



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1769, 2019

OMBUDSMAN. Pencegahan Maladministrasi.
Pelayanan Publik. Tata Cara.

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 41 TAHUN 2019

TENTANG

TATA CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik di segala bidang, perlu dilakukan upaya pencegahan praktek maladministrasi sejak dini;
 - b. bahwa untuk melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien, perlu didukung adanya pedoman pelaksanaan pencegahan maladministrasi;
 - c. bahwa untuk memberikan landasan dan pedoman dalam pelaksanaan pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diatur mengenai tata cara pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- 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. 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);
3. Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Ombudsman Perwakilan di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 135), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 29 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Ombudsman Perwakilan di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 466);
4. Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 278);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN TENTANG TATA CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

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. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang diawasi Ombudsman yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi 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.
4. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan

wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

5. Pencegahan Maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif melalui Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran agar Maladministrasi tidak terjadi atau berulang.
6. Deteksi adalah kegiatan inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran dari permasalahan Pelayanan Publik dalam menentukan terjadinya potensi Maladministrasi.
7. Data Laporan adalah data mengenai pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang menjadi korban Maladministrasi.
8. Analisis adalah rangkaian kegiatan pengumpulan data, penelaahan, dan perumusan saran.
9. Survei adalah pengumpulan data dan Analisis hasil Survei terkait permasalahan Pelayanan Publik.
10. Kajian adalah bentuk kegiatan yang dilakukan berdasarkan pada potensi Maladministrasi atau Maladministrasi yang berulang.
11. Kajian Cepat adalah bentuk Kajian yang dilakukan dengan jangka waktu singkat berdasarkan pada potensi Maladministrasi dengan faktor penyebab yang berada pada satuan penyelenggara pelayanan.
12. Tinjauan Sistemik adalah Kajian yang dilakukan dengan jangka waktu tertentu berdasarkan tindakan, perilaku, dan kebijakan yang berpotensi Maladministrasi atau Maladministrasi yang berulang dengan faktor penyebab yang berada pada lingkungan eksternal satuan penyelenggara pelayanan.
13. Perlakuan Pelaksanaan Saran adalah rangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan dan upaya memastikan

saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan terkait.

14. Rapat Pleno adalah mekanisme pengambilan keputusan tertinggi yang dihadiri oleh setengah plus satu jumlah Anggota Ombudsman.
15. Perwakilan Ombudsman yang selanjutnya disebut Perwakilan adalah kantor Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman.

Pasal 2

- (1) Ombudsman berwenang melakukan Pencegahan Maladministrasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara.
- (2) Pencegahan Maladministrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh keasistenan yang melaksanakan fungsi dan tugas pencegahan.
- (3) Pencegahan Maladministrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi 3 (tiga) tahap kegiatan yaitu:
 - a. Deteksi;
 - b. Analisis; dan
 - c. Perlakuan Pelaksanaan Saran.
- (4) Tahap kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat melibatkan masyarakat.

BAB II

DETEKSI

Bagian Kesatu

Tujuan

Pasal 3

Kegiatan Deteksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf a bertujuan untuk:

- a. mengetahui potensi Maladministrasi yang dilakukan pihak terkait; dan

- b. mengidentifikasi isu permasalahan untuk perbaikan.

Bagian Kedua
Ruang Lingkup

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup dalam kegiatan Deteksi meliputi:
 - a. Maladministrasi yang berulang; dan
 - b. isu Pelayanan Publik yang berdampak luas dan menjadi atensi publik.
- (2) Atensi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b mencakup jumlah korban, kompleksitas permasalahan, dan kerugian/kerusakan yang ditimbulkan.

Bagian Ketiga
Tahapan

Pasal 5

Tahapan kegiatan Deteksi terdiri atas:

- a. inventarisasi;
- b. identifikasi;
- c. pemutakhiran; dan
- d. penyusunan hasil Deteksi.

Bagian Keempat
Inventarisasi

Pasal 6

- (1) Inventarisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a merupakan kegiatan pengumpulan data awal terkait permasalahan Pelayanan Publik.
- (2) Pengumpulan data awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pemetaan Data Laporan;
 - b. pemetaan isu Pelayanan Publik;
 - c. kompilasi hasil Survei terdahulu;
 - d. pemetaan hasil penelitian akademik;

- e. pemetaan regulasi; dan/atau
- f. pemetaan informasi dan/atau data pemangku kepentingan.

Pasal 7

- (1) Pemetaan Data Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a merupakan kegiatan Analisis Data Laporan untuk mengetahui kecenderungan permasalahan Pelayanan Publik yang sering dilaporkan kepada Ombudsman.
- (2) Data Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersumber dari sistem pangkalan data Ombudsman.
- (3) Pemetaan Data Laporan mencakup beberapa hal sebagai berikut:
 - a. substansi permasalahan Pelayanan Publik;
 - b. klasifikasi instansi Penyelenggara;
 - c. jenis Maladministrasi; dan
 - d. klasifikasi pelapor yang mengadukan permasalahan Pelayanan Publik.

Pasal 8

- (1) Pemetaan isu Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b merupakan kegiatan penelusuran pemberitaan yang bersumber dari media massa yang terverifikasi oleh Dewan Pers.
- (2) Pemetaan isu Pelayanan Publik mencakup beberapa hal sebagai berikut:
 - a. nama media yang dirujuk;
 - b. tanggal terbit;
 - c. subjek pemberitaan;
 - d. objek pemberitaan; dan
 - e. waktu dan tempat kejadian.

Pasal 9

- (1) Kompilasi hasil Survei terdahulu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf c merupakan kegiatan pengumpulan hasil Survei yang pernah dilakukan oleh

Ombudsman atau instansi lain.

- (2) Survei yang dilakukan instansi lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Survei yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 10

Pemetaan hasil penelitian akademik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf d merupakan kegiatan pencarian dan kompilasi studi terdahulu yang relevan.

Pasal 11

Pemetaan regulasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf e merupakan kegiatan penelusuran atau pencarian peraturan perundang-undangan yang relevan.

Pasal 12

- (1) Pemetaan informasi dan/atau data pemangku kepentingan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf f merupakan kegiatan yang dilakukan secara langsung dan/atau tidak langsung bertujuan untuk mendapatkan informasi dan/atau data dari masyarakat.
- (2) Informasi dan/atau data pemangku kepentingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat bersumber dari:
 - a. media elektronik;
 - b. forum pertemuan; dan/atau
 - c. pengaduan.

Bagian Kelima

Identifikasi

Pasal 13

- (1) Identifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b merupakan kegiatan menelusuri dan menentukan permasalahan, pihak yang diduga terlibat, dan potensi Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- (2) Identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan cara menelaah hasil inventarisasi dan/atau pengamatan terbuka dan/atau tertutup.
- (3) Kualifikasi pihak yang diduga terlibat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan:
 - a. tanggung jawab jabatan;
 - b. tanggung jawab institusi; dan
 - c. tanggung jawab personal.
- (4) Potensi Maladministrasi diuraikan dalam bentuk perbuatan dan kerugian yang ditimbulkan.

Bagian Keenam Pemutakhiran

Pasal 14

- (1) Pemutakhiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan kegiatan mengetahui situasi atau perkembangan terkini dari suatu permasalahan yang akan dikaji.
- (2) Pemutakhiran dilakukan dengan melengkapi telaahan hasil inventarisasi terhadap:
 - a. isu yang berkembang; dan/atau
 - b. upaya yang telah atau sedang dilakukan oleh Penyelenggara dan pemangku kepentingan terkait.

Bagian Ketujuh Penyusunan Hasil Deteksi

Pasal 15

- (1) Hasil inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran disusun dalam bentuk hasil Deteksi.
- (2) Hasil Deteksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. isu permasalahan;
 - b. pihak terkait;
 - c. dampak yang ditimbulkan;
 - d. simpulan; dan

- e. tingkat prioritas/urgensi permasalahan.
- (3) Hasil Deteksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam Rapat Pleno atau rapat Perwakilan untuk mendapat keputusan.

Pasal 16

- (1) Keputusan dalam Rapat Pleno atau rapat Perwakilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (3) berupa:
 - a. diterima;
 - b. diterima dengan perbaikan; atau
 - c. ditolak.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempertimbangkan aspek strategis, beban kerja, dan ketersediaan anggaran.
- (3) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b ditindaklanjuti oleh unit yang menangani Analisis dan/atau Perwakilan.

Pasal 17

Dalam hal terdapat isu strategis yang berdampak nasional, Perwakilan mengusulkan hasil Deteksi untuk diputuskan dalam Rapat Pleno.

BAB III

ANALISIS

Bagian Kesatu

Tujuan

Pasal 18

- Kegiatan Analisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf b bertujuan untuk:
- a. memastikan telah terjadi Maladministrasi;
 - b. mengidentifikasi penyebab Maladministrasi; dan
 - c. memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran.

Bagian Kedua
Ruang Lingkup

Pasal 19

Ruang lingkup dalam kegiatan Analisis meliputi:

- a. Maladministrasi berulang;
- b. isu Pelayanan Publik yang berdampak luas dan menjadi atensi publik; dan
- c. perubahan kebijakan yang diusulkan.

Bagian Ketiga
Tahapan

Paragraf 1
Umum

Pasal 20

- (1) Kegiatan Analisis meliputi kegiatan pengumpulan data secara langsung, penelaahan, dan perumusan saran.
- (2) Pengumpulan data secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk mendapatkan informasi, dokumen, dan bukti mengenai permasalahan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kegiatan mengkaji kesesuaian informasi dan dokumen yang diperoleh berdasarkan teori, referensi, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Perumusan saran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kegiatan penyusunan hasil telaah yang berupa saran perbaikan untuk dilaksanakan oleh Penyelenggara.
- (5) Tahapan Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam kegiatan:
 - a. Survei; atau
 - b. Kajian.

Paragraf 2

Survei

Pasal 21

- (1) Survei dilakukan oleh unit yang menangani Survei pada Ombudsman.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibantu oleh Perwakilan.
- (3) Survei dilakukan melalui pendekatan parametrik dan non-parametrik, dengan memperhatikan perspektif deduktif, sampel proporsional atas suatu populasi terkait permasalahan Pelayanan Publik, dan jenis pengumpulan data kuantitatif atau kualitatif.
- (4) Pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ditindaklanjuti dengan kegiatan telaah dan Analisis.
- (5) Rangkaian kegiatan Survei dilaksanakan dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan sejak laporan hasil Deteksi disetujui dalam Rapat Pleno atau rapat Perwakilan.
- (6) Ketentuan mengenai petunjuk teknis tentang pengumpulan data, telaah dan Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan (4) diatur lebih lanjut melalui keputusan Ketua Ombudsman.

Pasal 22

- (1) Dalam hal tertentu, Survei dapat melibatkan lembaga Survei eksternal berdasarkan keputusan Rapat Pleno.
- (2) Hal tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. membutuhkan keahlian khusus; dan/atau
 - b. keterbatasan jumlah sumber daya manusia.
- (3) Lembaga Survei eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi syarat:
 - a. dilakukan oleh pihak yang hasil Surveinya dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. pendanaan Survei berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan mengikuti tata kelola

keuangan negara.

- (4) Dalam hal pendanaan Survei lembaga eksternal bukan berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, dapat dilaksanakan sepanjang tidak mengikat dan metode pencarian data ditentukan oleh Ombudsman.

Pasal 23

- (1) Telaah dan Analisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (4) ditindaklanjuti dengan penyusunan laporan hasil Analisis dan ringkasan eksekutif.
- (2) Laporan hasil Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Survei paling sedikit memuat:
 - a. temuan lapangan;
 - b. kesimpulan hasil pertemuan; dan
 - c. saran perbaikan.
- (3) Dalam rangka memberikan kemudahan bagi pihak terkait laporan hasil Analisis dibuat dalam bentuk ringkasan eksekutif, dengan paling sedikit memuat:
 - a. abstrak;
 - b. saran perbaikan;
 - c. temuan Survei; dan
 - d. catatan penutup.
- (4) Saran perbaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dan ayat (3) huruf b berupa:
 - a. pemenuhan dan perbaikan standar Pelayanan Publik;
 - b. penguatan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. perbaikan regulasi dan kebijakan;
 - d. evaluasi kompetensi Penyelenggara; dan/atau
 - e. saran lain yang dianggap perlu.

Paragraf 3

Kajian

Pasal 24

- (1) Kajian Ombudsman dilakukan oleh unit yang menangani Kajian pada Ombudsman pusat dan Perwakilan sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Kajian Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. Kajian Cepat; atau
 - b. Tinjauan Sistemik.

Pasal 25

- (1) Analisis dalam Kajian Cepat dilakukan melalui identifikasi kesenjangan antara fakta dengan norma.
- (2) Rangkaian kegiatan Kajian Cepat dilaksanakan dalam waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak laporan hasil Deteksi disetujui dalam Rapat Pleno atau rapat Perwakilan.
- (3) Hasil Kajian Cepat disusun dalam bentuk laporan hasil Analisis.
- (4) Laporan hasil Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk Kajian Cepat memuat:
 - a. kronologi masalah;
 - b. temuan lapangan;
 - c. kesimpulan hasil temuan; dan
 - d. saran perbaikan.
- (5) Selain hal di atas, Laporan hasil Analisis untuk Kajian Cepat dibuat juga dalam bentuk risalah kebijakan.
- (6) Risalah kebijakan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) merupakan ringkasan dari laporan akhir Kajian Cepat yang meliputi:
 - a. saran perbaikan;
 - b. rumusan masalah;
 - c. temuan; dan
 - d. catatan penutup.

- (7) Saran perbaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a berupa:
 - a. pemenuhan dan perbaikan standar Pelayanan Publik;
 - b. penguatan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. perbaikan regulasi dan kebijakan;
 - d. evaluasi kompetensi Penyelenggara; dan/atau
 - e. saran lain yang dianggap perlu.
- (8) Teknis pengumpulan data dalam Kajian Cepat dilakukan dengan metode yang diatur lebih lanjut melalui keputusan Ketua Ombudsman

Pasal 26

- (1) Analisis dalam Tinjauan Sistemik dilakukan melalui identifikasi dan uraian permasalahan antara fakta dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta faktor penyebab dan akar masalah terjadinya dan/atau berulangnya Maladministrasi.
- (2) Rangkaian kegiatan Tinjauan Sistemik dilaksanakan dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan sejak laporan hasil Deteksi disetujui dalam Rapat Pleno atau rapat Perwakilan.
- (3) Hasil Tinjauan Sistemik disusun dalam bentuk laporan hasil Analisis.
- (4) Laporan hasil Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk Tinjauan Sistemik memuat:
 - a. permasalahan atau fokus Kajian;
 - b. temuan data lapangan;
 - c. pembahasan menggunakan pendekatan sistem; dan
 - d. saran perbaikan.
- (5) Selain hal di atas, laporan hasil Analisis untuk Tinjauan Sistemik dibuat juga dalam bentuk risalah kebijakan.
- (6) Risalah kebijakan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) merupakan ringkasan dari laporan akhir Tinjauan Sistemik meliputi:
 - a. saran perbaikan;

- b. rumusan masalah;
 - c. temuan; dan
 - d. catatan penutup.
- (7) Saran perbaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a berupa:
- a. pemenuhan dan perbaikan standar Pelayanan Publik;
 - b. penguatan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. perbaikan regulasi dan kebijakan;
 - d. evaluasi kompetensi Penyelenggara; dan/atau
 - e. saran lain yang dianggap perlu.
- (8) Teknis pengumpulan data dalam Tinjauan Sistemik dilakukan dengan metode yang diatur lebih lanjut melalui keputusan Ketua Ombudsman.

Paragraf 4

Hasil Analisis

Pasal 27

- (1) Laporan hasil Analisis disampaikan dalam Rapat Pleno atau rapat Perwakilan untuk mendapat keputusan.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berupa:
- a. diterima; atau
 - b. diterima dengan perbaikan.
- (3) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti oleh unit terkait dalam bentuk penyampaian laporan hasil Analisis.
- (4) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b ditindaklanjuti dengan melakukan perbaikan oleh unit terkait.

Pasal 28

- (1) Penyampaian laporan hasil Analisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) dapat dilakukan dengan cara terbuka dan/atau tertutup oleh unit yang

menangani kegiatan Analisis.

- (2) Penyampaian laporan hasil Analisis secara terbuka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada pimpinan Penyelenggara sebagai penerima saran dengan melibatkan pemangku kepentingan yang terkait substansi permasalahan dan dapat dipublikasikan.
- (3) Penyampaian laporan hasil Analisis secara terbuka dapat dilakukan dalam bentuk:
 - a. rapat umum;
 - b. forum pertemuan; dan/atau
 - c. korespondensi.
- (4) Penyampaian laporan hasil Analisis secara terbuka oleh Perwakilan dilakukan dalam bentuk forum pertemuan dan/atau korespondensi.
- (5) Penyampaian laporan hasil Analisis secara tertutup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan hanya dengan mengundang pimpinan Penyelenggara sebagai penerima saran.

Pasal 29

Laporan hasil Analisis yang telah disampaikan kepada pimpinan Penyelenggara sebagai penerima saran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) selanjutnya ditindaklanjuti oleh unit yang menangani Perlakuan Pelaksanaan Saran.

BAB IV

PERLAKUAN PELAKSANAAN SARAN

Bagian Kesatu

Tujuan

Pasal 30

Kegiatan Perlakuan Pelaksanaan Saran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf c bertujuan untuk:

- a. memastikan saran dilaksanakan oleh instansi penyelenggara;
- b. terselenggaranya pendampingan pelaksanaan saran; dan

- c. memastikan adanya perubahan kebijakan.

Bagian Kedua
Ruang Lingkup

Pasal 31

- (1) Ruang lingkup dalam kegiatan Perlakuan Pelaksanaan Saran meliputi:
 - a. saran perbaikan yang dilaksanakan Penyelenggara; dan
 - b. rencana aksi atau tindak lanjut.
- (2) Rangkaian kegiatan Perlakuan Pelaksanaan Saran dilaksanakan dalam waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak laporan hasil Analisis diserahkan.

Bagian Ketiga
Tahapan

Pasal 32

- (1) Perlakuan Pelaksanaan Saran dapat dilakukan dalam bentuk:
 - a. monitoring atas pelaksanaan saran;
 - b. publikasi saran; dan
 - c. pendampingan.
- (2) Perlakuan Pelaksanaan Saran dilakukan oleh unit yang menangani Perlakuan Pelaksanaan Saran.

Pasal 33

Monitoring atas pelaksanaan saran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) huruf a merupakan pemantauan terhadap pelaksanaan hasil Analisis.

Pasal 34

- (1) Publikasi saran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) huruf b paling sedikit memuat:
 - a. bentuk Maladministrasi yang ditemukan; dan
 - b. saran perbaikan.

- (2) Publikasi saran dilakukan dalam bentuk:
 - a. konferensi pers;
 - b. rilis media massa;
 - c. unggahan media sosial milik Ombudsman;
 - d. iklan layanan masyarakat; dan/atau
 - e. bentuk lain sesuai kebutuhan.
- (3) Publikasi saran dapat dilakukan bersamaan dengan penyampaian hasil kegiatan.

Pasal 35

- (1) Pendampingan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) huruf c dilakukan dengan komunikasi antar narahubung, korespondensi, dan/atau pertemuan publik.
- (2) Pendampingan perlu memperhatikan target capaian, periode kegiatan, anggaran, dan batas akhir tahun anggaran berjalan.

Pasal 36

- (1) Hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran disusun dalam bentuk laporan hasil Perlakuan Pelaksanaan Saran sebagai bahan untuk menentukan status pelaksanaan saran.
- (2) Unit yang menangani Perlakuan Pelaksanaan Saran menyampaikan usulan status pelaksanaan saran dalam Rapat Pleno atau rapat Perwakilan.
- (3) Rapat Pleno atau rapat Perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan status pelaksanaan saran berdasarkan kegiatan Perlakuan Pelaksanaan Saran.
- (4) Status pelaksanaan saran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa:
 - a. saran dilaksanakan;
 - b. saran dilaksanakan sebagian; atau
 - c. saran tidak dilaksanakan.
- (5) Saran dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a apabila terdapat:

- a. perubahan kebijakan oleh Penyelenggara dalam waktu yang telah ditetapkan;
 - b. pemenuhan dan perbaikan standar Pelayanan Publik;
 - c. penguatan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
 - d. evaluasi kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
 - e. pelaksanaan saran lainnya.
- (6) Terhadap saran yang tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b dan huruf c, Rapat Pleno dapat memutuskan untuk melaporkan hasil Analisis tersebut kepada:
- a. Presiden;
 - b. Dewan Perwakilan Rakyat ;
 - c. Kepala Daerah; dan/atau
 - d. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Pasal 37

Ketentuan lebih lanjut mengenai petunjuk teknis Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

BAB V

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 38

- (1) Hasil kegiatan Pencegahan Maladministrasi dapat digunakan sebagai dasar penilaian atas kualitas Pelayanan Publik.
- (2) Penilaian atas kualitas Pelayanan Publik berupa opini yang berisi tentang pernyataan Ombudsman atas kualitas Pelayanan Publik pada Penyelenggara.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 39

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 31 Desember 2019

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMZULIAN RIFAI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 31 Desember 2019

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA