengelola Perbatasan, Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum, Komisi Aparatur Sipil Negara, Lembaga Administrasi Negara, Arsip Nasional Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia, Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, dan lembaga lain terkait; dan

- c. Badan Usaha Milik Negara dalam lingkungan instansi masing-masing.
- (4) Direktorat Penyelesaian Laporan II dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Deputi Penyelesaian Laporan.
- (5) Direktorat Penyelesaian Laporan II membawahkan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan Ketua berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

Bagian Keempat  
Direktorat Penyelesaian Laporan III

Pasal 12

- (1) Direktorat Penyelesaian Laporan III mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan melaksanakan penyelesaian laporan di bidang Kesejahteraan Rakyat, Sumber Daya Manusia, dan urusan lain yang terkait.
- (2) Direktorat Penyelesaian Laporan III mempunyai tugas:
  - a. penyiapan perumusan kebijakan penyelesaian laporan di bidang Kesejahteraan Rakyat, Sumber Daya Manusia, dan urusan lain yang terkait;
  - b. klarifikasi kepada instansi Terlapor;
  - c. investigasi lapangan guna memperoleh penjelasan, keterangan, dan data untuk memastikan akurasi laporan;
  - d. pemanggilan Terlapor dan/atau saksi guna memberikan keterangan terkait dengan penyelesaian laporan;
  - e. pemanggilan Pelapor, individu, swasta, dan/atau saksi ahli guna memberikan keterangan terkait dengan penyelesaian laporan;
  - f. perumusan saran dan Rekomendasi Ombudsman;
  - g. mediasi dan konsiliasi antara Pelapor dan Terlapor dalam penyelesaian laporan;
  - h. monitoring terhadap tindak lanjut pelaksanaan mediasi dan konsiliasi, serta saran dan Rekomendasi Ombudsman;
  - i. investigasi atas prakarsa sendiri;
  - j. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan tentang penyelesaian laporan di bidang Kesejahteraan Rakyat, Sumber Daya Manusia, dan urusan lain yang terkait;
  - k. pelaksanaan administrasi dan pembinaan sumber daya;
  - l. koordinasi dengan Perwakilan Ombudsman; dan
  - m. pelaksanaan tugas lain dari Deputi dan/atau Pimpinan.
- (3) Bidang tugas Direktorat Penyelesaian Laporan III meliputi instansi:
  - a. Kementerian: Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Agama, Kesehatan, Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Budaya dan Pendidikan Dasar Menengah, Riset Teknologi dan Perguruan Tinggi, Pemuda dan Olahraga, dan Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi;
  - b. Lembaga Negara/Lembaga Pemerintah Non Kementerian: Badan Pengawas Obat dan Makanan, Konsil Kedokteran Indonesia, Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional, Perpustakaan Nasional, Badan Pusat Statistik,

- Badan Pengelola Jaminan Sosial, Dewan Jaminan Sosial Nasional, Palang Merah Indonesia, Lembaga Sensor Film, Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia, Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia, Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi, Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, Badan Zakat Nasional, Badan Wakaf Indonesia, Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan, Komisi Perlindungan Anak Indonesia, dan lembaga lain terkait; dan
- c. Badan Usaha Milik Negara dalam lingkungan instansi masing-masing.
- (4) Direktorat Penyelesaian Laporan III dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Deputi Penyelesaian Laporan.
- (5) Direktorat Penyelesaian Laporan III membawahkan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

Bagian Kelima  
Direktorat Penyelesaian Laporan IV

Pasal 13

- (1) Direktorat Penyelesaian Laporan IV mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan melaksanakan penyelesaian laporan di bidang Ekonomi, Investasi, dan urusan lain yang terkait.
- (2) Direktorat Penyelesaian Laporan IV mempunyai tugas:
- a. penyiapan perumusan kebijakan penyelesaian laporan di bidang Ekonomi, Investasi, dan urusan lain yang terkait;
  - b. klarifikasi kepada instansi Terlapor;
  - c. investigasi lapangan guna memperoleh penjelasan, keterangan, dan data untuk memastikan akurasi laporan;
  - d. pemanggilan Terlapor dan/atau saksi guna memberikan keterangan terkait dengan penyelesaian laporan;
  - e. pemanggilan Pelapor, individu, swasta, dan/atau saksi ahli guna memberikan keterangan terkait dengan penyelesaian laporan;
  - f. perumusan saran dan Rekomendasi Ombudsman;
  - g. mediasi dan konsiliasi antara Pelapor dan Terlapor dalam penyelesaian laporan;
  - h. monitoring terhadap tindak lanjut pelaksanaan mediasi dan konsiliasi, serta sarandan Rekomendasi Ombudsman;
  - i. investigasi atas prakarsa sendiri;
  - j. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan tentang penyelesaian laporan di bidang Ekonomi, Investasi, dan urusan lain yang terkait;
  - k. pelaksanaan administrasi dan pembinaan sumber daya;
  - l. koordinasi dengan Perwakilan Ombudsman; dan
  - m. pelaksanaan tugas lain dari Deputi dan/atau Pimpinan.
- (3) Bidang tugas Direktorat Penyelesaian Laporan IV meliputi instansi:
- a. Kementerian: Koordinator Bidang Perekonomian, Keuangan, Badan Usaha Milik Negara, Koperasi dan Usaha, Kecil dan Menengah, Perindustrian, Perdagangan, Pertanian, Ketenagakerjaan, Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Agraria dan Tata Ruang, dan lembaga lain yang terkait;
  - b. Lembaga Negara/Lembaga Pemerintah Non Kementerian: Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia, Badan Koordinasi Penanaman Modal, Badan Ekonomi Kreatif, Badan Pengembangan Ekspor Nasional, Badan Urusan Logistik, Badan Perlindungan Konsumen



- Nasional, Badan Standardisasi Nasional, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Bank Indonesia, Lembaga Penjamin Simpanan, Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Komisi Pengawas Persaingan Usaha, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, dan lembaga lain yang terkait; dan
- c. Badan Usaha Milik Negara dalam lingkungan instansi masing-masing.
  - (4) Direktorat Penyelesaian Laporan IV dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Deputi Penyelesaian Laporan.
  - (5) Direktorat Penyelesaian Laporan IV membawahkan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

Bagian Keenam  
Direktorat Penyelesaian Laporan V

Pasal 14

- (1) Direktorat Penyelesaian Laporan V mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan melaksanakan penyelesaian laporan di bidang Maritim dan urusan lain yang terkait.
- (2) Direktorat Penyelesaian Laporan V mempunyai tugas:
  - a. penyiapan perumusan kebijakan penyelesaian laporan di bidang Maritim dan urusan lain yang terkait;
  - b. klarifikasi kepada instansi Terlapor;
  - c. investigasi lapangan guna memperoleh penjelasan, keterangan, dan data untuk memastikan akurasi laporan;
  - d. pemanggilan Terlapor dan/atau saksi guna memberikan keterangan terkait dengan penyelesaian laporan;
  - e. pemanggilan Pelapor, individu, swasta, dan/atau saksi ahli guna memberikan keterangan terkait dengan penyelesaian laporan;
  - f. perumusan saran dan Rekomendasi Ombudsman;
  - g. mediasi dan konsiliasi antara Pelapor dan Terlapor dalam penyelesaian laporan;
  - h. monitoring terhadap tindak lanjut pelaksanaan mediasi dan konsiliasi, serta saran dan Rekomendasi Ombudsman;
  - i. investigasi atas prakarsa sendiri;
  - j. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan tentang penyelesaian laporan di bidang Maritim dan urusan lain yang terkait;
  - k. pelaksanaan administrasi dan pembinaan sumber daya;
  - l. koordinasi dengan Perwakilan Ombudsman; dan
  - m. pelaksanaan tugas lain dari Deputi dan/atau Pimpinan.
- (3) Bidang tugas Direktorat Penyelesaian Laporan V meliputi instansi:
  - a. Kementerian: Koordinator Bidang Kemaritiman, Sekretariat Negara, Sekretariat Kabinet, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Perhubungan, Kelautan dan Perikanan, Pariwisata, Energi dan Sumber Daya Mineral, dan lembaga lain yang terkait;
  - b. Lembaga Negara/Lembaga Pemerintah Non Kementerian: Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi, Satuan Kerja Khusus Pelaksana Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi, Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika, Badan Tenaga Nuklir Nasional, Badan Pengawas Tenaga Nuklir, Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional, Lembaga Kesehatan Penerbangan dan Antariksa, Badan Informasi Geospasial, Badan Nasional Penanggulangan Bencana, Badan SAR Nasional, Badan Koordinasi Keamanan Laut Republik Indonesia, dan lembaga lain yang terkait; dan
  - c. Badan Usaha Milik Negara dalam lingkungan instansi masing-masing.

- (4) Direktorat Penyelesaian Laporan V dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Deputy Penyelesaian Laporan.
- (5) Direktorat Penyelesaian Laporan V membawahkan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

BAB VI  
FUNGSI DAN TUGAS  
DEPUTI DAN DIREKTORAT BIDANG PENCEGAHAN  
Bagian Kesatu  
Deputi

Pasal 15

- (1) Deputi Bidang Pencegahan mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang pencegahan maladministrasi pelayanan publik.
- (2) Deputi Bidang Pencegahan mempunyai tugas:
  - a. penyiapan perumusan kebijakan pencegahan maladministrasi;
  - b. pelaksanaan kebijakan pencegahan maladministrasi;
  - c. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan kegiatan di bidang pencegahan;
  - d. pelaksanaan ketatausahaan dan pembinaan sumber daya; dan
  - e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan Pimpinan.
- (3) Deputi Bidang Pencegahan dapat mendelegasikan tugas-tugas dan/atau kewenangan yang sifatnya dapat didelegasikan kepada Direktur maupun Asisten Ombudsman.
- (4) Deputi Bidang Pencegahan dipimpin oleh seorang Deputi yang bertanggung jawab kepada Pimpinan.
- (5) Deputi Pencegahan membawahkan:
  - a. Direktorat Pendidikan dan Penyadaran Masyarakat;
  - b. Direktorat Penelitian dan Pengembangan;
  - c. Direktorat Sumber Daya Manusia; dan
  - d. Tata Usaha.
- (6) Deputi Pencegahan dapat mengusulkan pembentukan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman.
- (7) Deputi Pencegahan dapat mengusulkan pembentukan Tim Kerja yang mendapatkan penugasan tertentu yang ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman.
- (8) Deputi Pencegahan dapat mengusulkan penempatan Asisten dan distribusi tugas ke masing-masing Direktorat

Bagian Kedua  
Direktorat Pendidikan dan Penyadaran Masyarakat

Pasal 16

- (1) Direktorat Pendidikan dan Penyadaran Masyarakat mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan melaksanakan Pendidikan dan Penyadaran Masyarakat.
- (2) Direktorat Pendidikan dan Penyadaran Masyarakat mempunyai tugas:
  - a. penyiapan perumusan kebijakan dan strategi di bidang pendidikan dan penyadaran masyarakat;
  - b. pelaksanaan kebijakan dan strategi pendidikan dan penyadaran masyarakat;
  - c. sosialisasi peran dan kelembagaan Ombudsman;

- d. pelaksanaan peningkatan kesadaran masyarakat dan penyelenggara pelayanan tentang hak dan kewajiban pelayanan publik;
  - e. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan kegiatan pendidikan dan penyadaran masyarakat;
  - f. koordinasi dengan Perwakilan Ombudsman;
  - g. pelaksanaan administrasi dan pembinaan sumber daya; dan
  - h. pelaksanaan tugas lain dari Deputi dan/atau Pimpinan.
- (3) Direktorat Pendidikan dan Penyadaran Masyarakat dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Deputi Pencegahan.
- (4) Direktorat Pendidikan dan Penyadaran Masyarakat membawahkan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

Bagian Kelima  
Direktorat Penelitian dan Pengembangan

Pasal 17

- (1) Direktorat Penelitian dan Pengembangan mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan melaksanakan penelitian dan pengembangan pelayanan publik.
- (2) Direktorat Penelitian dan Pengembangan mempunyai tugas:
- a. penyiapan perumusan kebijakan dan strategi kegiatan di bidang penelitian dan pengembangan pelayanan publik;
  - b. pelaksanaan kebijakan penelitian dan pengembangan pelayanan publik;
  - c. penelitian dan pengembangan pelayanan publik;
  - d. penelitian dan pengembangan kebijakan kelembagaan dan organisasi Ombudsman;
  - e. pelaksanaan penelitian kepatuhan standar pelayanan publik;
  - f. pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri terkait perbaikan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - g. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan kegiatan penelitian dan pengembangan;
  - h. koordinasi dengan Perwakilan Ombudsman;
  - i. pelaksanaan administrasi dan pembinaan sumber daya; dan
  - j. pelaksanaan tugas lain dari Deputi dan/atau Pimpinan.
- (3) Direktorat Penelitian dan Pengembangan dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Deputi Pencegahan.
- (4) Direktorat Penelitian dan Pengembangan membawahkan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

Bagian Kelima  
Direktorat Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pasal 18

- (1) Direktorat Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan melaksanakan pengembangan sumber daya manusia pengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Direktorat Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas:
- a. penyiapan perumusan kebijakan dan strategi kegiatan pengembangan sumber daya manusia pengelola pengaduan pelayanan publik;
  - b. pelaksanaan kebijakan pengembangan sumber daya manusia pengelola pengaduan pelayanan publik;

- c. perencanaan kebutuhan dan pengembangan sistem manajemen sumber daya manusia pengelola pengaduan pelayanan publik;
  - d. perencanaan dan pelaksanaan pengembangan potensi dan kapasitas sumber daya manusia pengelola pengaduan pelayanan publik;
  - e. perencanaan dan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia Ombudsman;
  - f. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan tentang masalah dan kegiatan sumber daya manusia pengelola pengaduan pelayanan publik;
  - g. koordinasi dengan Perwakilan Ombudsman;
  - h. pelaksanaan administrasi dan pembinaan sumber daya; dan
  - i. pelaksanaan tugas lain dari Deputi dan/atau Pimpinan.
- (1) Direktorat Pengembangan Sumber Daya Manusia dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Deputi Pencegahan.
  - (2) Direktorat Pengembangan Sumber Daya Manusia membawahkan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

## BAB VII FUNGSI DAN TUGAS SATUAN PENJAMINAN MUTU

### Pasal 19

- (1) Satuan Penjaminan Mutu mempunyai fungsi menyiapkan perumusan kebijakan dan melaksanakan kebijakan penjaminan mutu, penegakan integritas, kode etik, dan disiplin pegawai.
- (2) Satuan Penjaminan Mutu mempunyai tugas:
  - a. penyiapan perumusan kebijakan penjaminan mutu, penegakan integritas, kode etik, dan disiplin pegawai;
  - b. pelaksanaan penjaminan mutu, penegakan integritas, kode etik, dan disiplin pegawai;
  - c. pelaksanaan pengelolaan unit layanan pengaduan internal Ombudsman;
  - d. evaluasi dan saran penyempurnaan standar kinerja pada Ombudsman;
  - e. perumusan dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja perwakilan Ombudsman;
  - f. pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan kegiatan penjaminan mutu, penegakan integritas, kode etik, dan disiplin pegawai;
  - g. pelaksanaan administrasi dan pembinaan sumber daya; dan
  - h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan Pimpinan.
- (3) Satuan Penjaminan Mutu dipimpin oleh seorang Kepala yang bertanggung jawab kepada Ketua Ombudsman.
- (4) Satuan Penjaminan Mutu membawahkan Tim Kerja Asisten yang ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.
- (5) Dalam pelaksanaan tugas yang terkait dengan substansi tugas pengawasan internal, Satuan Penjaminan Mutu berkoordinasi dan bekerja sama secara sinergis dengan Unit Pengawasan Internal di lingkungan Sekretariat Jenderal.

## BAB VIII PERWAKILAN OMBUDSMAN Bagian Kesatu Kedudukan

### Pasal 20

- (1) Perwakilan Ombudsman mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan bertanggung jawab kepada Pimpinan.

- (2) Perwakilan Ombudsman berkedudukan di ibukota provinsi dan/atau kabupaten/kota.

Bagian Kedua  
Fungsi, Tugas, dan Wewenang

Pasal 21

- (1) Perwakilan Ombudsman mempunyai fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.
- (2) Wilayah kerja Perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman.
- (3) Perwakilan Ombudsman mempunyai tugas:
- a. menerima laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik;
  - b. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
  - c. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
  - d. melaksanakan adjudikasi khusus berdasarkan peraturan perundang-undangan;
  - e. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - f. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan instansi terkait;
  - g. membangun jaringan kerja;
  - h. melakukan program pencegahan maladministrasi di wilayah kerjanya;
  - i. melakukan sosialisasi;
  - j. melakukan investigasi sistemik;
  - k. menyampaikan saran perbaikan kebijakan, penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
  - l. melakukan pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Perwakilan Ombudsman;
  - m. melaksanakan ketatausahaan dan pembinaan sumber daya; dan
  - n. melakukan tugas lain yang diberikan Pimpinan.
- (4) 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 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 Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
  - e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
  - f. menyampaikan saran perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik kepada instansi dalam wilayah kerjanya;
  - g. menyampaikan usulan Rekomendasi Ombudsman kepada Ketua Ombudsman mengenai penyelesaian laporan, termasuk untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
  - h. mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi Ombudsman demi kepentingan umum; dan
  - i. menandatangani kerja sama dengan instansi terkait setelah memperoleh persetujuan Ketua Ombudsman.

- (5) Perwakilan Ombudsman dipimpin oleh seorang Kepala yang bertanggung jawab kepada Pimpinan.
- (6) Perwakilan Ombudsman membawahkan Tim Kerja Asisten dan Tata Usaha yang ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

BAB IX  
TIM KERJA ASISTEN DAN TATA USAHA  
Bagian Kesatu  
Tim Kerja Asisten

Pasal 22

- (1) Dalam rangka membantu pelaksanaan fungsi, tugas dan kewenangan Direktur, Kepala Satuan Penjaminan Mutu, dan Kepala Perwakilan Ombudsman dibentuk Tim Kerja Asisten.
- (2) Tim Kerja Asisten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas Ketua dan Anggota Tim Kerja Asisten yang ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.
- (3) Tim Kerja Asisten sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bertugas membantu Direktur, Kepala Satuan Penjaminan Mutu, dan Kepala Perwakilan Ombudsman sesuai dengan fungsi, tugas, dan kewenangan masing-masing.
- (4) Ketua Ombudsman dapat membentuk Tim Kerja Asisten secara khusus untuk menangani tugas-tugas tertentu yang sifatnya penting, strategik, dan mendesak.

Bagian Kedua  
Tata Usaha

Pasal 23

- (1) Tata Usaha mempunyai tugas memberikan dukungan fasilitatif terhadap pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman.
- (2) Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:
  - a. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pengadministrasian pelaksanaan tugas;
  - b. pemberian dukungan administrasi;
  - c. pelaksanaan koordinasi kegiatan kesekretariatan;
  - d. kerja sama dengan unit lain di lingkungan Ombudsman untuk pelaksanaan kegiatan kesekretariatan;
  - e. penyiapan laporan dan evaluasi kinerja; dan
  - f. pelaksanaan tugas lain yang ditetapkan peraturan perundang-undangan.
- (3) Tata Usaha terdiri atas:
  - a. Tata Usaha Pimpinan;
  - b. Tata Usaha Deputi; dan
  - c. Tata Usaha Perwakilan Ombudsman.
- (4) Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Tata Usaha.
- (5) Tata Usaha membawahkan Staf Sekretariat sesuai kebutuhan.

BAB X  
PENEMPATAN DALAM JABATAN DAN PENYETARAAN JABATAN

Pasal 24

- (1) Penempatan jabatan Deputi, Direktur, Kepala Satuan, Kepala Perwakilan Ombudsman, dan Ketua Tim Kerja Asisten ditetapkan Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno.

- (2) Syarat, tata cara pengangkatan, penyetaraan jabatan, dan fasilitas kerja Deputy, Direktur, Kepala Satuan, Kepala Perwakilan Ombudsman, dan Ketua Tim Kerja Asisten ditetapkan dengan Peraturan Ombudsman.

## BAB XI TATA KERJA

### Pasal 25

Pimpinan, Sekretaris Jenderal, Deputy, Direktur, Kepala Satuan, dan Kepala Perwakilan Ombudsman, 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.

### Pasal 26

Sekretaris Jenderal, Deputy, Direktur, Kepala Satuan, dan Kepala Perwakilan Ombudsman merencanakan dan mengendalikan serta bertanggung jawab terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan di lingkungan masing-masing.

### Pasal 27

Pimpinan, Sekretaris Jenderal, Deputy, Direktur, Kepala Satuan, dan Kepala Perwakilan Ombudsman wajib menerapkan asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan, kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, kepentingan umum, dan proporsional.

### Pasal 28

Pimpinan, Sekretaris Jenderal, dan Deputy dalam merancang kebijakan khususnya berkenaan dengan kepegawaian wajib melibatkan wadah pegawai sebagai mitra aktif.

### Pasal 29

Deputy, Direktur, Kepala Perwakilan Ombudsman, dan unit di bawahnya wajib melaksanakan tugas dan mencapai target kinerja yang ditetapkan secara optimal, intensif, efektif, proporsional, serta berkesinambungan untuk dipertanggungjawabkan kepada Pimpinan.

## BAB XII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 30

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, ketentuan tentang tugas, fungsi, dan jabatan masih tetap berlaku sampai dengan penempatan dalam jabatan dilaksanakan menurut Peraturan Ombudsman ini.

## BAB XIII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 31

Pada saat Peraturan ini berlaku, Peraturan Ombudsman Nomor 4 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

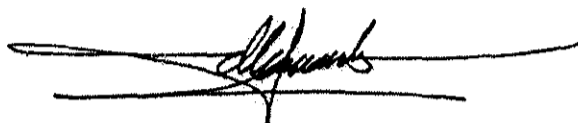
Pasal 32

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 13 April 2015

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,



DANANG GIRINDRAWARDANA

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 17 April 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA



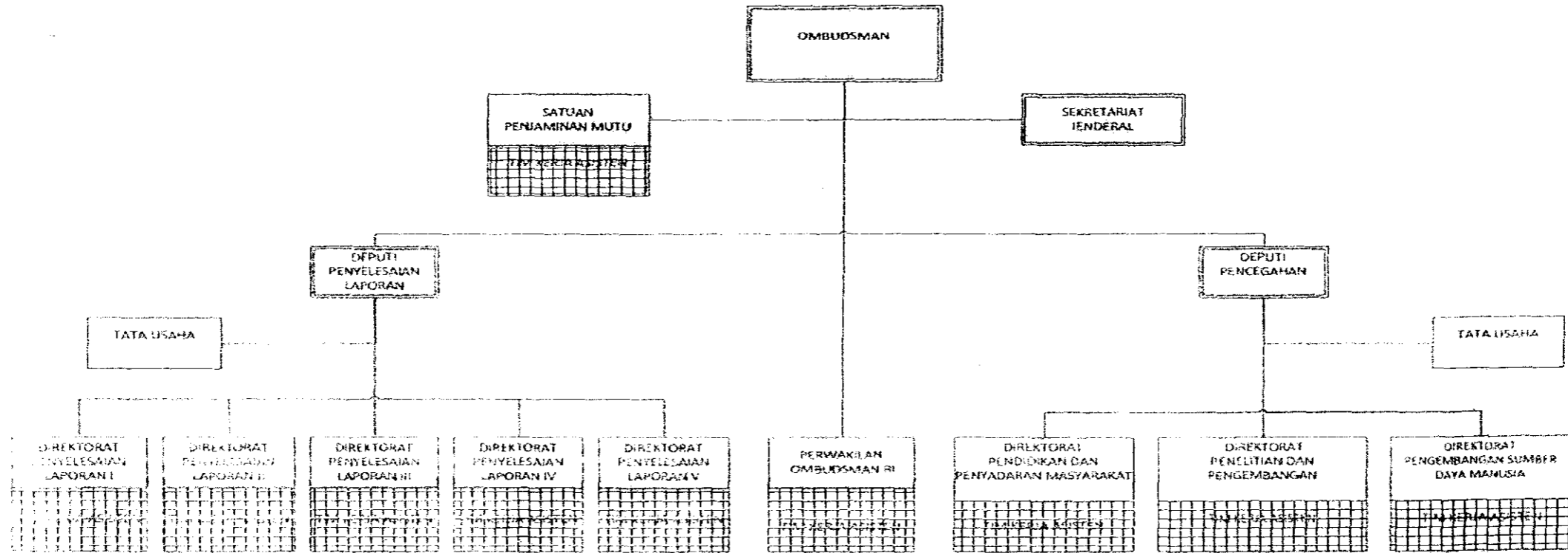
YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 571



LAMPIRAN  
PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 18 TAHUN 2015  
TENTANG SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA DI LINGKUNGAN  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

SUSUNAN ORGANISASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal, 13 April 2015  
KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

DANANG GIRINDRAWARDANA