



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 58 TAHUN 2023
TENTANG
TATA CARA PEMERIKSAAN DAN PENYELESAIAN LAPORAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. 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;
- b. bahwa Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia tentang Tata Cara 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. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 tentang Perubahan

- atas Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6143);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 5. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 135) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 466);
 6. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 644);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TENTANG TATA CARA 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 yang selanjutnya disebut Perwakilan adalah kantor Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/Kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman.

3. Asisten Ombudsman yang selanjutnya disebut Asisten adalah pegawai yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat pleno untuk membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya.
4. Kepala Perwakilan adalah seseorang yang diangkat oleh Ketua Ombudsman untuk memimpin kantor Perwakilan di daerah.
5. 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.
6. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi Pelayanan Publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. 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 materiel dan/atau immateriel bagi masyarakat dan orang perseorangan.
8. 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.
9. Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Ombudsman.
10. Kuasa Pelapor adalah pihak yang bertindak sebagai kuasa untuk mewakili Pelapor dalam menyampaikan Laporan.
11. Terlapor adalah Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
12. Atasan Terlapor adalah atasan langsung Terlapor atau atasan dari atasan langsung Terlapor.
13. Saksi adalah setiap orang yang melihat, mendengar, mengetahui, terlibat, dan/atau mengalami secara langsung peristiwa atau rangkaian peristiwa yang diduga merupakan tindakan Maladministrasi.
14. Konsultasi adalah pelayanan untuk memberikan penjelasan, informasi, atau petunjuk terkait permasalahan Pelayanan Publik.
15. Klarifikasi adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk memperoleh penjelasan dan/atau tanggapan dari Terlapor, Atasan Terlapor, Pelapor, Saksi, dan/atau Pihak lain yang Terkait.
16. Pemeriksaan adalah rangkaian kegiatan untuk mencari, mengamati, memperoleh, mengumpulkan, mengolah data, keterangan, dan/atau dokumen dalam rangka pembuktian dugaan Maladministrasi.

17. Mediasi adalah penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antara para pihak melalui bantuan mediator.
18. Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antara para pihak melalui bantuan konsiliator.
19. Resolusi adalah proses penyelesaian Laporan yang dilakukan setelah tindakan korektif tidak dilaksanakan.
20. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman kepada Atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.
21. Laporan Hasil Pemeriksaan yang selanjutnya disingkat LHP adalah dokumen yang memuat rangkaian hasil Pemeriksaan substantif, pendapat, dan kesimpulan Ombudsman atas dugaan Maladministrasi.
22. Rapat Pleno adalah mekanisme pengambilan keputusan tertinggi yang dihadiri oleh paling sedikit setengah plus satu jumlah Anggota Ombudsman.
23. Rapat Perwakilan adalah rapat dengan agenda tertentu dan kuorum dihadiri oleh Kepala Perwakilan dan paling sedikit setengah plus satu jumlah Asisten.
24. Pihak lain yang Terkait adalah orang, badan hukum, atau instansi yang dapat memberikan keterangan mengenai substansi Laporan yang diperiksa Ombudsman dan/atau menjadi pihak yang akan terdampak atas hasil Pemeriksaan Laporan oleh Ombudsman.
25. Tim Pemeriksa adalah tim yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih Asisten yang ditunjuk untuk menyelesaikan Laporan.

Pasal 2

- (1) Pelapor berhak menyampaikan Laporan.
- (2) Penyampaian Laporan dapat dilakukan sendiri oleh Pelapor atau melalui Kuasa Pelapor.
- (3) Kuasa Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dibuktikan dengan surat kuasa.
- (4) Pelapor atau Kuasa Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berhak untuk:
 - a. dirahasiakan identitasnya dalam keadaan tertentu;
 - b. mendapatkan tindak lanjut dan/atau penyelesaian Laporan;
 - c. mendapatkan informasi terkait perkembangan Laporan; dan/atau
 - d. mencabut Laporan.
- (5) Pelapor atau Kuasa Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib:
 - a. menyampaikan fakta dan keterangan yang sebenarnya;
 - b. memenuhi persyaratan dan mematuhi prosedur penanganan Laporan;
 - c. kooperatif, berpartisipasi aktif, dan bersikap terbuka; dan
 - d. menjaga kerahasiaan data, informasi, dan/atau dokumen yang dikategorikan bersifat rahasia.

Pasal 3

- (1) Laporan dapat dicabut oleh Pelapor atau Kuasa Pelapor dengan surat pencabutan yang ditujukan kepada Ombudsman pada setiap tahapan penanganan.
- (2) Pelapor atau Kuasa Pelapor yang telah mencabut Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat menyampaikan kembali Laporan yang sama.
- (3) Dalam hal Pelapor meninggal dunia, Ombudsman menghentikan penanganan kecuali dilengkapi surat keterangan dari ahli waris Pelapor atau kuasa ahli waris Pelapor yang menyatakan Laporan tetap dilanjutkan.
- (4) Terhadap Laporan yang dicabut atau tidak ada pengajuan melanjutkan penanganan Laporan dari ahli waris Pelapor atau kuasa ahli waris Pelapor bagi Pelapor yang meninggal dunia, maka Ombudsman melakukan penutupan Laporan.

Pasal 4

- (1) Pemeriksaan dan penyelesaian Laporan dilaksanakan secara cermat, tepat, akuntabel dan dapat menggunakan pendekatan progresif dan partisipatif.
- (2) Pendekatan progresif dan partisipatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan metode penyelesaian Laporan yang mengedepankan prinsip proaktif dan partisipasi dari Pelapor atau Kuasa Pelapor dan Terlapor yang berorientasi solusi.

Pasal 5

Bentuk-bentuk Maladministrasi terdiri atas:

- a. perilaku atau perbuatan melawan hukum, merupakan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan terkait Pelayanan Publik dan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
- b. penyalahgunaan wewenang, merupakan penggunaan wewenang dalam mengambil keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan dengan melampaui wewenang, mencampuradukkan wewenang, dan/atau bertindak sewenang-wenang;
- c. kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, merupakan perbuatan tidak melakukan kewajiban yang diamanatkan ketentuan peraturan perundang-undangan, keputusan hukum, atau putusan Pengadilan yang berkekuatan hukum tetap;
- d. penundaan berlarut, merupakan perbuatan memberikan dan menyelesaikan layanan melebihi baku mutu waktu standar pelayanan;
- e. tidak memberikan pelayanan, merupakan perbuatan mengabaikan tugas layanan yang menjadi kewajibannya;
- f. tidak kompeten, merupakan penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi;
- g. penyimpangan prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur layanan;

- h. permintaan atau penerimaan imbalan, merupakan perbuatan meminta atau menerima imbalan dalam bentuk uang, jasa, maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan;
- i. tidak patut, merupakan perilaku tidak layak yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik dalam memberikan layanan;
- j. berpihak, merupakan perbuatan penyelenggara layanan yang memberikan keuntungan kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau melindungi kepentingan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya;
- k. diskriminasi, merupakan perbuatan memberikan layanan secara berbeda, perlakuan khusus yang tidak seharusnya, atau tidak adil di antara sesama pengguna layanan; dan
- l. konflik kepentingan, merupakan perilaku penyelenggara layanan yang dipengaruhi karena adanya kepentingan atau hubungan kelompok, golongan, suku, atau hubungan kekeluargaan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

BAB II PEMERIKSAAN LAPORAN

Bagian Kesatu Konsultasi

Pasal 6

- (1) Ombudsman menyelenggarakan pelayanan Konsultasi kepada masyarakat.
- (2) Konsultasi dilaksanakan oleh keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan.
- (3) Dalam hal diperlukan, keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan dapat diikutsertakan dalam melaksanakan Konsultasi.

Pasal 7

- (1) Hasil pelayanan Konsultasi disusun secara tertulis dalam ringkasan hasil Konsultasi.
- (2) Hasil pelayanan Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan produk kinerja Ombudsman.

Bagian Kedua Penerimaan Laporan

Paragraf 1 Penyampaian Laporan

Pasal 8

- (1) Laporan disampaikan secara langsung atau tidak langsung.
- (2) Laporan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui datang ke kantor Ombudsman.

- (3) Laporan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui:
 - a. telepon;
 - b. surat;
 - c. laman situs Ombudsman;
 - d. aplikasi umum pengaduan nasional; atau
 - e. media sosial.
- (4) Laporan wajib dicatat dalam sistem informasi Laporan untuk kepentingan pendataan.

Paragraf 2
Verifikasi Laporan

Pasal 9

- (1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) diverifikasi oleh keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. syarat formil; dan
 - b. syarat materiel.

Paragraf 3
Syarat Formil

Pasal 10

- (1) Syarat formil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a terdiri atas:
 - a. nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor;
 - b. surat kuasa atau dokumen yang menunjukkan adanya hubungan kekerabatan, dalam hal penyampaian Laporan dikuasakan kepada pihak lain;
 - c. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;
 - d. sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya kecuali Pelapor menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara karena dapat menimbulkan bahaya, gangguan keselamatan, keamanan, dan objektivitas kepada Pelapor;
 - e. Laporan yang sama tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman; dan
 - f. peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.
- (2) Dalam hal Laporan tidak memenuhi syarat formil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c, Ombudsman menyampaikan pemberitahuan kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja.
- (3) Pelapor atau Kuasa Pelapor dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari dihitung sejak tanggal Pelapor atau

Kuasa Pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus melengkapi berkas Laporan.

- (4) Dalam hal Pelapor atau Kuasa Pelapor tidak melengkapi persyaratan Laporan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), maka Pelapor dianggap mencabut Laporan dan Laporan ditutup.
- (5) Hasil verifikasi syarat formil disusun dalam laporan verifikasi syarat formil.
- (6) Dalam hal Laporan telah memenuhi syarat formil, dilanjutkan dengan verifikasi syarat materiel.

Paragraf 4 Syarat Materiel

Pasal 11

- (1) Syarat materiel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b terdiri atas:
 - a. substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Laporan terkait tindakan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan;
 - b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan atau tidak sedang ditangani oleh instansi yang berwenang melakukan pengawasan terhadap Terlapor dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
 - c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan; dan
 - d. substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
- (2) Hasil verifikasi syarat materiel disusun dalam laporan verifikasi syarat materiel.
- (3) Laporan verifikasi syarat materiel sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:
 - a. identitas Pelapor atau Kuasa Pelapor;
 - b. Terlapor;
 - c. dugaan Maladministrasi;
 - d. kronologi Laporan; dan
 - e. kesimpulan.

Pasal 12

Dugaan Maladministrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf c terdiri atas 1 (satu) atau lebih bentuk Maladministrasi berdasarkan keterangan dan/atau dokumen yang disampaikan Pelapor atau kuasa Pelapor kepada Ombudsman.

Pasal 13

Kronologi laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf d berupa uraian dugaan Maladministrasi berdasarkan urutan waktu peristiwa.

Pasal 14

Kesimpulan Laporan verifikasi syarat materiel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf e berupa:

- a. memenuhi syarat materiel; atau
- b. tidak memenuhi syarat materiel.

Pasal 15

- (1) Laporan verifikasi syarat materiel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) disampaikan dan dibahas dalam rapat keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan atau Rapat Perwakilan untuk disetujui tindak lanjutnya.
- (2) Persetujuan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. Ombudsman berwenang melanjutkan Pemeriksaan dalam hal Laporan memenuhi syarat materiel dan penanganannya dilakukan oleh Ombudsman atau Perwakilan; atau
 - b. Ombudsman tidak berwenang melanjutkan Pemeriksaan dalam hal Laporan tidak memenuhi syarat materiel.
- (3) Persetujuan terhadap Laporan verifikasi syarat materiel sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan dalam Rapat Pleno.

Paragraf 5

Penugasan atau Penyerahan Laporan

Pasal 16

- (1) Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a, Ombudsman melakukan penugasan atau penyerahan Laporan.
- (2) Dalam hal Ombudsman tidak berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b, keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan atau Perwakilan memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor atau kuasa Pelapor.

Pasal 17

- (1) Penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) dilakukan oleh Ombudsman kepada Perwakilan.
- (2) Penyerahan Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) dilakukan oleh unit kerja:
 - a. keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan kepada keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan sesuai dengan lingkup sektor;
 - b. keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan kepada keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan lain dalam hal Terlapor berada di luar lingkup sektor keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan yang menerima Laporan;
 - c. Perwakilan kepada Ombudsman; atau

- d. Perwakilan kepada Perwakilan lain sesuai dengan wilayah kerja Terlapor.
- (3) Penugasan atau penyerahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan dengan koordinasi terlebih dahulu antar unit kerja.

Pasal 18

- (1) Verifikasi dinyatakan selesai dalam hal:
 - a. Laporan telah ditugaskan atau diserahkan kepada keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan atau Perwakilan;
 - b. Laporan bukan wewenang Ombudsman;
 - c. Laporan dicabut;
 - d. Pelapor telah memperoleh penjelasan dan/atau tindak lanjut penyelesaian dari Terlapor; atau
 - e. tidak memenuhi syarat formil dan/atau materiel.
- (2) Verifikasi yang telah dinyatakan selesai, disusun dalam berita acara penutupan verifikasi Laporan.
- (3) Penutupan verifikasi Laporan karena tidak memenuhi syarat materiel diberitahukan secara tertulis kepada Pelapor.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan verifikasi ditetapkan dengan petunjuk teknis.
- (5) Petunjuk teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

BAB III

PEMERIKSAAN DOKUMEN DAN SUBSTANTIF

Bagian Kesatu

Pemberitahuan dimulainya Pemeriksaan dan Perkembangan Laporan

Pasal 19

- (1) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan menyampaikan pemberitahuan dimulainya Pemeriksaan kepada Pelapor atau kuasa Pelapor melalui surat atau media lainnya yang terdokumentasi.
- (2) Dalam hal diperlukan, keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan dapat melakukan Klarifikasi kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor untuk memastikan permasalahan yang dilaporkan secara langsung dengan tatap muka atau media lainnya yang terdokumentasi.

Pasal 20

Ombudsman menyampaikan pemberitahuan perkembangan Laporan melalui surat atau media lainnya yang terdokumentasi kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor paling sedikit 2 (dua) kali yaitu pada saat dimulainya Pemeriksaan dan pada proses Pemeriksaan Laporan.

Bagian Kedua
Pemeriksaan Dokumen

Pasal 21

- (1) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan atau Perwakilan yang menerima penugasan atau penyerahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, melakukan Pemeriksaan dokumen.
- (2) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan atau Perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan laporan hasil Pemeriksaan dokumen.
- (3) Hasil bedah Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dalam laporan hasil Pemeriksaan dokumen.
- (4) Laporan hasil Pemeriksaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat:
 - a. nomor dan tanggal registrasi;
 - b. identitas Pelapor atau Kuasa Pelapor;
 - c. Terlapor dan/atau Atasan Terlapor;
 - d. kronologi Laporan;
 - e. substansi Laporan;
 - f. dugaan Maladministrasi;
 - g. harapan Pelapor atau kuasa Pelapor;
 - h. peraturan terkait;
 - i. data pendukung sementara;
 - j. analisis; dan
 - k. kesimpulan sementara.
- (5) Kesimpulan sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf k disusun dalam bentuk rencana tindak lanjut.
- (6) Rencana tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (5) berupa:
 - a. permintaan data tambahan;
 - b. permintaan Klarifikasi;
 - c. pemanggilan;
 - d. Pemeriksaan lapangan;
 - e. Mediasi dan/atau Konsiliasi; dan/atau
 - f. menghentikan Pemeriksaan.

Bagian Ketiga
Pemeriksaan Substantif

Paragraf 1
Umum

Pasal 22

- (1) Proses Pemeriksaan substantif dimulai dari penugasan atau penyerahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 sampai dengan ditetapkannya LHP.
- (2) Proses Pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan.

Paragraf 2
Permintaan Data Tambahan

Pasal 23

- (1) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan dapat melakukan permintaan data tambahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (6) huruf a kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor secara tertulis atau media lainnya yang terdokumentasi.
- (2) Data tambahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. kelengkapan surat/dokumen yang hanya dimiliki atau diketahui oleh Pelapor atau Kuasa Pelapor; dan/atau
 - b. perkembangan terbaru atas substansi yang dilaporkan.
- (3) Apabila Pelapor atau Kuasa Pelapor tidak melengkapi data tambahan dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak permintaan data tambahan diterima Pelapor atau Kuasa Pelapor, keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan melanjutkan Pemeriksaan dengan data yang tersedia.

Paragraf 3
Pembuktian Dugaan Maladministrasi

Pasal 24

- (1) Pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan substantif dilakukan untuk menemukan bukti yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi.
- (2) Bukti sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. surat/dokumen;
 - b. keterangan:
 1. Pelapor atau Kuasa Pelapor;
 2. Terlapor dan/atau Atasan Terlapor;
 3. Saksi;
 4. Pihak lain yang Terkait;
 5. ahli; dan/atau
 6. penerjemah.
 - c. informasi/data elektronik; dan/atau
 - d. barang.
- (3) Dalam hal terdapat Laporan yang berpotensi adanya keterangan tidak jujur yang diragukan kebenarannya dan/atau adanya ketidaksesuaian dengan alat bukti yang lain, maka pemberian keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan di bawah sumpah atau janji.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengambilan sumpah atau janji sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

Pasal 25

- (1) Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam pembuktian dugaan Maladministrasi sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) terdapat kesesuaian antara dugaan Maladministrasi dengan peristiwa/kejadian, petunjuk, dan alat bukti yang dikumpulkan.

- (2) Dalam hal terdapat ketidaksesuaian bentuk dugaan Maladministrasi yang telah ditetapkan oleh keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan, dapat dilakukan perubahan bentuk dugaan Maladministrasi berdasarkan hasil Pemeriksaan oleh keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan.

Paragraf 4 Permintaan Klarifikasi

Pasal 26

Permintaan Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (6) huruf b dilakukan dengan meminta penjelasan secara tertulis dan/atau lisan terhadap Pelapor atau Kuasa Pelapor, Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, dan Pihak lain yang Terkait.

Pasal 27

- (1) Permintaan Klarifikasi secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 disampaikan kepada Terlapor dan/atau Atasan Terlapor.
- (2) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor wajib menjawab permintaan Klarifikasi secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak diterimanya surat permintaan Klarifikasi.
- (3) Dalam hal Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak memberi penjelasan dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Ombudsman menyampaikan permintaan Klarifikasi secara tertulis kedua.
- (4) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor wajib menjawab permintaan Klarifikasi secara tertulis kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya surat permintaan Klarifikasi kedua.
- (5) Dalam hal diperlukan, dapat dilakukan permintaan Klarifikasi tertulis kepada Pihak lain yang Terkait.
- (6) Dalam hal Ombudsman memerlukan penjelasan atas jawaban Klarifikasi tertulis dari Terlapor, Atasan Terlapor, dan/atau Pihak lain yang Terkait, Ombudsman dapat mengadakan pertemuan dengan Terlapor, Atasan Terlapor, dan/atau Pihak lain yang Terkait.

Pasal 28

- (1) Dalam hal diperlukan Klarifikasi secara cepat, Ombudsman melakukan Klarifikasi secara lisan dengan datang langsung kepada:
 - a. Terlapor dan/atau Atasan Terlapor; dan/atau
 - b. Pihak lain yang Terkait.

dengan pemberitahuan secara tertulis atau tanpa pemberitahuan.

- (2) Hasil Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam dokumen hasil Pemeriksaan.

Pasal 29

- (1) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor yang tidak memberikan jawaban Klarifikasi dari Ombudsman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dan Pasal 28 dianggap tidak menggunakan hak jawab.
- (2) Dalam hal Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak menggunakan hak jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan dapat melakukan pemanggilan dan/atau Pemeriksaan secara langsung.

Paragraf 5

Pemanggilan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, Saksi, ahli, dan/atau penerjemah

Pasal 30

- (1) Ombudsman dapat melakukan pemanggilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (6) huruf c secara tertulis kepada Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, Saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk diminta keterangan.
- (2) Pemanggilan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum dilakukan Pemeriksaan.
- (3) Pemanggilan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali berturut-turut dengan jangka waktu masing-masing 5 (lima) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya surat pemanggilan.

Pasal 31

Dalam hal Terlapor dan Saksi yang telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) tidak memenuhi panggilan Ombudsman dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa.

Pasal 32

- (1) Dalam hal Pelapor atau Kuasa Pelapor, Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, Saksi, ahli, atau penerjemah tidak bersedia memberikan penjelasan pada saat Pemeriksaan, maka Pelapor atau Kuasa Pelapor, Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, Saksi, ahli, atau penerjemah dianggap menghalangi Ombudsman dalam melakukan Pemeriksaan.
- (2) Ketidaksediaan memberikan penjelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam berita acara.
- (3) Tata cara penghadiran paksa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dan penyampaian laporan mengenai upaya menghalangi Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada

ayat (1) dilaksanakan berdasarkan Nota Kesepahaman Ombudsman dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Paragraf 6
Pemeriksaan Lapangan

Pasal 33

- (1) Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (6) huruf d dilakukan dalam hal permasalahan yang dilaporkan memerlukan pembuktian secara visual, memastikan substansi permasalahan, dan memperoleh penjelasan dari Pelapor atau Kuasa Pelapor, Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, dan/atau Pihak lain yang Terkait.
- (2) Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. pelaksanaan; dan
 - c. pelaporan.

Pasal 34

- (1) Tahap persiapan Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf a dilakukan dengan melakukan bedah Laporan dengan pembahasan mengenai:
 - a. urgensi Pemeriksaan lapangan;
 - b. pihak yang akan dimintai keterangan;
 - c. objek yang akan diperiksa;
 - d. target yang akan dicapai; dan
 - e. penunjukan Tim Pemeriksa.
- (2) Tahap persiapan Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam notula bedah Laporan.
- (3) Penunjukan Tim Pemeriksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e ditetapkan dengan surat tugas Ketua Ombudsman, Anggota Ombudsman, atau Kepala Perwakilan.

Pasal 35

- (1) Dalam hal Laporan yang ditangani Tim Pemeriksa di pusat dan memerlukan Pemeriksaan lapangan yang objeknya berlokasi di daerah, maka harus berkoordinasi dengan Perwakilan di daerah terkait.
- (2) Dalam hal Laporan yang ditangani oleh Tim Pemeriksa di Perwakilan dan memerlukan Pemeriksaan lapangan yang objeknya berlokasi di luar wilayah kerja Perwakilan, maka harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari Ketua Ombudsman untuk melakukan Pemeriksaan lapangan.

Pasal 36

- (1) Tahap pelaksanaan Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf b dilakukan dengan metode terbuka dan/atau tertutup.

- (2) Dalam melakukan Pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa harus dilengkapi dengan surat tugas dan kartu identitas Ombudsman.

Pasal 37

- (1) Pemeriksaan lapangan dengan metode terbuka sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) harus didahului dengan penyampaian surat pemberitahuan kepada Terlapor.
- (2) Pemeriksaan lapangan dengan metode terbuka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan untuk beberapa Laporan masyarakat secara bersamaan.
- (3) Dalam hal tertentu dengan memperhatikan perkembangan di lapangan, Pemeriksaan lapangan dengan metode terbuka dapat dilanjutkan dengan Konsiliasi.

Pasal 38

- (1) Pemeriksaan lapangan dengan metode tertutup sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) dilakukan tanpa pemberitahuan kepada Terlapor.
- (2) Pemeriksaan lapangan dengan metode tertutup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh bukti secara langsung terhadap permasalahan yang dilaporkan.

Pasal 39

- (1) Tahap pelaporan Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf c disusun dalam laporan hasil Pemeriksaan lapangan.
- (2) Laporan hasil Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. substansi Laporan;
 - b. kegiatan yang dilakukan;
 - c. penjelasan Pelapor atau Kuasa Pelapor, Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, dan/atau Pihak lain yang Terkait, apabila Pemeriksaan lapangan dilakukan dengan metode terbuka;
 - d. temuan; dan
 - e. kesimpulan dan rencana tindak lanjut.

Paragraf 7

Pemeriksaan Substantif Dihentikan

Pasal 40

Pemeriksaan substantif dapat dihentikan dalam hal:

- a. substansi Laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman;
- b. substansi Laporan telah dan/atau sedang menjadi objek pemeriksaan Pengadilan;
- c. Laporan sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
- d. Laporan dicabut Pelapor atau Kuasa Pelapor;

- e. Pelapor atau Kuasa Pelapor tidak lagi memiliki kewenangan untuk mewakili badan usaha, organisasi, atau badan hukum;
- f. Pelapor atau pemberi kuasa meninggal dunia dan ahli waris atau Kuasa Pelapor tidak dapat dihubungi atau menyatakan tidak akan melanjutkan Laporan; atau
- g. tidak cukup bukti untuk menyimpulkan dugaan Maladministrasi.

Paragraf 8
Investigasi atas Prakarsa Sendiri

Pasal 41

- (1) Dalam hal keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan menemukan adanya dugaan Maladministrasi yang berdampak luas dan sistemik, keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan dapat menindaklanjuti Pemeriksaan melalui investigasi atas prakarsa sendiri.
- (2) Tata cara investigasi atas prakarsa sendiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan mengenai tata cara investigasi atas prakarsa sendiri.

Paragraf 9
Respons Cepat Ombudsman

Pasal 42

- (1) Dalam kondisi tertentu, Ombudsman dapat menangani Laporan dengan pemeriksaan cepat melalui respons cepat Ombudsman.
- (2) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan kriteria:
 - a. kondisi darurat/keadaan kahar;
 - b. mengancam keselamatan jiwa;
 - c. mengancam hak hidup;
 - d. permasalahan berkaitan dengan pemberlakuan kebijakan yang memiliki durasi waktu yang terbatas; dan/atau
 - e. permasalahan menjadi atensi publik.
- (3) Kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempertimbangkan adanya peluang penyelesaian dalam waktu yang cepat dan proses yang singkat.
- (4) Laporan respons cepat Ombudsman diusulkan oleh keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan dan/atau keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan kepada Anggota Ombudsman atau Kepala Perwakilan.
- (5) Laporan respons cepat Ombudsman dilaksanakan oleh keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan setelah memperoleh persetujuan dari Anggota Ombudsman atau Kepala Perwakilan.

Pasal 43

- (1) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan menindaklanjuti Laporan respons cepat Ombudsman yang telah disetujui anggota Ombudsman atau Kepala Perwakilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (5) tanpa proses penyusunan laporan hasil Pemeriksaan dokumen.
- (2) Tindak lanjut Laporan respon cepat Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Klarifikasi langsung;
 - b. Pemeriksaan lapangan; dan/atau
 - c. Mediasi dan/atau Konsiliasi.
- (3) Laporan respons cepat Ombudsman dilakukan verifikasi atas kelengkapan syarat formil bersamaan dan/atau setelah tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Paragraf 10

LHP

Pasal 44

- (1) Keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan disusun dalam LHP kecuali untuk Laporan yang dihentikan dalam proses Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40.
- (2) LHP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. identitas Pelapor, Terlapor, Pihak lain yang Terkait, dan dugaan Maladministrasi;
 - b. uraian Laporan;
 - c. hasil Pemeriksaan;
 - d. pendapat Ombudsman; dan
 - e. kesimpulan.
- (3) Keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan respons cepat Ombudsman disusun dalam LHP yang disederhanakan.
- (4) LHP yang disederhanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat:
 - a. identitas Pelapor, Terlapor, dan Pihak lain yang Terkait;
 - b. dugaan Maladministrasi;
 - c. proses dan hasil Pemeriksaan; dan
 - d. kesimpulan.
- (5) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dan ayat (4) huruf d berupa:
 - a. ditemukan Maladministrasi;
 - b. ditemukan Maladministrasi namun telah memperoleh penyelesaian; atau
 - c. tidak ditemukan Maladministrasi.

Pasal 45

Terhadap Pelapor yang identitasnya dirahasiakan pada saat menyampaikan Laporan, maka LHP tidak mencantumkan identitas Pelapor.

Pasal 46

- (1) Dalam penyusunan LHP yang memuat kesimpulan ditemukan Maladministrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf a, keasistenan yang membidangi

fungsi Pemeriksaan Laporan menyampaikan pemberitahuan dan/atau koordinasi substantif kepada keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan monitoring baik secara langsung atau melalui media lainnya yang terdokumentasi.

- (2) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan LHP dengan melibatkan Anggota Ombudsman atau Kepala Perwakilan.

Pasal 47

- (1) Dalam penyusunan LHP yang memuat kesimpulan ditemukan Maladministrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf a dan belum memperoleh penyelesaian, maka dirumuskan tindakan korektif yang harus dilakukan oleh Terlapor dan/atau Atasan Terlapor dalam LHP.
- (2) LHP yang menyatakan ditemukan adanya Maladministrasi dan terdapat tindakan korektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan melalui surat tertulis kepada Terlapor.
- (3) Dalam hal Pemeriksaan ditemukan Maladministrasi namun telah memperoleh penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf b, maka keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan menyusun LHP yang disederhanakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (4) dan diberitahukan secara tertulis kepada Pelapor atau kuasa Pelapor serta ditembuskan kepada Terlapor.
- (4) Surat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan salinannya kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor.

Pasal 48

LHP yang memuat kesimpulan tidak ditemukan Maladministrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (5) huruf c disampaikan secara tertulis kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor dan ditembuskan kepada Terlapor.

Pasal 49

Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan dan Perwakilan menyampaikan rekapitulasi LHP yang dikeluarkan beserta tindak lanjut hasil monitoring kepada Rapat Pleno setiap triwulan atau sewaktu-waktu.

Pasal 50

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai LHP disusun dalam petunjuk teknis.
- (2) Petunjuk teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

BAB IV MEDIASI DAN/ATAU KONSILIASI

Pasal 51

- (1) Mediasi dan/atau Konsiliasi dilakukan pada tahap Pemeriksaan dan/atau Resolusi.
- (2) Mediasi dan/atau Konsiliasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan dengan mempertimbangkan adanya permintaan atau persetujuan para pihak, kecepatan, dan ketepatan tindak lanjut atau solusi penyelesaian Laporan.
- (3) Mediasi dan/atau Konsiliasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh mediator dan/atau konsiliator Ombudsman.

Pasal 52

- (1) Mediator dan/atau konsiliator Ombudsman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (3) terdiri atas:
 - a. Anggota Ombudsman;
 - b. Kepala Perwakilan; atau
 - c. Asisten.
- (2) Dalam hal terdapat keberatan dari salah satu pihak atas mediator dan/atau konsiliator sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ketua Ombudsman atau Kepala Perwakilan menugaskan mediator atau konsiliator pengganti.

Pasal 53

- (1) Tahapan penyelenggaraan Mediasi dan/atau Konsiliasi terdiri atas:
 - a. menyusun rencana pelaksanaan Mediasi dan/atau Konsiliasi;
 - b. melaksanakan Mediasi dan/atau Konsiliasi;
 - c. membuat berita acara Mediasi dan/atau Konsiliasi;
 - d. menyusun Laporan Mediasi dan/atau Konsiliasi; dan
 - e. monitoring pelaksanaan hasil Mediasi dan/atau Konsiliasi.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan Mediasi dan/atau Konsiliasi disusun dalam petunjuk teknis.
- (3) Petunjuk teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

BAB V RESOLUSI DAN REKOMENDASI

Bagian Kesatu Pengelolaan LHP

Pasal 54

- (1) LHP yang tidak memperoleh tindak lanjut dari Terlapor dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya LHP oleh Terlapor dan telah dilakukan monitoring oleh keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan, maka dilanjutkan dengan tahap Resolusi dan monitoring oleh keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan monitoring.

- (2) Resolusi dan Monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diawali dengan pengelolaan LHP berupa telaahan kelengkapan administratif dan prosedural penyerahan LHP.
- (3) LHP yang telah memenuhi kelengkapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilanjutkan ke tahap Resolusi.
- (4) LHP yang belum memenuhi kelengkapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), keasistenan yang membidangi Resolusi dan monitoring meminta kelengkapan data kepada keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan yang menerbitkan LHP.

Bagian Kedua
Resolusi

Pasal 55

- (1) Tahap Resolusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dilaksanakan melalui Mediasi dan/atau Konsiliasi.
- (2) Tahap Resolusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan pemutakhiran kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor, Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, dan/atau Pihak lain yang Terkait melalui:
 - a. permintaan informasi, keterangan, dan/atau dokumen tambahan; dan/atau
 - b. Pemeriksaan lapangan tambahan.
- (3) Tahap Resolusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan monitoring.

Bagian Ketiga
Rekomendasi

Pasal 56

- (1) Dalam hal LHP tidak ditindaklanjuti oleh Terlapor dan/atau Atasan Terlapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (1) dan telah dilakukan tahap Resolusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 tetapi tidak memperoleh penyelesaian dalam jangka waktu yang ditentukan, keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan monitoring menyusun Rekomendasi.
- (2) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat sekurang-kurangnya:
 - a. uraian tentang Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
 - b. uraian tentang hasil Pemeriksaan;
 - c. bentuk Maladministrasi yang terjadi; dan
 - d. kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan Terlapor dan Atasan Terlapor.

Pasal 57

- (1) Rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (1) diterbitkan setelah disetujui dalam Rapat Pleno dan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.

- (2) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor, Terlapor dan/atau Atasan Terlapor dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal Rekomendasi ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.

Pasal 58

Rekomendasi yang telah disampaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (2) dapat dipublikasikan atau diberitahukan kepada masyarakat melalui media elektronik dan/atau media nonelektronik.

BAB VI MONITORING PENYELESAIAN LAPORAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 59

Monitoring penyelesaian Laporan terdiri atas:

- a. monitoring pelaksanaan kesepakatan Mediasi dan/atau Konsiliasi; dan
- b. monitoring pelaksanaan Rekomendasi.

Bagian Kedua Monitoring Pelaksanaan Kesepakatan Mediasi dan/atau Konsiliasi

Pasal 60

- (1) Ombudsman melakukan monitoring pelaksanaan kesepakatan Mediasi dan/atau Konsiliasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 huruf a sesuai dengan berita acara Mediasi dan/atau Konsiliasi.
- (2) Monitoring pelaksanaan kesepakatan Mediasi dan/atau Konsiliasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal kesepakatan ditandatangani.
- (3) Monitoring pelaksanaan kesepakatan Mediasi dan/atau Konsiliasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. permintaan keterangan kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor, Terlapor, dan/atau Atasan Terlapor;
 - b. Pemeriksaan lapangan;
 - c. permintaan bukti; dan/atau
 - d. dokumen terkait.

Pasal 61

- (1) Dalam hal monitoring pelaksanaan kesepakatan Mediasi dan/atau Konsiliasi pada tahap Pemeriksaan tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka hasil monitoring dituangkan dalam LHP yang terdapat tindakan korektif.
- (2) Dalam hal monitoring pelaksanaan kesepakatan Mediasi dan/atau Konsiliasi pada tahap Resolusi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian oleh Terlapor,

maka Ombudsman menindaklanjuti dengan menetapkan Rekomendasi.

Bagian Ketiga
Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi

Pasal 62

- (1) Ombudsman dapat meminta keterangan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, dan melakukan Pemeriksaan lapangan untuk monitoring pelaksanaan Rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 huruf b.
- (2) Monitoring pelaksanaan Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari terhitung sejak Rekomendasi diterima oleh Terlapor dan/atau Atasan Terlapor.
- (3) Dalam hal monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah dilaksanakan namun tidak terdapat tanggapan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor terhadap upaya pelaksanaan Rekomendasi, maka keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan monitoring menyusun Laporan hasil monitoring pelaksanaan Rekomendasi.
- (4) Laporan hasil monitoring pelaksanaan Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), memuat posisi pelaksanaan Rekomendasi oleh Terlapor dan/atau Atasan Terlapor untuk menyatakan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor telah melaksanakan Rekomendasi, melaksanakan sebagian Rekomendasi atau tidak melaksanakan Rekomendasi.

Pasal 63

- (1) Dalam hal Terlapor dan atasan Terlapor tidak melaksanakan Rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian Rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, Ombudsman dapat mempublikasikan atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.
- (2) Dalam hal Rekomendasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian, dan dengan alasan yang tidak patut, Ombudsman menyampaikan usulan penjatuhan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai monitoring pelaksanaan Rekomendasi ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

Bagian Keempat
Laporan Khusus

Pasal 64

- (1) Ombudsman dapat menyampaikan laporan khusus kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden terkait Laporan atau permasalahan pelayanan yang memperoleh atensi publik untuk memperoleh perhatian dan penyelesaian oleh Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.

- (2) Ketentuan lebih lanjut terkait laporan khusus disusun dalam petunjuk teknis.
- (3) Petunjuk teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

BAB VII PENUTUPAN LAPORAN

Pasal 65

- (1) Setiap Laporan yang telah ditindaklanjuti dan memperoleh penyelesaian dilakukan penutupan Laporan.
- (2) Penutupan Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan pada:
 - a. Pemeriksaan formil dan/atau materiel;
 - b. Pemeriksaan substantif;
 - c. Resolusi; dan
 - d. Rekomendasi.

Pasal 66

Laporan dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (1) apabila:

- a. ditemukan Maladministrasi tetapi telah memperoleh penjelasan dan/atau penyelesaian dari Terlapor;
- b. telah dilaksanakan kesepakatan dalam Mediasi dan/atau Konsiliasi oleh para pihak;
- c. LHP tindakan korektif telah dilaksanakan;
- d. Rekomendasi telah dilaksanakan; atau
- e. tidak ditemukan Maladministrasi.

Pasal 67

Laporan dinyatakan ditutup sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (1) apabila:

- a. Pemeriksaan substantif dihentikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40;
- b. Laporan dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66; atau
- c. Rekomendasi tidak dilaksanakan dan telah dilaporkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden serta telah dipublikasikan.

Pasal 68

- (1) Keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan, keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan, dan/atau keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan monitoring mengusulkan penutupan Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 dalam Rapat Pleno melalui Anggota Ombudsman untuk mendapat persetujuan.
- (2) Keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan dan keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan di Perwakilan mengusulkan penutupan Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 dalam Rapat Perwakilan untuk mendapat persetujuan.

Pasal 69

- (1) Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan memutuskan usulan penutupan Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 dengan:
 - a. menyetujui; atau
 - b. menolak.
- (2) Dalam hal penutupan Laporan disetujui sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, keasistenan yang mengusulkan penutupan Laporan, menyusun dokumen administrasi penutupan Laporan.
- (3) Dalam hal penutupan Laporan ditolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, keasistenan yang mengusulkan penutupan Laporan dapat menentukan langkah tindak lanjut sesuai hasil Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan.
- (4) Dokumen administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa:
 - a. berita acara penutupan Laporan; dan
 - b. surat penutupan Laporan.
- (5) Surat penutupan Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b disampaikan kepada Pelapor atau Kuasa Pelapor dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak penutupan Laporan disetujui dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan.

BAB VIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 70

- (1) Pemeriksaan dan penyelesaian Laporan didukung dengan sistem informasi yang digunakan sebagai sarana penyimpanan hasil dan sarana kerja dalam Pemeriksaan dan penyelesaian Laporan.
- (2) Setiap data dalam sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pemutakhiran oleh Asisten yang menangani Laporan.
- (3) Seluruh dokumen terkait proses Pemeriksaan dan penyelesaian Laporan dilampirkan dalam berkas Laporan dan/atau sistem informasi Ombudsman.

Pasal 71

- (1) Setiap proses Pemeriksaan dan penyelesaian Laporan dilaksanakan sesuai baku mutu waktu.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai baku mutu waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman.

Pasal 72

Dalam hal terdapat aduan terkait seluruh proses Pemeriksaan sampai dengan penyelesaian Laporan, maka tindak lanjutnya mengacu pada ketentuan mengenai pemeriksaan pengaduan atas pelaksanaan tugas pengawasan Pelayanan Publik.

Pasal 73

- (1) Seluruh proses Pemeriksaan dan penyelesaian Laporan dilakukan pengendalian mutu secara berjenjang oleh masing-masing kepala unit kerja.
- (2) Pengendalian mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai manajemen mutu.

Pasal 74

- (1) Laporan yang ditujukan kepada instansi penyelenggara yang ditembuskan kepada Ombudsman ditindaklanjuti dengan surat dinas.
- (2) Ketentuan lebih lanjut terkait tata cara tindak lanjut Laporan yang ditembuskan kepada Ombudsman ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

Pasal 75

- (1) Dalam Pemeriksaan dan penyelesaian Laporan, keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan, keasistenan yang membidangi fungsi pemeriksaan Laporan, keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan monitoring, dan Perwakilan disupervisi oleh Anggota Ombudsman.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembagian tugas supervisi Anggota Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 76

Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku, Laporan yang diterima dan sedang dalam proses sebelum berlakunya Peraturan Ombudsman ini, Laporan tersebut ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Ombudsman ini.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 77

Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku:

1. semua ketentuan yang merupakan pelaksanaan dari Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1646), dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diubah berdasarkan Peraturan Ombudsman ini; dan

2. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1646), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 78

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 28 Desember 2023

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA,

TTD.

MOKHAMMAD NAJIH

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 29 Desember 2023

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

TTD.

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2023 NOMOR 1091

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum, Kerja Sama dan Organisasi,


ESTI BUDIYARTI