



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