



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1036, 2017

OMBUDSMAN. Sistem Pelaporan dan Penanganan
Pelanggaran Internal. Pencabutan.

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 27 TAHUN 2017

TENTANG

SISTEM PELAPORAN DAN PENANGANAN PELANGGARAN INTERNAL

(*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)

DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggara negara yang bebas maladministrasi di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, perlu adanya upaya pengelolaan terhadap pengaduan internal sebagai wujud penegakan integritas Insan Ombudsman;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3852);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
 4. 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);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 257, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5591);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207);
 9. 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);

10. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia;
11. Peraturan Ombudsman Nomor 7 Tahun 2011 tentang Kode Etik Insan Ombudsman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 308);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN TENTANG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGARAN INTERNAL (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*) DI LINGKUNGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.

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. Ketua adalah Ketua Ombudsman.
3. Insan Ombudsman adalah Anggota dan pegawai Ombudsman yang terdiri atas Asisten, Kepala Perwakilan, dan Sekretaris Jenderal beserta seluruh jajarannya.
4. Unit Kerja adalah unit yang mempunyai tugas melakukan pengawasan internal.

5. Pelanggaran adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, kode etik, dan/atau kebijakan yang berlaku di lingkungan Ombudsman.
6. Pengadu (*Whistleblower*) adalah setiap orang yang mengetahui langsung dan mengadukan adanya indikasi pelanggaran yang dilakukan oleh Insan Ombudsman.
7. Teradu adalah Insan Ombudsman yang diadukan melakukan pelanggaran.
8. Pengaduan Pelanggaran adalah informasi dalam bentuk laporan, keluhan dan/atau ketidakpuasan yang disampaikan oleh pengadu sehubungan dengan adanya indikasi pelanggaran oleh Insan Ombudsman.
9. Sistem Pengaduan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) yang selanjutnya disebut WBS adalah sistem pengelolaan pengaduan dan penanganan pelanggaran di lingkungan Ombudsman.
10. Penelaahan adalah proses identifikasi informasi secara mendalam terhadap suatu masalah yang diadukan berdasarkan bukti-bukti yang ada.
11. Pemeriksaan adalah proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif sesuai dengan fakta.
12. Konfirmasi adalah usaha memperoleh informasi dari orang atau lembaga, baik secara lisan maupun tertulis untuk mendapatkan penguatan/pengesahan.
13. Terperiksa adalah Insan Ombudsman yang menjadi objek pemeriksaan atau pihak yang sedang diperiksa.
14. Kerugian Keuangan Negara adalah pengurangan kekayaan negara yang disebabkan oleh suatu tindakan memperkaya diri sendiri, orang lain, atau suatu korporasi secara melawan hukum.
15. Pembinaan adalah pengarahan pimpinan/atasan langsung kepada Insan Ombudsman untuk meningkatkan disiplin, tanggung jawab, etika dan semangat bekerja yang dilakukan dalam bentuk teguran lisan maupun konseling.

Pasal 2

Pengelolaan WBS dilakukan dengan berdasarkan asas:

- a. adil/tidak diskriminatif;
- b. kerahasiaan;
- c. transparan;
- d. jujur;
- e. akurat;
- f. akuntabel;
- g. praduga tak bersalah; dan
- h. cepat dan tepat.

Pasal 3

Tujuan pengelolaan WBS yaitu:

- a. menciptakan situasi yang kondusif dalam pelayanan di Ombudsman dan mendorong pengaduan hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian negara berupa finansial maupun non-finansial, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra organisasi;
- b. memberikan wadah dan panduan bagi Pengadu untuk menyampaikan laporan aduan terkait dugaan adanya Pelanggaran terhadap, peraturan perundang-undangan, kode etik, dan/atau kebijakan yang berlaku di Lingkungan Ombudsman;
- c. mempermudah manajemen dan meningkatkan kualitas dalam menangani pengaduan internal secara efektif dan sekaligus melindungi kerahasiaan identitas Pengadu serta tetap menjaga informasi yang disampaikan Pengadu dalam arsip khusus yang dijamin keamanannya; dan
- d. memberikan perlindungan kepada Pengadu.

Pasal 4

Ombudsman dapat merahasiakan nama dan identitas Pengadu atas permintaan Pengadu atau pertimbangan Ombudsman.

BAB II

PENERIMAAN PENGADUAN PELANGGARAN

Pasal 5

- (1) Ketua yaitu penanggung jawab pengelolaan WBS di Ombudsman.
- (2) Dalam pengelolaan WBS sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ketua menunjuk Wakil Ketua atau Anggota untuk menangani aduan Pelanggaran.
- (3) Dalam menangani aduan Pelanggaran, Wakil Ketua atau Anggota dibantu oleh Unit Kerja.
- (4) Dalam hal Ketua Ombudsman sebagai pihak Teradu, pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) maka tugas serta dan kewenangan Ketua dialihkan kepada Wakil Ketua.

Pasal 6

- (1) Unit Kerja wajib menerima dan mencatat aduan WBS.
- (2) Unit Kerja wajib menyelesaikan Penelaahan aduan WBS.
- (3) Unit Kerja wajib mengelola administrasi arsip aduan WBS.
- (4) Dalam hal diperlukan, Unit Kerja wajib membantu Tim Pemeriksa.

Pasal 7

Pengadu dapat menyampaikan Pengaduan Pelanggaran kepada Ombudsman atau Unit Kerja.

Pasal 8

Pengaduan Pelanggaran dapat disampaikan melalui surat, faksimili, datang langsung, atau melalui *website* <http://wbs.ombudsman.go.id>.

Pasal 9

- (1) Pengaduan Pelanggaran dapat diproses, dalam hal:
 - a. adanya satu atau lebih Pengadu; dan
 - b. pelaporan memuat uraian peristiwa dan/atau fakta terjadinya Pelanggaran.

- (2) Pengaduan Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara tertulis.

Pasal 10

Pengadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 meliputi:

- a. Pengadu yang identitasnya bersedia tidak dirahasiakan; atau
- b. Pengadu yang identitasnya dirahasiakan.

Pasal 11

Isi pengaduan dapat berupa:

- a. Pelanggaran kode etik dan pedoman perilaku Insan Ombudsman;
- b. Pelanggaran disiplin Insan Ombudsman;
- c. jenis dan dugaan maladministrasi;
- d. korupsi;
- e. perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian finansial, non-finansial terhadap organisasi dan/atau merugikan kepentingan organisasi Ombudsman;
- f. Pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP); dan
- g. perbuatan lain yang bertentangan dengan kewajiban, kepatutan, dan peraturan perundang-undangan.

BAB III

PENANGANAN ADUAN PELANGGARAN

Bagian Kesatu

Penelaahan Aduan

Pasal 12

- (1) Unit Kerja melakukan pengumpulan data dan keterangan terkait adanya aduan Pelanggaran.
- (2) Unit Kerja melakukan Penelaahan atas aduan Pelanggaran.
- (3) Jika diperlukan Penelaahan dapat melibatkan Unit Penjaminan Mutu.

- (4) Hasil Penelaahan aduan Pelanggaran disusun dalam laporan hasil Penelaahan aduan.
- (5) Laporan hasil Penelaahan aduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada Wakil Ketua atau Anggota yang ditunjuk.

Pasal 13

Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2), dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja, dan dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja berdasarkan persetujuan Wakil Ketua atau Anggota yang ditunjuk.

Pasal 14

Laporan hasil Penelaahan aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3), paling sedikit memuat:

- a. sumber informasi dan/atau pengaduan;
- b. uraian perkara dan/atau fakta Pelanggaran;
- c. perkiraan waktu terjadinya perkara dan/atau fakta terjadinya Pelanggaran;
- d. bukti pendukung;
- e. jenis Pelanggaran yang diduga; dan
- f. kesimpulan dan rekomendasi tindak lanjut.

Pasal 15

- (1) Berdasarkan laporan hasil Penelaahan aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Wakil Ketua atau Anggota yang ditunjuk memutuskan:
 - a. hasil Penelaahan ditindaklanjuti dengan Pemeriksaan;
 - b. hasil Penelaahan tidak ditindaklanjuti dengan Pemeriksaan;
 - c. hasil Penelaahan berupa dugaan Pelanggaran etik, ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik; atau
 - d. hasil Penelaahan dapat ditindaklanjuti dengan Pembinaan.
- (2) Dalam hal ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Wakil Ketua atau Anggota yang ditunjuk, menetapkan Tim Pemeriksa.

- (3) Dalam hal tidak ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b Wakil Ketua atau Anggota yang ditunjuk, memerintahkan Unit Kerja untuk menutup aduan dan memberitahukan kepada Pengadu dengan disertai penjelasan.
- (4) Dalam hal ditindaklanjuti dengan proses penegakan etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, Wakil Ketua/Anggota yang ditunjuk, memerintahkan Unit Kerja untuk menutup aduan dan meneruskan aduan pada mekanisme penegakan etik.
- (5) Dalam hal ditindaklanjuti dengan proses Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, Wakil Ketua/Anggota yang ditunjuk, memerintahkan Anggota Pengampu/Pengampu Wilayah/atasan langsung untuk melakukan Pembinaan.

Pasal 16

- (1) Dalam hal aduan berada pada lingkup Perwakilan maka Kepala Perwakilan mengupayakan penyelesaian awal dengan melakukan konsultasi kepada Ombudsman Pengampu Wilayah dan/atau Pimpinan Unit Pengawasan/Pengampu Penjaminan Mutu.
- (2) Dalam rangka Pembinaan, Unit Kerja dapat merekomendasikan upaya penyelesaian aduan kepada atasan langsung.
- (3) Dalam hal Pembinaan dan pencegahan dampak yang lebih luas serta untuk membangun suasana kerja, Wakil Ketua Ombudsman dapat melakukan upaya penyelesaian indikasi Pelanggaran di wilayah kerja Ombudsman.

Bagian Kedua

Pemeriksaan

Pasal 17

- (1) Dalam hal hasil Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a, diputuskan untuk

ditindaklanjuti dengan tahap Pemeriksaan, pemeriksaan dilakukan oleh Tim Pemeriksa.

- (2) Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat terdiri dari unit yang terkait dan/atau unsur tokoh masyarakat dan/atau akademisi.
- (3) Keanggotaan Tim Pemeriksa ditetapkan dengan surat tugas.
- (4) Dalam melaksanakan tugas Pemeriksaan, Tim Pemeriksa dapat dibantu oleh Sekretariat yang dibentuk oleh Unit Kerja.

Pasal 18

Tugas dan wewenang Tim Pemeriksa, meliputi:

- a. melakukan Pemeriksaan berdasarkan laporan hasil Penelaahan aduan;
- b. melakukan koordinasi dengan pihak terkait baik internal maupun eksternal dalam penanganan aduan Pelanggaran;
- c. meminta keterangan, penjelasan, data, dan informasi serta konfirmasi bukti pendukung mengenai aduan yang disampaikan;
- d. melakukan upaya lainnya dalam rangka memperoleh bukti, informasi, keterangan dan petunjuk yang dibutuhkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. mengundang Pengadu, Terperiksa, dan pihak-pihak terkait dengan aduan yang disampaikan;
- f. menyusun berita acara Pemeriksaan dalam setiap pengambilan keterangan dan dokumen; dan
- g. menyusun dan menyampaikan laporan hasil Pemeriksaan aduan kepada penanggung jawab.

Pasal 19

Laporan hasil Pemeriksaan aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf g, paling sedikit memuat:

- a. dasar Pemeriksaan;
- b. tujuan dan ruang lingkup Pemeriksaan;
- c. uraian jenis Pelanggaran;
- d. fakta-fakta atau kejadian yang terungkap;

- e. penyebab dan dampak Pelanggaran;
- f. pihak-pihak terkait;
- g. bukti dan hasil Pemeriksaan;
- h. telaah hukum; dan
- i. kesimpulan dan rekomendasi.

Pasal 20

Tim Pemeriksa meminta tanggapan konsep laporan hasil Pemeriksaan aduan kepada Terperiksa dan/atau atasan langsung Terperiksa untuk mendapatkan penjelasan tertulis.

Pasal 21

- (1) Laporan hasil Pemeriksaan aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ditandatangani oleh Tim Pemeriksa.
- (2) Tim Pemeriksa menyampaikan laporan hasil Pemeriksaan aduan kepada penanggung jawab.
- (3) Penanggung jawab menyampaikan laporan hasil Pemeriksaan aduan untuk dibahas dan diputuskan dalam rapat pleno.

BAB IV

HAK DAN KEWAJIBAN PENGADU DAN TERPERIKSA

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Pengadu

Pasal 22

Pengadu mempunyai hak untuk:

- a. dirahasiakan dan/atau disamarkan identitasnya;
- b. mengetahui perkembangan penanganan pelaporan Pelanggaran;
- c. mendapat keringanan dalam hal dikategorikan sebagai kolaborator keadilan (*Justice Collaborator*); dan/atau
- d. mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Kewajiban Pengadu:

- a. memberikan data dan/atau informasi yang benar mengenai adanya Pelanggaran; dan
- b. bersikap kooperatif.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Terperiksa

Pasal 24

Dalam proses penanganan pelaporan Pelanggaran, Terperiksa mempunyai hak untuk:

- a. mendapatkan perlindungan yang didasarkan pada asas praduga tidak bersalah;
- b. memberikan hak jawab;
- c. menyampaikan bukti bahwa dirinya tidak melakukan Pelanggaran;
- d. menghadirkan saksi yang meringankan; dan
- e. mendapatkan pernyataan pemulihan nama baik, apabila tidak ditemukan indikasi Pelanggaran dalam tahap Penelaahan dan/atau Pemeriksaan.

Pasal 25

Untuk kepentingan penanganan Pengaduan Pelanggaran, Terperiksa berkewajiban:

- a. memberi keterangan dengan benar dan jujur;
- b. bekerja secara kooperatif dengan Tim Pemeriksa; dan
- c. memenuhi panggilan di setiap tahapan yang dilaksanakan dalam penanganan pelaporan Pelanggaran.

BAB V

TINDAK LANJUT

Pasal 26

Berdasarkan rapat pleno, penanggung jawab melakukan tindak lanjut:

- a. dalam hal ditemukan adanya Pelanggaran:

1. menetapkan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau
 2. meneruskan hasil Pemeriksaan kepada pihak berwenang;
- b. dalam hal tidak ditemukan adanya Pelanggaran, menetapkan pemulihan nama baik.

Pasal 27

- (1) Dalam hal Pelanggaran terjadi dalam ranah layanan Ombudsman, penanggung jawab memutuskan solusi yang diberikan kepada Pengadu.
- (2) Perlindungan terhadap Pengadu diatur lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Ombudsman.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku, Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2015 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 29

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 24 Juli 2017

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMZULIAN RIFAI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 26 Juli 2017

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA