

MAKLUMAT PELAYANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

1. DASAR HUKUM

- 1) Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- 2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 002 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

2. PELAPOR

Warga Negara atau penduduk yang merasa tidak mendapat pelayanan yang semestinya dari penyelenggara negara dan/atau merasa diperlakukan tidak adil yang melaporkan hal tersebut kepada Ombudsman untuk ditindaklanjuti dan meliputi :

- 1) Warga Negara Indonesia yang bertempat tinggal di wilayah Indonesia dan/atau yang bertempat tinggal di luar wilayah Indonesia.
- 2) Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia [dan/atau di luar wilayah Indonesia yang kepentingannya tidak mendapat pelayanan semestinya dari penyelenggara negara di Indonesia.
- 3) Badan hukum Indonesia atau Badan hukum asing yang menggunakan penyelenggara pelayanan publik.
- 4) Pimpinan instansi publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi publik lainnya.

3. TERLAPOR

Pejabat atau instansi penyelenggara negara yang harus atau seharusnya memberi pelayanan publik kepada masyarakat, antara lain:

- 1) Pemerintah pusat dan daerah
- 2) Pengadilan
- 3) BUMN dan/atau BUMD
- 4) Badan Hukum Milik Negara
- 5) Komisi Negara
- 6) Badan Swasta dan/atau Perseorangan yang diberi tugas penyelenggaraan negara
- 7) DPR dan DPRD Provinsi, Kabupaten dan/atau Kota

4. SYARAT LAPORAN

- 1) Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap Pelapor.
- 2) Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.
- 3) Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya, tetapi Laporan tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.
- 4) Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

5. BENTUK DAN CARA MENYAMPAIKAN LAPORAN

- 1) Bentuk laporan secara tertulis atau lisan.
- 2) Cara menyampaikan laporan dengan datang langsung, telepon, surat, faksimili, email atau website.
- 3) Laporan dapat disampaikan ke alamat :
 - a. Kantor Ombudsman Republik Indonesia
Jl. Aditiawarman No 43 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12160
Telp. (021) 7258574 - 77 Fax. (021) 725 8579.
 - b. Kantor Perwakilan Wilayah DI Yogyakarta dan Jawa Tengah
Jl. Wolter Monginsidi No 20 Karangwaru, Tegalrejo, Yogyakarta
Telp. (0274) 565 314
 - c. Kantor Perwakilan Wilayah Nusa Tenggara Timur dan Nusa Tenggara Barat
Jl. Perintis Kemerdekaan 1 No. 1 Kupang, NTT
Telp. (0380) 839 325 dan (0380) 829 100
 - d. Kantor Perwakilan Wilayah Sumatera Utara dan Nangroe Aceh Darussalam
Jl. Majapahit No 2, Medan Baru, Medan, Sumatera Utara
Telp. (061) 456 5129 Fax. (061) 453 3690
 - e. Kantor Perwakilan Wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo
Jl. Babe Palar No 57, Tanjung Batu, Manado, Sulawesi Utara
Telp (0431) 855 966

6. KEWAJIBAN OMBUDSMAN

- 1) Ombudsman wajib memberikan tanda terima pengaduan
- 2) Ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak laporan diterima.

- 3) Dalam hal laporan terdapat kekurangan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari sejak laporan diterima. Pelapor dianggap mencabut laporannya dalam hal laporan tidak dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi laporan.
- 4) Dalam hal Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan maka Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh ketua Ombudsman.
- 5) Dalam hal Ombudsman menolak laporan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor dan Terlapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman
- 6) Dalam hal permintaan penjelasan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor, Terlapor dan/atau atasan Terlapor paling 3 (tiga) hari kerja sejak ditandatangani oleh Ketua Ombudsman atau yang mewakili
- 7) Rekomendasi Ombudsman disampaikan kepada pelapor, Terlapor dan atasan Terlapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal rekomendasi ditandatangani oleh Ketua Ombudsman

7. KEWAJIBAN TERLAPOR DAN ATASAN TERLAPOR

- 1) Terlapor harus memberikan penjelasan tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan (klarifikasi) dari Ombudsman
 - a. Apabila dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari Terlapor tidak memberi penjelasan secara tertulis, Ombudsman untuk kedua kalinya meminta penjelasan secara tertulis (klarifikasi) secara tertulis kepada Terlapor
 - b. Apabila permintaan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) tidak terpenuhi, Terlapor dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab
- 2) Terlapor dan atasan Terlapor wajib melaksanakan Rekomendasi Ombudsman.
- 3) Atasan Terlapor wajib menyampaikan laporan tentang pelaksanaan Rekomendasi yang telah dilakukan disertai hasil pemeriksaannya dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal diterimanya Rekomendasi

8. SANKSI BAGI TERLAPOR

- 1) Ombudsman dapat mempublikasikan dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat / Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Presiden / Gubernur / Bupati / Walikota apabila dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari Terlapor dan atasan Terlapor tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman
- 2) Terlapor dan atasan Terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman baik sebagian atau seluruhnya dikenai sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

16. SARAN DAN MASUKAN

Saran dan masukan dapat disampaikan melalui :

- 1) Telepon : 021 - 725 8575-77
- 2) Email : ombudsman@ombudsman.go.id
- 3) Surat : Jl. Adityawarman No. 43 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12160

