



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.1646, 2020

ORI. Tata Cara Penerimaan. Pemeriksaan.  
Penyelesaian Laporan. Perubahan.

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 48 TAHUN 2020

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN OMBUDSMAN

NOMOR 26 TAHUN 2017 TENTANG TATA CARA PENERIMAAN,

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;
  - b. bahwa organisasi dan tata kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia telah berubah dan berkembang menyesuaikan kebutuhan organisasi;
  - c. bahwa Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia sehingga perlu diubah;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, 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 Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035);
5. Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi atas Prakarsa Sendiri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1072);
6. Peraturan Ombudsman 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 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN OMBUDSMAN NOMOR 26 TAHUN 2017 TENTANG TATA CARA PENERIMAAN, PEMERIKSAAN, DAN PENYELESAIAN LAPORAN.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035) diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan 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 negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia 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 anggota Ombudsman untuk membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya.

4. 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 diselenggarakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi Pelayanan Publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
6. 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 oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.
7. 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.
8. Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Ombudsman.
9. Kuasa Pelapor adalah perseorangan atau badan yang diberikan hak untuk mewakili pelapor dalam menyampaikan laporan ke Ombudsman.
10. Terlapor adalah penyelenggara negara, pemerintah, atau badan swasta serta perorangan

yang diduga melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman atau ditemukan pada saat Pemeriksaan.

11. Atasan Terlapor adalah pimpinan penyelenggaraan negara, pemerintah atau badan swasta serta peseorangan yang diduga melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
12. Saksi adalah pihak yang mengetahui dan/atau terlibat atau mengalami secara langsung peristiwa atau rangkaian peristiwa yang diduga merupakan tindakan Maladministrasi.
13. Konsultasi adalah kegiatan menerima informasi dan/atau permasalahan Pelayanan Publik yang disampaikan oleh masyarakat baik secara lisan atau tertulis melalui datang langsung atau melalui media lainnya yang disediakan oleh Ombudsman dengan tujuan memberikan solusi atau saran.
14. Klarifikasi adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk memperoleh penjelasan dan tanggapan dari terlapor, atasan terlapor, pelapor, maupun saksi-saksi terkait dengan Laporan dugaan Maladministrasi yang disampaikan oleh Pelapor.
15. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman dalam rangka memperoleh data, keterangan, dan dokumen yang berguna untuk pembuktian dugaan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
16. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
17. Konsiliasi adalah proses penyelesaian Laporan masyarakat yang dilakukan konsiliator Ombudsman terkait penyelenggaraan Pelayanan

Publik dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator Ombudsman.

18. Resolusi adalah proses penyelesaian Laporan yang dilakukan melalui Konsiliasi, Mediasi, Ajudikasi dan/atau penerbitan Rekomendasi setelah hasil Pemeriksaan menyatakan bahwa telah terjadi Maladministrasi oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
19. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggara Pelayanan Publik.
20. Syarat Formil adalah sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.
21. Syarat Materiil adalah hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.
22. Rapat Pleno adalah mekanisme pengambilan keputusan tertinggi yang dihadiri oleh setengah plus satu jumlah Anggota Ombudsman.
23. Rapat Perwakilan adalah rapat dengan agenda tertentu dan kuorum dihadiri oleh Kepala Perwakilan dan setengah plus satu jumlah Asisten.
24. Rekomendasi Penjatuhan Sanksi adalah Rekomendasi Ombudsman yang disampaikan kepada pejabat pemberi sanksi administratif.

2. Judul BAB II diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

BAB II  
PENERIMAAN, KONSULTASI, DAN VERIFIKASI LAPORAN

3. Diantara Pasal 2 dan Pasal 3 disisipkan 1 (satu) Pasal, yakni Pasal 2A sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 2A

- (1) Ombudsman menyelenggarakan pelayanan Konsultasi kepada Pelapor atau masyarakat umum.
  - (2) Pelayanan Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Penerimaan dan Konsultasi.
4. Ketentuan Pasal 4 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 4

- (1) Syarat formil dalam verifikasi Laporan sebagai berikut:
  - a. nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi atau nomor kartu identitas yang terkonfirmasi dengan data kependudukan;
  - b. surat kuasa, 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; dan
  - e. 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, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor untuk melengkapi Laporan.
  - (3) Apabila dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemberitahuan tertulis diterima Pelapor tidak segera melengkapi dan menyampaikannya kepada Ombudsman maka Laporan dimaksud tidak perlu ditindaklanjuti dan Pelapor dianggap telah mencabut berkas Laporan.
  - (4) Dalam hal Laporan memenuhi syarat formil, dilanjutkan dengan verifikasi syarat materiil.
5. Ketentuan Pasal 5 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 5

Syarat materiil dalam verifikasi Laporan sebagai berikut:

- a. Substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan;
- b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
- c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
- d. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman; dan
- e. Substansi yang dilaporkan tidak sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.



6. Ketentuan Pasal 6 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 6

- (1) Verifikasi syarat formil dan materiil dilakukan oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Verifikasi.
  - (2) Hasil verifikasi syarat materiil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi.
  - (3) Ringkasan hasil verifikasi paling sedikit memuat:
    - a. identitas Pelapor;
    - b. Terlapor;
    - c. dugaan maladministrasi;
    - d. kronologi Laporan;
    - e. kesimpulan; dan/atau
    - f. klasifikasi laporan masyarakat.
  - (4) Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya.
  - (5) Klasifikasi laporan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf f ditetapkan lebih lanjut dalam Keputusan Ketua Ombudsman.
7. Ketentuan Pasal 8 ayat (3) dihapus sehingga Pasal 8 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 8

- (1) Dalam hal Ombudsman tidak berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, dituangkan dalam keputusan rapat untuk diberitahukan secara tertulis kepada Pelapor.
- (2) Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, Ombudsman dapat melakukan penugasan atau penyerahan Laporan.
- (3) Dihapus.

8. Ketentuan Pasal 9 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 9

- (1) Penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dilakukan oleh Ombudsman kepada Perwakilan dalam hal dugaan Maladministrasi yang dilaporkan berada di bawah kewenangan Terlapor yang berada di wilayah kerja Perwakilan.
- (2) Penyerahan Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dilakukan oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan kepada Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan lain dalam hal dugaan Maladministrasi yang dilaporkan berada di bawah kewenangan Terlapor yang berada di luar lingkup sektor Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan yang menerima Laporan.
- (3) Penyerahan Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dilakukan oleh Perwakilan kepada Pusat atau kepada Perwakilan lain dalam hal dugaan Maladministrasi yang dilaporkan berada di bawah kewenangan Terlapor yang berada di luar wilayah kerja Perwakilan yang menerima Laporan.

9. Ketentuan Pasal 12 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 12

- (1) Pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan Laporan dilakukan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi.
- (2) Bukti dalam Pemeriksaan Laporan berupa:
  - a. surat/ dokumen;
  - b. keterangan:
    1. Pelapor;

2. Terlapor;
  3. Saksi;
  4. pihak terkait; dan
  5. ahli.
- c. informasi/ data elektronik; dan
  - d. barang.
- (3) Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam Pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan.
  - (4) Dalam hal terdapat laporan yang berpotensi menimbulkan konsekuensi hukum maka pemberian keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan dibawah sumpah.
  - (5) Ketentuan lebih lanjut tentang tata cara pengambilan sumpah ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman.
10. Ketentuan Pasal 13 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 13

- (1) Dalam hal kesimpulan Ombudsman berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b maka dilakukan Pemeriksaan dokumen.
- (2) Hasil Pemeriksaan dokumen dituangkan dalam Laporan hasil Pemeriksaan dokumen.
- (3) Laporan hasil Pemeriksaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
  - a. nomor dan tanggal registrasi;
  - b. identitas Pelapor;
  - c. Terlapor;
  - d. kronologi Laporan;
  - e. substansi Laporan;
  - f. dugaan Maladministrasi;
  - g. harapan Pelapor;

- h. peraturan terkait;
  - i. data pendukung sementara;
  - j. analisis;
  - k. kesimpulan sementara; dan
  - l. tindak lanjut.
- (4) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan Laporan hasil Pemeriksaan dokumen beserta keputusan tindak lanjut.
- (5) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf 1 merupakan bentuk tindakan yang akan dilakukan Ombudsman, antara lain:
- a. permintaan data;
  - b. permintaan klarifikasi;
  - c. pemanggilan;
  - d. pemeriksaan lapangan;
  - e. Konsiliasi; atau
  - f. menghentikan pemeriksaan
11. Ketentuan Pasal 14 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 14

- (1) Pemeriksaan dapat dihentikan dalam hal:
- a. substansi Laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman;
  - b. substansi Laporan menjadi objek pemeriksaan pengadilan;
  - c. Laporan sedang dalam proses penyelesaian dalam waktu yang patut dari instansi;
  - d. Pelapor tidak memenuhi permintaan Ombudsman untuk memberi tanggapan atau melengkapi data tambahan; dan
  - e. Laporan dicabut Pelapor pada tahap sebelum dilakukan permintaan klarifikasi.
- (2) Keputusan penghentian Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Ketua

Ombudsman atau Kepala Perwakilan dan disampaikan kepada Pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari sejak Laporan hasil Pemeriksaan dokumen.

- (3) Tindak lanjut Laporan dengan permintaan data dapat dilakukan dalam hal masih diperlukan informasi tambahan dari Pelapor.
- (4) Ombudsman menyampaikan pemberitahuan secara tertulis mengenai perkembangan penyelesaian Laporan kepada Pelapor untuk ditanggapi Pelapor dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak Pelapor menerima surat pemberitahuan tersebut.

12. Ketentuan Pasal 15 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 15

- (1) Permintaan Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf b dilakukan dengan meminta penjelasan secara tertulis dan/atau secara langsung.
- (2) Permintaan Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan.

13. Ketentuan Pasal 16 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 16

- (1) Permintaan Klarifikasi tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) disampaikan kepada Terlapor, Atasan Terlapor dan pihak terkait lainnya.
- (2) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor wajib menjawab permintaan Klarifikasi Ombudsman secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari

sejak diterimanya surat permintaan Klarifikasi tersebut.

- (3) Apabila dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sebagaimana pada ayat (2) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak memberi penjelasan, Ombudsman menyampaikan permintaan Klarifikasi kedua secara tertulis.
- (4) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor wajib menjawab permintaan Klarifikasi kedua dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diterimanya surat permintaan Klarifikasi tersebut.
- (5) Dalam hal Ombudsman memerlukan penjelasan atas jawaban Klarifikasi tertulis, Ombudsman dapat mengadakan pertemuan dengan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor.
- (6) Dalam hal diperlukan Klarifikasi secara cepat, mendalam dan akurat, Ombudsman dapat melakukan Klarifikasi secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), dengan pemberitahuan secara tertulis.
- (7) Hak jawab dianggap tidak digunakan, apabila Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak memberikan jawaban Klarifikasi.
- (8) Dalam hal hak jawab dianggap tidak digunakan sebagaimana dimaksud pada ayat (7), maka Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan dapat mengusulkan dilakukan penerbitan LAHP kepada Anggota Ombudsman yang membidangi substansi.
- (9) Ketentuan lebih lanjut tentang hak jawab terlapor dan/atau Atasan Terlapor ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

14. Ketentuan Pasal 17 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 17

- (1) Dalam melakukan Pemeriksaan, Ombudsman dapat melakukan pemanggilan secara tertulis kepada Terlapor.
  - (1a) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk meminta klarifikasi secara langsung.
  - (2) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali dengan jangka waktu masing-masing paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya surat panggilan.
  - (3) Dalam hal Terlapor tidak memenuhi panggilan Ombudsman dengan alasan yang sah, dilakukan penghadiran secara paksa dengan bantuan pihak kepolisian.
  - (4) Dalam hal Terlapor tidak bersedia memberikan penjelasan maka Terlapor dianggap menghalangi Pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman.
  - (5) Ketidaksediaan memberikan penjelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dituangkan dalam berita acara.
15. Ketentuan Pasal 24 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 24

- (1) Hasil Pemeriksaan lapangan dituangkan dalam Laporan hasil Pemeriksaan lapangan.
- (2) Laporan hasil Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. substansi Laporan;
  - b. kegiatan yang dilakukan;

- c. temuan;
  - d. penjelasan Pelapor, Terlapor, Atasan Terlapor dan/atau pihak terkait, apabila Pemeriksaan lapangan dilakukan secara terbuka;
  - e. kesimpulan; dan
  - f. rencana tindak penyelesaian.
- (3) Laporan hasil Pemeriksaan lapangan disusun paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak selesainya kegiatan Pemeriksaan lapangan.
16. Ketentuan Pasal 25 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 25

- (1) Keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan disusun dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).
- (2) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) memuat:
  - a. identitas Pelapor, Terlapor dan dugaan maladministrasi;
  - b. uraian Laporan;
  - c. hasil pemeriksaan;
  - d. pendapat Ombudsman;
  - e. kesimpulan berupa:
    - 1. ditemukan Maladministrasi,
    - 2. tidak ditemukan Maladministrasi, atau
    - 3. pemeriksaan dihentikan;
- (2a) Dalam hal laporan ditemukan maladministrasi, maka dalam LAHP terdapat tindakan korektif yang harus dilakukan oleh Terlapor, Atasan Terlapor atau instansi terkait.
- (3) Terhadap Pelapor yang identitasnya dirahasiakan, maka Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) tidak menyebutkan identitas Pelapor.
- (4) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan melibatkan Anggota atau Kepala Perwakilan.



- (5) Dalam hal hasil pemeriksaan ditemukan maladministrasi, tidak ditemukan maladministrasi atau dihentikan, Ombudsman menyampaikan surat pemberitahuan kepada Pelapor untuk memberikan tanggapan sebelum diterbitkannya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).
- (5a) Dalam hal tanggapan Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (5), disertai argumentasi dan bukti yang cukup dan dapat dipertimbangkan, Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan melakukan pemeriksaan ulang atas substansi Laporan dimaksud.
- (5b) Apabila dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak Pelapor menerima pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan tidak memberikan tanggapan, maka Ombudsman melanjutkan dengan menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) kepada Pelapor dengan tembusan kepada Terlapor.
- (6) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan ditemukan adanya bentuk Maladministrasi, Ombudsman menyampaikan kepada Terlapor dan meminta tanggapan.
- (6a) Dalam penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan ditemukan adanya bentuk Maladministrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6), Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan melakukan koordinasi dengan Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan Monitoring.
- (6b) Dalam hal terdapat keberatan dari Terlapor/Pelapor terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) maka keberatan disampaikan kepada Ketua Ombudsman.
- (7) Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sebagaimana dimaksud pada ayat (6) yang tidak memperoleh tindak lanjut dari Terlapor setelah 30

(tiga puluh) hari dan telah dilakukan 2 kali monitoring oleh Keasistenan yang membidangi fungsi pemeriksaan, maka diserahkan kepada Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi dan Monitoring untuk diambil langkah penyelesaian.

- (8) Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (6b) diatur dalam Peraturan Ombudsman yang mengatur tentang Manajemen Mutu.

17. Ketentuan Pasal 27 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 27

- (1) Respon cepat Ombudsman dilaksanakan dengan langsung menindaklanjuti laporan pada tahapan pemeriksaan yang meliputi klarifikasi langsung, pemeriksaan lapangan, atau Mediasi/Konsiliasi.
- (2) Respon cepat Ombudsman dilakukan berdasarkan usulan dari Keasistenan yang membidangi fungsi Verifikasi dan setelah memperoleh persetujuan Anggota Ombudsman pengampu atau Kepala Perwakilan.
- (3) Pelaksanaan Klarifikasi langsung, Pemeriksaan lapangan, atau Mediasi/Konsiliasi pada respon cepat Ombudsman dilaksanakan sesuai dengan kaidah sebagaimana diatur dalam Ketentuan Peraturan Ombudsman ini.

18. Ketentuan Pasal 28 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 28

- (1) Laporan dinyatakan selesai apabila:
  - a. pemeriksaan dihentikan karena alasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1);
  - b. telah memperoleh penyelesaian dari Terlapor;
  - c. telah mencapai kesepakatan dalam konsiliasi dan/atau mediasi;
  - d. telah diterbitkan rekomendasi; atau
  - e. tidak ditemukan maladministrasi.
- (2) Laporan dapat ditutup pada setiap tahapan penyelesaian Laporan apabila:
  - a. pemeriksaan dihentikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1);
  - b. Laporan dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf e;
  - c. rekomendasi telah dilaksanakan; atau
  - d. rekomendasi tidak dilaksanakan dan telah dipublikasikan atau telah dilaporkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.
- (3) Laporan dapat ditutup pada setiap tahapan penyelesaian Laporan apabila:
  - a. Pelapor mencabut Laporan;
  - b. Laporan dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf g;
  - c. Rekomendasi telah dilaksanakan; atau
  - d. Rekomendasi tidak dilaksanakan dan telah dipublikasikan atau telah dilaporkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.

19. Ketentuan Pasal 29 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 29

- (1) Laporan dapat dicabut oleh Pelapor atau kuasa Pelapor dengan surat pencabutan yang ditujukan kepada Ombudsman.
  - (1a) Pelapor dapat mencabut laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam hal Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan belum melakukan permintaan klarifikasi kepada Terlapor/pihak terkait.
  - (2) Pelapor yang telah mencabut Laporannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat menyampaikan kembali Laporan yang sama.
20. Ketentuan Pasal 31 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 31

- (1) Dalam hal Laporan dapat ditindaklanjuti melalui Mediasi, Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan dapat mengusulkan penyelesaian secara tertulis kepada Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi.
- (2) Dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari, Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi memutuskan dapat atau tidaknya Laporan diselesaikan melalui Mediasi.

21. Ketentuan Pasal 32 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 32

- (1) Proses penyelesaian Laporan dapat dilakukan melalui Mediasi dan/atau Konsiliasi atas permintaan para pihak atau prakarsa Ombudsman.

- (2) Ombudsman, diwakili oleh Keasistenan yang membidangi fungsi Resolusi atau Kepala Perwakilan berhak menentukan mekanisme alternatif Resolusi melalui Mediasi dan/atau Konsiliasi dengan persetujuan para pihak.
- (3) Dalam hal laporan masih dalam proses pemeriksaan, maka penentuan mekanisme alternatif resolusi melalui Konsiliasi ditentukan oleh keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan.

22. Ketentuan Pasal 41 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 41

- (1) Ombudsman dapat meminta keterangan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, dan melakukan Pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan Rekomendasi.
- (2) Pemantauan pelaksanaan Rekomendasi dilaksanakan dalam rentang waktu 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya Rekomendasi.
- (3) Ombudsman melakukan pemantauan 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.
- (4) Apabila dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari Rekomendasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian, dan dengan alasan yang tidak patut, Ombudsman menyampaikan Rekomendasi Penjatuhan Sanksi kepada pejabat 2 (dua) tingkat di atas Terlapor atau pejabat yang dapat menjatuhkan sanksi administratif.
- (5) Apabila Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak melaksanakan Rekomendasi, atau hanya

melaksanakan sebagian Rekomendasi, Ombudsman dapat menyampaikan Laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Kepala Daerah.

- (6) Ombudsman dapat mempublikasikan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi atau melaksanakan sebagian Rekomendasi tanpa alasan yang patut oleh Ombudsman.
- (7) Prosedur monitoring Rekomendasi ditetapkan oleh Ketua Ombudsman.

23. Ketentuan Pasal 42 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 42

- (1) Ombudsman memantau hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi sesuai dengan berita acara kesepakatan.
- (2) Monitoring hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi dilaksanakan dalam rentang waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal kesepakatan ditandatangani.
- (3) Monitoring hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi dilakukan melalui:
  - a. permintaan keterangan kepada Pelapor, Terlapor, atau Atasan Terlapor;
  - b. Pemeriksaan lapangan; dan/atau
  - c. permintaan bukti dan/atau dokumen terkait.
- (4) Apabila hasil kesepakatan Konsiliasi pada tahap pemeriksaan tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka Ombudsman menindaklanjuti dengan menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).
- (5) Apabila hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi pada tahap Resolusi dan Monitoring tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka Ombudsman

menindaklanjuti dengan menerbitkan  
Rekomendasi.

Pasal II

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 17 Desember 2020

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMZULIAN RIFAI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Desember 2020

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA