



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