



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1035, 2017

OMBUDSMAN. Laporan. Penerimaan,
Pemeriksaan, dan Penyelesaian. Pencabutan.

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 26 TAHUN 2017

TENTANG

TATA CARA PENERIMAAN, PEMERIKSAAN, DAN PENYELESAIAN LAPORAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 41 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Pasal 46 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-

Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6579).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN TENTANG TATA CARA PENERIMAAN, PEMERIKSAAN, DAN PENYELESAIAN LAPORAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Ombudsman 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. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Perwakilan adalah Kantor Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/Kota yang mempunyai hubungan hirarkis dengan Ombudsman.
3. Asisten Ombudsman adalah pegawai yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman untuk membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya.

4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi Pelayanan Publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.
7. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.
8. Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Ombudsman.
9. Kuasa Pelapor adalah perseorangan atau badan yang diberikan hak untuk mewakili pelapor dalam menyampaikan Laporan kepada Ombudsman.
10. Terlapor adalah penyelenggara negara, pemerintah atau badan swasta serta perseorangan yang diduga melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman atau ditemukan pada saat Pemeriksaan.
11. Atasan Terlapor adalah pimpinan penyelenggara negara, pemerintah atau badan swasta serta perseorangan yang diduga melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
12. Saksi adalah pihak yang mengetahui dan/atau terlibat atau mengalami secara langsung peristiwa atau rangkaian

- peristiwa yang diduga merupakan tindakan Maladministrasi.
13. Klarifikasi adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk memperoleh penjelasan dari terlapor, atasan terlapor, pelapor maupun saksi-saksi terkait dengan Laporan dugaan Maladministrasi yang disampaikan oleh Pelapor.
 14. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam rangka memperoleh data, keterangan dan dokumen yang berguna untuk pembuktian dugaan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
 15. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
 16. Konsiliasi adalah proses penyelesaian Laporan masyarakat yang dilakukan oleh konsiliator Ombudsman terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator Ombudsman.
 17. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggara administrasi pemerintah yang baik.
 18. Resolusi adalah proses penyelesaian Laporan yang dilakukan melalui Konsiliasi, Mediasi, adjudikasi dan/atau penerbitan Rekomendasi setelah hasil Pemeriksaan menyatakan bahwa telah terjadi Maladministrasi oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
 19. Unit penerimaan dan verifikasi Laporan adalah unit yang bertugas melakukan penerimaan, pencatatan, dan verifikasi Laporan masyarakat.
 20. Unit Pemeriksaan adalah unit yang bertugas melakukan Pemeriksaan untuk memperoleh kesimpulan atau pembuktian dugaan Maladministrasi.

21. Unit Resolusi dan Monitoring adalah unit yang bertugas mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses Konsiliasi, Mediasi, ajudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap Laporan masyarakat setelah menerima hasil Pemeriksaan dari unit Pemeriksaan serta melakukan proses monitoring terhadap hasil resolusi.
22. Syarat Formil adalah sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.
23. Syarat Materiil adalah hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.
24. Rapat Pleno adalah mekanisme pengambilan keputusan tertinggi yang dihadiri oleh setengah plus satu jumlah Anggota Ombudsman.
25. Rapat Perwakilan adalah rapat dengan agenda tertentu dan kuorum dihadiri oleh Kepala Perwakilan dan setengah plus satu jumlah Asisten.
26. Rekomendasi Penjatuhan Sanksi adalah Rekomendasi Ombudsman yang disampaikan kepada pejabat pemberi sanksi administratif.

BAB II

PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN

Pasal 2

- (1) Ombudsman menerima Laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lainnya yang ditujukan langsung kepada Ombudsman.
- (2) Ombudsman dapat menerima Laporan yang disampaikan oleh pihak lain sebagai kuasa Pelapor dalam hal Pelapor tidak dapat menyampaikan Laporrannya secara langsung kepada Ombudsman dengan menyertakan bukti surat kuasa.