



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

**PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 002 TAHUN 2009
TENTANG
TATA CARA PEMERIKSAAN DAN PENYELESAIAN LAPORAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

MENIMBANG :

bahwa untuk melaksanakan Pasal 41 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dipandang perlu menetapkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

MENINGAT :

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.
3. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2008 tentang Syarat, Tata Cara Pengangkatan, Pemberhentian Serta Tugas Dan Tanggung Jawab Asisten Ombudsman.

MEMUTUSKAN:

**MENETAPKAN : PERATURAN OMBUDSMAN TENTANG TATA CARA
PEMERIKSAAN DAN PENYELESAIAN LAPORAN**

**BAB I
ASAS-ASAS UMUM PEMERIKSAAN LAPORAN**

Pasal 1

Asas-asas pemeriksaan laporan adalah:

1. Penanganan laporan yang diajukan oleh masyarakat kepada Ombudsman tidak dipungut biaya.

2. Dalam menangani laporan, Ombudsman mendasarkan pemeriksaan pada UUD 1945, undang-undang, asas-asas umum pemerintahan yang baik serta berpedoman pada kebiasaan yang berlaku bagi Ombudsman pada umumnya.
3. Dalam melakukan pemeriksaan laporan, Ombudsman wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak.
4. Ketua, Wakil Ketua, Anggota Ombudsman serta Asisten Ombudsman dilarang turut serta memeriksa suatu laporan atau informasi yang mengandung atau dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan dirinya.
5. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta dan ataupun informasi untuk ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi.
6. Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau penduduk yang menyampaikan laporan kepada Ombudsman.
7. Terlapor adalah penyelenggara negara, pemerintah atau badan swasta serta perseorangan yang melakukan maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
8. 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 masyarakat.
9. Mediasi oleh Ombudsman adalah proses penyelesaian keluhan masyarakat dengan pejabat badan publik, pejabat badan swasta maupun perseorangan yang dilakukan oleh mediator ombudsman dengan tujuan untuk memperoleh penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak [*win-win solution*] melalui negosiasi para pihak.
10. Konsiliasi oleh Ombudsman adalah adalah proses penyelesaian keluhan atau sengketa pelayanan publik antara masyarakat dengan pejabat badan publik, pejabat badan swasta maupun perseorangan yang dilakukan oleh konsiliator ombudsman dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator ombudsman.
11. Ajudikasi oleh Ombudsman adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh Ombudsman
12. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi ombudsman, kepada atasasn terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggara administrasi pemerintah yang baik.

BAB II PENERIMAAN DAN PENDAFTARAN LAPORAN

Pasal 2

- (1) Ombudsman menerima laporan dari setiap orang dan/atau badan hukum yang menjadi objek pemberian pelayanan publik Indonesia, baik disampaikan secara datang langsung, melalui telepon, faksimili, email atau jasa pengiriman/pos.

- (2) Ombudsman dapat menerima laporan yang disampaikan oleh kuasa pelapor dalam hal pelapor tidak dapat menyampaikan laporannya secara langsung kepada Ombudsman.
- (3) Ombudsman dapat mempertimbangkan permintaan Pelapor yang menginginkan nama dan identitasnya dirahasiakan.
- (4) Dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman tidak memungut dan/atau menerima biaya dan/atau imbalan dalam bentuk apapun dari pelapor, keluarganya dan ataupun terlapor.
- (5) Setiap laporan yang disampaikan oleh masyarakat harus didaftar oleh Asisten Bagian Administrasi Penerimaan Keluhan
- (6) Laporan oleh Kuasa Pelapor dapat ditindaklanjuti setelah dilengkapi dengan bukti surat kuasa.
- (7) Laporan melalui telepon, faksimili, website dan email dapat ditindaklanjuti Ombudsman.

Pasal 3

- (1) Asisten Bagian Administrasi Penerimaan Keluhan wajib memberikan tanda terima laporan.
- (2) Asisten Bagian Administrasi Penerimaan Keluhan memeriksa apakah laporan sudah lengkap dan memenuhi syarat formil.
- (3) Asisten Bagian Administrasi Penerimaan Keluhan wajib memberikan nomor registrasi pada setiap laporan yang sudah lengkap dan memenuhi syarat formil.
- (4) Laporan yang akan ditindaklanjuti harus memenuhi syarat formil maupun materiel.

Pasal 4

Syarat formil laporan sebagaimana dimaksud pasal 3 ayat (4) adalah:

- a. Identitas pelapor meliputi nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, alamat lengkap pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi identitas.
- b. Uraian keluhan, peristiwa, tindakan, kelalaian atau keputusan yang dilaporkan jelas dan rinci.
- c. Uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita
- d. Permintaan penyelesaian yang diajukan
- e. Uraian yang menjelaskan bahwa Pelapor sebelumnya telah menyampaikan keluhan secara tertulis atau lisan kepada pihak terlapor atau atasannya dan tidak memperoleh tindaklanjut sebagaimana mestinya.
- f. Tempat, waktu penyampaian dan tandatangan

Pasal 5

Syarat materiil laporan sebagaimana dimaksud pasal 3 ayat (4) adalah:

- a. Substansi keluhan yang dilaporkan belum melampaui waktu dua tahun sejak dilaporkan kepada Ombudsman.
- b. Substansi keluhan yang dilaporkan tidak sedang atau telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan;
- c. Substansi keluhan yang dilaporkan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan berdasarkan mekanisme internal terlapor masih dalam tenggang waktu yang patut, kecuali dalam proses penyelesaian tersebut terjadi penyimpangan terhadap asas umum pemerintahan yang baik
- d. Substansi keluhan yang dilaporkan belum pernah diselesaikan dengan cara mediasi, konsiliasi, arbitrase dan adjudikasi baik oleh Ombudsman maupun oleh lembaga lainnya.
- e. Substansi keluhan yang dilaporkan merupakan dugaan tindakan maladministrasi.
- f. Laporan dan para pihaknya tidak sama dengan laporan yang pernah dilaporkan kepada Ombudsman sebelumnya.
- g. Substansi keluhan yang dilaporkan merupakan wewenang Ombudsman.

Pasal 6

- (1) Ombudsman memberitahukan secara tertulis mengenai laporan yang tidak memenuhi syarat formil tersebut disertai arahan untuk melengkapi syarat-syarat yang kurang.
- (2) Asisten Bidang Penanganan Keluhan dapat menanyakan secara informal kepada Pelapor apakah sudah mengupayakan pemenuhan syarat-syarat formal yang kurang.
- (3) Apabila dalam waktu 30 hari Pelapor tidak segera melengkapi dan menyampaikannya kepada Ombudsman maka laporan dimaksud tidak perlu ditindaklanjuti dan Pelapor dianggap telah mencabut berkas laporannya.
- (4) Asisten Bidang Penanganan Keluhan menyusun resume terhadap laporan yang telah memenuhi syarat formil.

Pasal 7

- (1) Resume laporan sebagaimana diatur dalam pasal 6 ayat (4) harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Dalam waktu 3 (tiga) hari kerja setelah Asisten Bagian Administrasi Penerimaan Keluhan menyampaikan berkas laporan, resume sudah harus disusun oleh Asisten Bidang Penanganan Keluhan.

b. Resume memuat serta menjelaskan :

- Fakta-fakta hukum yang dilaporkan harus dipaparkan secara lengkap dalam resume.
- apa kasus yang dikeluhkan;
- siapa pihak/ pejabat publik (individu atau institusi) yang dilaporkan;
- dimana dan kapan kasus terjadi;
- mengapa kasus terjadi; dan
- bagaimana terjadinya,
- upaya apa saja yang sudah pernah ditempuh Pelapor.
- Prosedur yang dilanggar (substansi maladministrasi yang dikeluhkan) harus diuraikan dengan jelas.

BAB III TATA CARA PEMERIKSAAN LAPORAN

Bagian Pertama Pemeriksaan Pendahuluan

Pasal 8

- (1) Asisten Bidang Penanganan Keluhan yang membidangi melanjutkan pemeriksaan terhadap laporan yang telah memenuhi syarat formil
- (2) Asisten Bidang Penanganan Keluhan menyerahkan hasil pemeriksaan kepada Anggota Ombudsman yang membidangi untuk memperoleh keputusan diterima atau ditolaknya laporan.
- (3) Anggota yang membidangi dapat mengusulkan rapat Anggota kepada Ketua Ombudsman untuk memutuskan diterima atau ditolaknya suatu laporan.

Pasal 9

- (1) Asisten Bidang Penanganan Keluhan memeriksa substansi laporan di bawah pengawasan Ombudsman yang membidangi.
- (2) Asisten Bidang Penanganan Keluhan menyampaikan hasil pemeriksaan substansi laporan kepada Anggota Ombudsman yang membidangi.
- (3) Asisten Bidang Penanganan Keluhan meminta persetujuan kepada Anggota Ombudsman atau Ketua Ombudsman mengenai hasil pemeriksaan disertai permintaan pendapat dan saran.
- (4) Pendapat dan saran sebagaimana dimaksud ayat (3) dapat berupa menolak laporan atau menerima laporan dan dilanjutkan dengan pemeriksaan dokumen dan/atau pemeriksaan lapangan.

Pasal 10

- (1) Dalam hal substansi laporan bukan kewenangan Ombudsman yang diketahui sebelum dilakukan klarifikasi dan pemeriksaan lapangan, Ombudsman memberitahukan kepada Pelapor paling lambat 7 (tujuh) hari setelah hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.
- (2) Dalam hal substansi laporan bukan kewenangan Ombudsman dan/atau tidak memenuhi syarat materiel lainnya sebagaimana diatur dalam Pasal 5, Ombudsman akan memberitahukan penolakannya kepada Pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari setelah hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman.
- (3) Setelah Ketua Ombudsman menandatangani hasil pemeriksaan laporan yang ditolak, Asisten Bidang Penanganan Keluhan sudah menyusun draft surat pemberitahuan penolakan dimaksud.
- (4) Pemberitahuan tertulis kepada pelapor harus disertai penjelasan singkat tentang alasan penolakan dan bila diperlukan dapat juga memuat saran upaya penyelesaian lain yang mungkin dapat ditempuh Pelapor.

Pasal 11

- (1) Laporan yang memenuhi syarat formil dan materil dapat dikategorikan menjadi laporan khusus dan laporan biasa.
- (2) Laporan dikategorikan sebagai laporan khusus apabila sifatnya mendesak untuk ditangani, permasalahannya kompleks dan menjadi perhatian publik.
- (3) Laporan di luar kategori khusus sebagaimana diatur dalam ayat (2) dikategorikan sebagai laporan biasa.
- (4) Penentuan kategorisasi laporan khusus dilakukan oleh Ketua Ombudsman.

Pasal 12

- (1) Asisten Bidang Penanganan Keluhan melakukan pemeriksaan laporan dengan kategori sebagai laporan kategori biasa di bawah pengawasan seorang Anggota Ombudsman yang membidangi
- (2) Asisten Bidang Penanganan Keluhan melakukan pemeriksaan laporan dengan kategori sebagai laporan kategori khusus di bawah pengawasan seorang Anggota Ombudsman yang membidangi
- (3) Asisten Bidang Penanganan Keluhan dan/atau Ombudsman yang membidangi mengusulkan laporan kategori khusus kepada Rapat Anggota Ombudsman guna memperoleh keputusan apakah perlu dilakukan investigasi lapangan atau tidak.

**Bagian Kedua
Pemeriksaan Dokumen,
dan Pemeriksaan Lapangan**

Pasal 13

- (1) Pemeriksaan dilakukan terhadap Pelapor, Terlapor, saksi-saksi dan dokumen pendukung
- (2) Pemeriksaan dilakukan dalam bentuk penelitian dokumen, permintaan keterangan kepada pihak –pihak terkait, pemanggilan dan/atau Pemeriksaan lapangan .

Pasal 14

- (1) Penelitian dokumen meliputi rangkaian kegiatan untuk menganalisa dokumen yang terkait dengan laporan di kantor Ombudsman.
- (2) Pemeriksaan lapangan meliputi rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data, dokumen, keterangan dan analisa terhadap substansi keluhan yang dilaporkan masyarakat.
- (3) Permintaan keterangan dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan

Pasal 15

- (1) Ketua Ombudsman atau yang mewakilinya dapat menugaskan Anggota, Kepala Perwakilan dan/atau Asisten Bidang Penanganan Keluhan untuk melakukan pemeriksaan lapangan dilengkapi kartu identitas serta surat penugasan yang dikeluarkan dan tandatangani oleh Ketua Ombudsman atau yang mewakilinya.

Pasal 16

- (1) Pemeriksaan lapangan dilakukan oleh Tim Pemeriksa yang terdiri sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang.
- (2) Untuk Laporan biasa paling lambat 30 (tiga puluh) hari Tim Pemeriksa sudah menyelesaikan tugasnya.
- (3) Untuk Laporan khusus, paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja Tim Pemeriksa sudah menyelesaikan tugasnya.
- (4) Dalam hal pemeriksaan lapangan tidak selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan sebagaimana dalam ayat (2) dan ayat (3), maka Ketua Ombudsman atau yang mewakilinya dapat memperpanjang waktu, atau tidak.

Pasal 17

- (1) Syarat-syarat melakukan pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 sebagai berikut;
 - a. Hasil pemeriksaan dokumen tidak cukup mendukung untuk menyusun kesimpulan akhir.
 - b. Pihak terkait tidak memberikan klarifikasi atau klarifikasi yang diberikan tidak cukup menjawab substansi permintaan klarifikasi Ombudsman.
 - c. Ombudsman memerlukan jawaban secara langsung dari pihak-pihak yang terkait.
 - d. Ombudsman memerlukan melihat secara langsung objek laporan di lapangan.
 - e. Hasil dari pemeriksaan lapangan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan
- (2) Untuk kasus yang tidak memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam ayat (1) dilakukan pemeriksaan dokumen.

Pasal 18

Tahapan pelaksanaan pemeriksaan lapangan terdiri dari;

- a. Kajian internal laporan
- b. Pembentukan Tim Pemeriksa
- c. Menyusun Kerangka Acuan Pemeriksaan
- d. Persetujuan dan Surat Tugas
- e. Pelaksanaan
- f. Penyusunan Laporan dan Rencana Tindak Lanjut

Pasal 19

Pemeriksaan lapangan dilakukan dengan cara antara lain:

- a. Wawancara
- b. Pemeriksaan dan permintaan salinan dokumen
- c. Observasi lapangan
- d. Jajak Pendapat
- e. Kunjungan mendadak
- f. Metode lainnya yang mungkin dilakukan dan tidak melanggar peraturan perundangan yang berlaku.

Pasal 20

Wawancara terhadap Terlapor dan Pihak terkait didokumentasikan dalam bentuk laporan hasil wawancara dan rekaman

Pasal 21

- (1) Sebelum melakukan pemeriksaan dan permintaan salinan dokumen, Tim Pemeriksa memberitahukan rencana kunjungannya kepada instansi atau perorangan yang menguasai dokumen

- (2) Pemeriksaan dan permintaan salinan dokumen dilakukan untuk dokumen-dokumen yang berada di luar penguasaan Ombudsman
- (3) Tim Pemeriksa melakukan pencatatan atas Dokumen yang diperoleh

Pasal 22

- (1) Tim Pemeriksa dapat melakukan observasi lapangan bila diperlukan.
- (2) Dalam melakukan observasi lapangan, Tim Pemeriksa memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Mempersiapkan kelengkapan administrasi observasi lapangan.
 - b. Mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung observasi lapangan yang diperlukan.
 - c. Jika dipandang perlu dapat memberitahukan terlebih dahulu kepada pihak terkait.
 - d. Mencatat dan mendokumentasikan hal-hal penting yang ditemukan di objek observasi

Pasal 23

Jajak pendapat dilakukan Tim Pemeriksa dalam hal antara lain:

- a. Laporan yang diperiksa menyangkut maladministrasi yang menimbulkan banyak korban.
- b. Pembuktian satu persatu terhadap korban akan memakan waktu yang lama dan biaya yang besar.
- c. Untuk mendapatkan kesimpulan umum tentang maladministrasi yang diderita oleh korban dengan mengambil beberapa wakil korban

Pasal 24

- (1) Kunjungan mendadak dilakukan di instansi pihak terkait tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
- (2) Kunjungan mendadak dilakukan apabila :
 - a. Laporan disampaikan oleh Pelapor yang bukan korban langsung dari maladministrasi yang terjadi.
 - b. Substansi keluhan yang dilaporkan merupakan maladministrasi yang sedang berlangsung sehingga memerlukan pembuktian.

- c. Tim Pemeriksa merasa perlu melihat secara langsung dari praktek maladministrasi yang terjadi.

Pasal 25

- (1) Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan pemeriksaan lapangan, Tim Pemeriksa wajib menyampaikan laporan kepada Anggota Ombudsman yang membidangi atau Kepala Perwakilan.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan disusun dengan format sebagai berikut:
 - a. Latar belakang
 - b. Uraian singkat laporan
 - c. Dugaan maladministrasi
 - d. Hasil temuan pemeriksaan
 - e. Analisis hasil temuan
 - f. Pendapat tim pemeriksa
 - g. Kesimpulan dan Saran

Bagian Ketiga Pemanggilan

Pasal 26

- (1) Untuk kepentingan pemeriksaan laporan, Ombudsman dapat melakukan pemanggilan secara tertulis kepada Terlapor, Saksi, Ahli dan/atau penerjemah
- (2) Dalam hal pemanggilan Terlapor dan Saksi secara tertulis tidak dipenuhi, Ombudsman dapat menghadirkan secara paksa.

Pasal 27

Dalam hal Pemanggilan sebagaimana diatur pasal 31 Undang-undang nomor 37 Tahun 2008 Surat Panggilan harus sudah dikirim kepada Terlapor, Saksi, Ahli dan/atau Penerjemah (pihak lain) paling lama 3 (tiga) hari setelah ditandatangani Ketua Ombudsman.

Pasal 28

- (1) Keputusan menghadirkan Terlapor dan/atau Saksi secara paksa diputuskan dalam Rapat Anggota Ombudsman.
- (2) Penghadiran paksa hanya dilakukan dalam keadaan apabila Terlapor dan/atau Saksi telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut secara patut dan sah, tapi ia tidak memenuhinya dengan alasan yang tidak dapat diterima.
- (3) Penghadiran paksa dilakukan dengan meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Bagian Keempat Permintaan Klarifikasi

Pasal 29

- (1) Dalam hal pemeriksaan laporan, Ombudsman wajib meminta klarifikasi terlebih dahulu kepada Terlapor, Atasan Terlapor dan/atau pihak lain yang terkait dengan laporan.
- (2) Permintaan klarifikasi dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan.

Pasal 30

Dalam hal permintaan klarifikasi secara tertulis, surat permintaan klarifikasi dikirim kepada Pelapor, Terlapor dan/atau atasan terlapor paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak ditandatangani oleh Ketua Ombudsman atau yang mewakilinya.

Pasal 31

- (1) Permintaan Klarifikasi secara tertulis dan lisan sekurang-kurangnya memuat:
 - a. Pihak yang akan dimintakan klarifikasi
 - b. Uraian singkat mengenai isi laporkan
 - c. Permintaan penjelasan atau jawaban atas substansi keluhan
 - d. Uraian mengenai jangka waktu jawaban klarifikasi
- (2) Permintaan klarifikasi secara lisan dilakukan dengan cara:
 - a. Telpon
 - b. Tatap muka
 - c. Rekaman
 - d. Teleconference
 - e. Atau dengan cara lain
- (3) Apabila dalam waktu 14 (empat belas) hari setelah permintaan klarifikasi diterima Terlapor, Atasan Terlapor atau pihak lain yang terkait dengan laporan, belum menjawab maka Ombudsman mengirimkan permintaan klarifikasi untuk kedua kalinya.
- (4) Apabila permintaan klarifikasi kedua tidak juga ditanggapi maka Ombudsman dapat menyusun kesimpulan dan rekomendasi tanpa mempertimbangkan informasi dan/atau keterangan dari Terlapor, Atasan Terlapor dan/atau pihak lain yang terkait dengan laporan dengan anggapan bahwa mereka tidak menggunakan haknya untuk memberikan keterangan.

Pasal 32

- (1) Untuk mendukung analisis atas hasil temuan pemeriksaan, Ombudsman melakukan telaah atas peraturan perundang-undangan terkait.

- (2) Telaah hukum diawali dengan mengumpulkan peraturan perundang-undangan dan norma hukum yang relevan, mengumpulkan pendapat hukum (doktrin) yang relevan, yurisprudensi tetap, ombudsprudensi, dan referensi lainnya yang terkait

Bab IV HASIL PEMERIKSAAN OMBUDSMAN

Pasal 33

- (1) Ombudsman melakukan analisis atas hasil temuan pemeriksaan
- (2) Ombudsman menyusun kesimpulan atas hasil temuan pemeriksaan yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan hukum dan asas umum pemerintahan yang baik yang relevan.
- (3) Kesimpulan Ombudsman dapat berupa;
 - a. Perbuatan maladministrasi terbukti
 - b. Perbuatan maladministrasi tidak terbukti
 - c. Permasalahannya bukan kewenangan Ombudsman
 - d. Permasalahannya sudah pernah ditindaklanjuti dan atau diselesaikan oleh terlapor secara patut.

Pasal 34

Dugaan Perbuatan maladministrasi dinyatakan terbukti apabila :

- a. Diperoleh Pengakuan dari Terlapor, atau
- b. Ditemukan unsur-unsur maladministrasi, atau
- c. Diperkuat dengan bukti pendukung (dokumen, doktrin, yurisprudensi, ombudspurdensi, dan peraturan perundang-undangan), atau
- d. Diperkuat dengan keterangan saksi dan ahli, atau
- e. Fakta di lapangan dan petunjuk yang akurat

Pasal 35

- (4) Dugaan Perbuatan maladministrasi dinyatakan tidak terbukti apabila tidak ditemukan unsur-unsur maladministrasi
- (5) Dalam hal perbuatan maladministrasi tidak terbukti laporannya dinyatakan ditutup dan diberitahukan secara tertulis kepada pelapor dan/atau terlapor

Pasal 36

Permasalahan yang dikeluhkan bukan kewenangan Ombudsman apabila tidak memenuhi syarat materiil sesuai dengan Pasal 5 peraturan ini;

Pasal 37

Permasalahan yang dikeluhkan dianggap telah diselesaikan oleh Terlapor apabila;

- b. Terlapor sudah memperbaiki kesalahannya, atau
- c. Terlapor sudah melakukan tindakan sesuai yang diharapkan Pelapor, atau
- d. Pelapor telah memperoleh kompensasi.

BAB V REKOMENDASI

Pasal 38

Ombudsman menyusun Rekomendasi berdasarkan hasil pemeriksaan

Pasal 49

Rekomendasi Ombudsman sekurang-kurangnya memuat:

- a. Uraian singkat tentang laporan
- b. Uraian tentang hasil pemeriksaan
- c. Perundang-undangan dan/atau asas-asas umum pemerintahan yang baik yang dilanggar
- d. Unsur-unsur maladministrasi yang terbukti
- e. Kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan Terlapor dan/atau atasan terlapor

Pasal 40

- (1) Laporan biasa rekomendasi langsung diputuskan oleh Ketua Ombudsman atau yang mewakilinya.
- (2) Laporan khusus rekomendasi diputuskan dalam rapat anggota Ombudsman.

Pasal 41

- (1) Untuk laporan biasa paling lambat 7 hari setelah menerima disposisi Ketua Ombudsman atau yang mewakilinya, Asisten Bidang Penanganan Keluhan sudah harus menyelesaikan draft rekomendasi dan menyampaikannya kepada Ketua Ombudsman atau yang mewakilinya.
- (2) Untuk laporan khusus paling lambat 14 hari setelah Asisten Bidang Penanganan Keluhan menerima disposisi dari Rapat Anggota, sudah harus menyelesaikan draft rekomendasi dan menyampaikannya kepada Ketua Ombudsman atau yang mewakilinya untuk dibahas dalam rapat Anggota.
- (3) Rapat Anggota membahas konsep rekomendasi dan hasilnya ditandatangani oleh Ketua Ombudsman atau yang mewakilinya selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja.

Pasal 42

- (1) Rekomendasi Ombudsman dikeluarkan setelah suatu laporan melewati proses klarifikasi dengan mempertimbangkan prinsip persuasi
- (2) Dalam hal ada proses mediasi, Rekomendasi Ombudsman disusun setelah dapat dipastikan bahwa proses mediasi tidak berhasil mencapai kesepakatan dan para pihak tidak ingin melanjutkan ke tahap konsiliasi.
- (3) Dalam hal proses konsiliasi tidak mencapai kesepakatan, Ombudsman menyusun Rekomendasi .

Pasal 43

Format rekomendasi memuat sekurang-kurangnya terdiri dari;

- a. Nomor dan tanggal rekomendasi
- b. Identitas para pihak terkait
- c. Alasan serta perkembangan rekomendasi
- d. Substansi rekomendasi
- e. Tanda tangan Ketua Ombudsman atau yang mewakilinya

Pasal 44

- (1) Ombudsman memantau pelaksanaan rekomendasi
- (2) Pemantauan pelaksanaan rekomendasi dilaksanakan sebelum tengat waktu 60 hari untuk melaksanakan rekomendasi berakhir
- (3) Ombudsman melakukan pendekatan persuasif agar Terlapor melaksanakan rekomendasi Ombudsman.
- (4) Apabila dalam waktu 60 (enam puluh) hari rekomendasi tidak ditindaklanjuti, Ombudsman menyampaikan rekomendasi kepada atasan Terlapor mengenai sikap terlapor yang mengabaikan rekomendasi Ombudsman
- (5) Apabila dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari Atasan Terlapor tidak menindaklanjuti rekomendasi, Ombudsman dapat menyampaikan laporan kepada DPR/DPRD dan Presiden/Kepala Daerah.
- (6) Ombudsman dapat melakukan publikasi atas sikap Terlapor dan Atasannya yang tidak menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman.

Pasal 45

- (1) Ombudsman dapat melakukan pengawasan terhadap kualitas Rekomendasi dengan cara eksaminasi oleh rapat anggota Ombudsman.

- (2) Ombudsman memberikan penilaian terhadap kinerja Tim pemeriksa dalam menangani laporan dengan cara menilai kecepatan penanganan laporan, kualitas analisis serta efektifitas penyelesaian laporan.

Bab VI **MEDIASI, KONSILIASI DAN AJUDIKASI OMBUDSMAN**

Pasal 46

- (1) Bila dipandang perlu Ombudsman dapat menyelesaikan laporan melalui cara mediasi, konsiliasi dan/atau ajudikasi
- (2) Ombudsman dapat memberitahukan kepada terlapor dan/atau pelapor bahwa laporannya dapat diselesaikan melalui mediasi, konsiliasi dan/atau ajudikasi.
- (3) Tujuan mediasi dan konsiliasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan penyelesaian yang disepakati dan dapat diterima Pelapor dan Terlapor.
- (4) Tujuan ajudikasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan penyelesaian yang disepakati dan dapat diterima Pelapor dan Terlapor yang diputus Ombudsman

Pasal 47

- (1) Mediasi Ombudsman dilaksanakan setelah para pihak menyepakati proses penyelesaian masalahnya melalui mediasi Ombudsman.
- (2) Keputusan perlu tidaknya dilakukan mediasi diambil oleh Ketua Ombudsman.
- (3) Untuk keadaan tertentu keputusan perlu tidaknya dilakukan mediasi dapat diambil dalam rapat anggota

Pasal 48

- (1) Mediator Ombudsman adalah Anggota Ombudsman dan/atau Asisten Ombudsman yang telah memenuhi kualifikasi sebagai mediator.
- (2) Mediator Ombudsman diangkat berdasarkan surat keputusan Ketua Ombudsman
- (3) Mediator Ombudsman tidak membuat keputusan penyelesaian selama mediasi berlangsung.

Pasal 49

Mediator Ombudsman menentukan kapan proses mediasi dimulai.

Pasal 50

Tahapan mediasi Ombudsman meliputi;

- a. Keputusan Ketua Ombudsman untuk melakukan mediasi.
- b. Penunjukan mediator ombudsman
- c. Penyusunan rencana pelaksanaan mediasi
- d. Verifikasi para pihak yang akan hadir dalam mediasi
- e. Pelaksanaan mediasi
- f. Dokumentasi dan pelaporan hasil mediasi

Pasal 51

Persiapan mediasi setidaknya-tidaknya meliputi ;

- a. Tempat penyelenggaraan mediasi
- b. Peralatan yang diperlukan
- c. Alokasi waktu
- d. Kesiapan para pihak
- e. Kesiapan mediator

Pasal 52

Sebelum memulai mediasi, mediator memberikan penjelasan awal kepada semua pihak yang hadir sebagai berikut :

- a. penjelasan tentang mediasi Ombudsman
- b. penjelasan mengenai peran dan netralitas Mediator, dan;
- c. Penjelasan mengenai kasus, hal-hal yang akan dibahas dan hal-hal yang harus dapat diselesaikan serta disepakati oleh para pihak.
- d. tahapan yang akan dilalui pada tiap-tiap sesi mediasi.

Pasal 53

- (1) Mediator Ombudsman menyusun daftar agenda kesepakatan bersama yang telah dihasilkan dan menjaga kerahasiaan.
- (2) Mediator Ombudsman berwenang menjaga dan mengendalikan keadaan bilamana terjadi suasana yang tidak kondusif.
- (3) Mediator Ombudsman memastikan para pihak saling menjaga kehormatan dan tidak boleh saling merendahkan.
- (4) Mediator Ombudsman memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak untuk mengajukan pertanyaan dan pendapat.
- (5) Mediator Ombudsman memastikan para pihak memberikan data dan/atau keterangan yang benar.

Pasal 54

- (1) Dalam keadaan tertentu Mediator Ombudsman dapat menambahkan usulannya kedalam daftar agenda yang disusun oleh para pihak.

- (2) Mediator meminta persetujuan dan kesepakatan para pihak terhadap daftar agenda yang sudah disusun.

Pasal 55

- (1) Bila diperlukan Mediator Ombudsman dapat mengadakan pertemuan terpisah kepada masing-masing pihak.
- (2) Selama dalam pertemuan terpisah, mediator Ombudsman tidak boleh keluar dari agenda utama mediasi.

Pasal 56

- (1) Jika diperlukan Mediator Ombudsman dapat mengusulkan untuk melakukan mediasi lanjutan atas persetujuan para pihak.
- (2) Mediasi lanjutan dapat diusulkan apabila mediasi pertama melampaui batas waktu yang telah disepakati para pihak sebelumnya.
- (3) Substansi Mediasi sebagaimana diatur dalam ayat (1) dan (2) merupakan kelanjutan dari mediasi sebelumnya.

Pasal 57

Apabila dipandang perlu Mediator Ombudsman dapat meminta persetujuan kepada para pihak untuk mengumumkan kesepakatan penyelesaian yang dihasilkan dalam mediasi.

Pasal 58

- (1) Mediasi dapat berakhir dengan kesepakatan para pihak mapupun dengan tanpa adanya kesepakatan para pihak.
- (2) Mediator Ombudsman menyusun berita acara setelah mediasi berakhir yang ditandatangani Mediator Ombudsman dan para pihak.

Pasal 59

- (1) Dalam hal mediasi berakhir dengan adanya kesepakatan para pihak, kesepakatan tersebut harus dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis.
- (2) Perjanjian sebagaimana diatur dalam ayat (1) ditandatangani oleh para pihak.
- (3) Ombudsman melakukan pemantauan untuk memastikan para pihak mematuhi dan melaksanakan hasil-hasil kesepakatan yang telah dicapai selama mediasi.

Pasal 60

Dalam hal para pihak sejak awal menyepakati penyelesaian dengan mediasi dan konsiliasi sedangkan mediasi berakhir dengan tanpa adanya kesepakatan, Mediator Ombudsman melanjutkan proses penyelesaian melalui konsiliasi.

Pasal 61

- (1) Mediator Ombudsman menyusun dan menyampaikan laporan kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia setelah Mediasi berakhir.
- (2) Dalam hal Mediasi berakhir tanpa kesepakatan dan para pihak sejak semula tidak berkenan melanjutkan ke tahap Konsiliasi, maka Ombudsman menyusun rekomendasi .
- (3) Dalam menyusun rekomendasi sebagaimana dimaksud ayat (2) Ombudsman mendengarkan dan mempertimbangkan penjelasan dari Mediator yang menangani.

Pasal 62

- (1) Konsiliasi Ombudsman sebagaimana dimaksud dalam pasal 69 merupakan proses penyelesaian keluhan antara masyarakat dengan pejabat publik yang dilakukan oleh Konsiliator Ombudsman.
- (2) Konsiliator Ombudsman adalah Anggota Ombudsman dan/atau Asisten Ombudsman yang telah memenuhi kualifikasi sebagai Konsiliator Ombudsman.
- (3) Konsiliator diangkat berdasarkan surat keputusan Ketua Ombudsman.

Pasal 63

- (1) Konsiliator Ombudsman dapat membuat usulan penyelesaian secara tertulis kepada para pihak untuk mengakhiri perselisihan.
- (2) Konsiliator Ombudsman secara aktif membantu para pihak untuk mencari, menawarkan dan mengusulkan kerangka penyelesaian atas permasalahan yang dikeluhkan.
- (3) Konsiliator Ombudsman tidak berwenang membuat keputusan penyelesaian.

Pasal 64

- (1) Konsiliasi berakhir dengan persetujuan para pihak atas usulan penyelesaian dari konsiliator atau dengan tanpa persetujuan para pihak terhadap usulan penyelesaian dari konsiliator.
- (2) Konsiliator menyusun berita acara yang ditandatangani Konsiliator dan para pihak setelah Konsiliasi berakhir.

Pasal 65

- (1) Dalam hal Konsiliasi berakhir dengan kesepakatan para pihak menerima usulan penyelesaian dari Konsiliator, kesepakatan tersebut harus dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis.
- (2) Perjanjian sebagaimana dimaksud ayat (1) ditandatangani oleh para pihak.

- (3) Ombudsman melakukan pemantauan untuk memastikan para pihak mematuhi dan melaksanakan hasil-hasil kesepakatan yang telah dicapai selama konsiliasi.

Pasal 66

Konsiliator menyusun dan menyampaikan laporan kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia setelah konsiliasi berakhir

Pasal 67

Dalam hal konsiliasi diakhiri dengan tanpa kesepakatan para pihak untuk menyetujui usulan penyelesaian dari Konsiliator, Konsiliator menutup konsiliasi dengan membuat berita acara dan Ombudsman segera menyusun rekomendasi.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 68

- (1) Penjabaran lebih teknis mengenai tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan yang belum diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia ini akan dituangkan dalam bentuk Petunjuk Teknis (Juknis) Ketua Ombudsman Republik Indonesia.
- (2) Penjabaran mengenai tata cara adjudikasi Ombudsman akan ditentukan kemudian dengan memperhatikan masa peralihan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pasal 69

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 25 Agustus 2009

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Antonius Sujata

ANTONIUS SUJATA

Ketua