

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Ombudsman Republik Indonesia, dahulu dikenal dengan nama Komisi Ombudsman Nasional, adalah lembaga pemerintah Indonesia yang pembentukannya didasarkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang sah nya melalui sidang paripurna DPR RI pada 9 September 2009. Ombudsman mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, 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.

Ombudsman juga disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana Ombudsman sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dari sector eksternal yang menerima pengaduan masyarakat yang mengeluhkan kualitas penyelenggaraan pelayanan

publik. Di dalam perkembangannya Ombudsman yang sudah memiliki struktur kelembagaan yang kuat, hal ini diharapkan dapat bekerja secara maksimal untuk mengawal penyelenggaraan pelayanan publik dengan segala kewenangan yang dimilikinya.

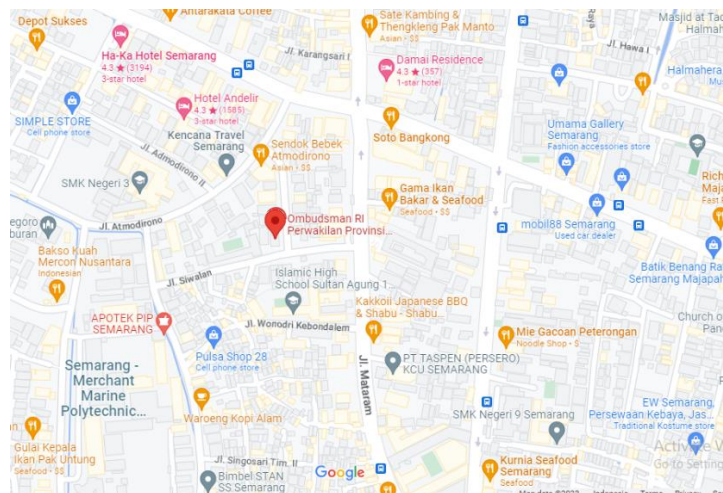
Ombudsman Republik Indonesia membentuk perwakilannya di berbagai daerah yang ada di Indonesia. Lembaga Ombudsman dibentuk di tingkat regional, provinsi, Negara bagian atau tingkat distrik (kab/kota). Setiap negara memiliki keunikan sendiri dalam menentukan Ombudsman seperti apa yang akan dipakai. Di Indonesia, keberadaan Ombudsman daerah sangat berkaitan dengan bergulirnya otonomi daerah yang ditandai oleh kehadiran Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan dipayungi oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Keberadaan dan beroperasinya Ombudsman di daerah menemukan urgensi dan signifikansinya. Sejauh ini sudah ada 34 kantor perwakilan Ombudsman di daerah.

Pembentukan Ombudsman di tingkat daerah merupakan bagian dari demokratisasi dan upaya reformasi birokrasi di Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 menjelaskan bahwa Pembentukan Perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah berusaha mendekatkan

lembaga Ombudsman ini kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat nasional maupun tingkat daerah yang didukung dalam tata kelola pemerintah desentralis. Setiap pemerintah daerah harus mampu mengelola dan mengatur urusan kebutuhan daerahnya secara mandiri, sehingga dibentuknya Ombudsman disetiap perwakilan provinsi diharapkan mampu mengawal jalannya penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah merupakan salah satu perwakilan Ombudsman yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berdiri pada bulan Oktober tahun 2012, dan telah aktif beroperasi pada tahun 2013. Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah bertempat di Jalan Siwalan No. 5 Wonodri, Semarang. Nomor telpon/fax : (024) 8442627.

Gambar 1. Lokasi Kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah



Sumber : Google Maps 2023

2.2 Visi, Misi, dan Tujuan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah memiliki visi dan misi yang menjadi acuan dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah yaitu :

Visi : Mewujudkan pelayanan publik prima yang menyejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Misi :

- a. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan;
- d. Mendorong terwujudnya system pengaduan masyarakat yang berintegritas berbasis teknologi informasi.

Selain visi dan misi di atas tujuan dari Ombudsman sendiri yaitu :

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera;
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. Membantu dan menciptakan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

2.3 Fungsi, Tugas, dan Kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, serta bersifat mandiri dan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah merupakan satu-satunya Perwakilan Ombudsman yang ada di Provinsi Jawa Tengah yang menangani dan mengawasi pelayanan publik untuk seluruh daerah yang ada di

Provinsi Jawa Tengah dan kantornya terletak di Kota Semarang. Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas yang dimilikinya kepada Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman sendiri berfungsi mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Pembentukan Ombudsman di daerah didasarkan oleh Peraturan Pemerintah No 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan Susunan dan Tata Kerja Ombudsman di Daerah. Bahwa Perwakilan Ombudsman dipimpin oleh satu kepala perwakilan dan dibantu oleh maksimal 5 orang asisten Ombudsman. Asisten Ombudsman bukan sebagai pembuat keputusan, asisten Ombudsman hanya bertugas membantu kepala perwakilan melakukan tugas Ombudsman. Adapun tugas yang diemban oleh Ombudsman di daerah sama dengan tugas yang diemban oleh Ombudsman Pusat.

Adapun tugas yang harus dikerjakan oleh Ombudsman antara lain :

- a. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan

- c. Menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- f. Membangun jaringan kerja
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Di dalam menjalankan fungsi dan tugasnya di atas, Ombudsman memiliki wewenang untuk :

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;

- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi.

Saat melaksanakan kewenangannya, Ombudsman dilarang mencampuri kebebasan hakim dalam memberi putusan. Dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugas di muka pengadilan.

2.4 Peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dibentuk dan mulai menjalankan tugasnya pada tahun 2012, bersamaan dengan 9 perwakilan Ombudsman lainnya. Sudah 11 tahun Ombudsman RI berada di Jawa Tengah dan telah banyak hal yang dilakukan demi memperbaiki kualitas pelayanan

publik. Kehadiran Ombudsman di Jawa Tengah di harapkan dapat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang baik, jujur, berkeadilan, dan tidak memandang jabatan dan status sosialnya. Ketika masyarakat mengeluhkan terjadinya praktek maladministrasi dalam pelayanan publik dapat melaporkannya ke Ombudsman sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Ombudsman perwakilan Jawa Tengah bertempat di ibu kota provinsi yakni Kota Semarang. Dengan adanya Ombudsman di Jawa Tengah perlu adanya pemahaman yang lebih mendalam tentang peran dan fungsi Ombudsman selama ini.

Peran Ombudsman khususnya di Kota Semarang adalah sebagai pengawas pelayanan publik, menerima laporan tentang tindak maladministrasi dari masyarakat, serta menindak lanjuti laporan tersebut. Yang berarti Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah mengawasi semua penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Jawa Tengah.

2.5 Pedoman Dasar dan Etika Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

- a. Integritas, yakni menjaga wibawa, kehormatan, martabat dan komitmen serta senantiasa bersikap tulus ikhlas, rendah hati, non-partisan serta bertanggung jawab sesuai dengan sifat independen, tidak memihak, adil, jujur, arif bijaksana, menjunjung tinggi harga diri, nilai-nilai moral dan budi pekerti, serta melaksanakan kewajiban agama dengan baik.

- b. Pelayanan, yakni wajib mengutamakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara santun, cepat, professional, dan 5 penuh kehati-hatian, agar menjaga untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat sebagai institusi publik yang benar-benar membantu peningkatan penyelenggaraan pelayanan untuk kepentingan masyarakat luas.
- c. Saling menghargai, yakni kesejajaran dalam perlakuan, baik kepada masyarakat maupun antarsesama anggota atau stat Ombudsman serta bersikap rendah hati, terbebas dari pengaruh keluarga, dan pihak ketiga lainnya.
- d. Kepemimpinan, yakni arif bijaksana, menghindari perbuatan tercela, bersifat hati-hati dan santun serta bersikap dan berkepribadian utuh, berwibawa, jujur, tegas, konsisten, tidak tergoyahkan, dan tidak ragu-ragu.
- e. Keteladanan, yakni menjadi panutan dan contoh yang baik dalam sikap pelayanan kepada masyarakat yang mencari keadilan, persamaan hak, transparansi, inovasi dan konsistensi.
- f. Persamaan Hak, yakni memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada masyarakat dengan tidak membedakan umur, jenis kelamin, status perkawinan, suku, etnik, agama, bahasa, kewarganegaraan, ataupun status sosial keluarga, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dengan kondisi, baik fisik maupun mental.

- g. Kerja Sama, yakni melaksanakan kerja sama yang baik dengan semua pihak dan memiliki ketegasan serta saling menghargai dalam bertindak guna memperoleh hasil yang efektif dalam menangani keluhan masyarakat.
- h. Profesional, yakni menghindari menggunakan nama dan wibawa Ombudsman untuk kepentingan pribadi, keluarga, kelompok, atau pihak ketiga, cermat, andal, serta memiliki tingkat kemampuan intelektual yang baik dan pribadi yang berwawasan luas dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang sehingga kinerjanya dapat dipertanggungjawabkan, baik secara hukum, moral, maupun secara ilmiah.
- i. Disiplin, yakni memegang teguh sumpah jabatan, memiliki loyalitas, komitmen tinggi, tidak menyalahgunakan amanah dalam melaksanakan fungsi, tugas, wewenang, dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak menyalahgunakan jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki, serta tidak menyimpang dari prosedur.

2.6 Falsafah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menjalankan tugasnya selalu mendasarkan dirinya pada prinsip-prinsip yang dianutnya sehingga menjadi jati diri yang melekat bagi setiap anggotanya, adapun tujuh falsafah tersebut yaitu :

- a. Saling Menghargai. Melayani setiap pribadi dengan prinsip-prinsip kesopanan dan saling menghargai sebagai manusia sederajat.
- b. Keteladanan. Menjadi teladan dan pelopor dalam prinsip keterbukaan, kesederajatan, tidak memihak, serta pelopor dalam pembaharuan dan selalu konsisten dalam keputusan.
- c. Kesetaraan. Mempelopori adanya kesetaraan dan selalu membuka akses bagi setiap orang tanpa memandang status ekonomi, keluarga, bahasa, agama, kesukuan dan ras, termasuk juga tidak memandang dari segi kondisi fisik, jenis kelamin, umur, ataupun status perkawinan.
- d. Pemberdayaan Masyarakat. Mendorong dan membantu masyarakat yang menggunakan sarana publik dalam mencari pemecahan bagi setiap masalahnya.
- e. Pembelajaran yang berkesinambungan. Menjadi pelopor dan pendorong dalam hal pembelajaran yang berkesinambungan bagi setiap staf, pemerintah dan masyarakat.

- f. Kerjasama. Selalu menggunakan prinsip-prinsip kerjasama, empati dan niat baik dalam setiap tugas.

2.7 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Tengah

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mempunyai struktur organisasi sederhana yang terdiri dari beberapa jabatan kinerja, dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 2. Struktur Organisasi Ombudsman Jawa Tengah



(Sumber : Ombudsman Jawa Tengah)

Tata Kerja Perwakilan

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menjalankan tugas dan kewenangannya mempunyai 3 bidang kerja, dalam bidang kerja tersebut terdapat

program yang akan diimplementasikan di lapangan. Bidang kerja tersebut adalah bidang pencegahan, bidang penyelesaian laporan, dan bidang pengawasan.

a. **Bidang Pencegahan** Bidang pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mempunyai aktivitas tindakan untuk mencegah atau meminimalisir adanya tindak maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti yang disebutkan dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2010, upaya pencegahan tersebut diwujudkan melalui sistem pengawasan berkala, pendidikan kepada pelaksana pelayanan publik dan meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik serta membangun jaringan kerja Ombudsman. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melaksanakan program sosialisasi. Sosialisasi bisa ditempatkan di momen-momen apapun, seperti kunjungan atau undangan menjadi pembicara pada suatu acara yang melibatkan masyarakat banyak, atau bahkan dalam tahap penyelesaian laporan kasus yang sedang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Namun pada kenyataannya program sosialisasi ini dinilai masih kurang maksimal dan belum menyentuh semua lapisan masyarakat. Sosialisasi hanya berjalan pada tataran elit dan masih banyak masyarakat yang belum mengerti apa itu Ombudsman. Hal ini kemudian mempengaruhi optimalisasi Ombudsman sebagai wadah pengaduan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan publik. Sosialisasi

menjadi program yang cenderung ditahan karena keterbatasan dari segi sumber daya manusia tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya penambahan jumlah pegawai atau asisten di lingkungan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

- b. **Bidang Penyelesaian** Laporan Bidang penyelesaian laporan merupakan upaya represif Ombudsman terhadap pelayanan publik yang telah atau diduga melakukan maladministrasi. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam melaksanakan tugasnya mempunyai beberapa tahapan untuk menyelesaikan kasus, yakni konsultasi, klarifikasi, mediasi, rekonsiliasi, dan rekomendasi. Tahapan penyelesaian kasus ini juga bisa disebut sebagai hasil atau produk yang dikeluarkan Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah rilis laporan akhir tahun pencapaian target penyelesaian laporan masyarakat.
- c. **Bidang Pengawasan** Bidang pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mempunyai program bernama supervisi, program ini lebih bersifat preventif dimana Ombudsman melakukan pengawasan untuk mencegah terjadinya tindakan maladministrasi. Tujuan dari bidang pengawasan ini adalah memantau apakah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau penyelenggara layanan publik berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Ombudsman melakukan tindakan preventif

untuk mengantisipasi adanya tindakan dari penyelenggara pelayanan yang melanggar aturan.

2.8 Penjurangan Jabatan serta Sarana dan Prasarana Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Penentuan, Persyaratan, dan Pengembangan serta Penetapan Penjurangan Karier Asisten Ombudsman Republik Indonesia pasal (4) ayat (2) menjelaskan bahwa asisten ditempatkan dalam jenjang tertentu sesuai dengan pengalaman, kompetensi, dan keahlian yang dimiliki. Penjurangan Jabatan Asisten Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3. Jenjang Jabatan Asisten Ombudsman Republik Indonesia

Jenjang Jabatan Asisten	Penjelasan
Asisten Pratama	Diangkat menjadi Asisten Pratama adalah calon asisten yang telah mengikuti masa percobaan selama 1(satu) tahun dan telah lulus mengikuti ujian yang diselenggarakan oleh Ombudsman.
Asisten Muda	Setelah menjalani masa jabatan selama 8 (delapan) tahun, Asisten Pratama dapat menduduki jenjang jabatan satu tingkat lebih tinggi menjadi Asisten Muda dengan melalui persyaratan : <ul style="list-style-type: none">• Mengikuti angka kredit yang dipersyaratkan• Mengikuti pendidikan dan pelatihan penjurangan

	<ul style="list-style-type: none"> • Memenuhi angka minimal yang dipersyaratkan mengenai daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) • Lulus ujian penjurusan <p>Asisten Muda wajib memiliki kemampuan sekurang-kurangnya, berkomunikasi, analisis terhadap laporan/pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik dan kaitannya dengan tugas, fungsi, dan kewenangan Ombudsman, memecahkan masalah, dan bekerja sama. Asisten Muda wajib mengikuti pendidikan dan pelatihan di bidang penanganan laporan, dan/atau pencegahan, dan/atau pengawasan yang dilaksanakan paling lama 45 (empat puluh lima) hari.</p>
Asisten Madya	<p>Syarat ketentuan pengangkatan dari asisten muda ke asisten Madya wajib mengikuti pendidikan dan pelatihan di bidang penanganan laporan, dan/ atau pencegahan, dan/atau pengawasan yang dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari. Asisten Madya wajib memiliki kemampuan : koordinasi dan supervise, kemampuan kepemimpinan, kemampuan berfikir analitis, dan fasilitasi.</p>
Asisten Utama	<p>Asisten Madya yang akan diangkat menjadi Asisten Utama wajib mengikuti pendidikan dan pelatihan di bidang penanganan laporan, dan/atau pencegahan, dan/atau pengawasan yang dilaksanakan paling lama 90 (sembilan puluh) hari. Asisten Utama wajib memiliki kemampuan : merumuskan kebijakan, mengambil keputusan, mediasi, dan negosiasi</p>

(Sumber : Ombudsman Jawa Tengah)

Jenjang jabatan paling tinggi yang terdapat di Ombudsman Perwakilan ialah jenjang Asisten Muda, sehingga Asisten Muda di perwakilan yang telah

memenuhi syarat untuk diangkat ke jenjang Asisten Madya, harus dipindahtugaskan ke Kantor Ombudsman Republik Indonesia pusat.

2.9 Standar Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termuda dalam menerima keluhan/pengaduan terkait pelayanan publik mempunyai standar dan indikator yang harus dijalankan dalam melayani masyarakat. Standar pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Standar Pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan laporan/pengaduan	<p>a. Persyaratan Materil ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Laporan lisan dan/atau tertulis 2) Laporan memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci 3) Fotokopi identitas diri dan mencantumkan alamat dan nomor telepon yang mudah dihubungi 4) Fotokopi dokumen terkait (bila ada) 5) Dalam hal penyampaian laporan melalui kuasa, dilampirkan surat kuasa. <p>b. Persyaratan Formil ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Laporan terkait dengan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh

		<p>badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Laporan telah disampaikan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya. 3) Laporan tidak sedang menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di Pengadilan. 4) Laporan tidak sedang dalam proses pemeriksaan atau penyelesaian oleh instansi terkait dalam tenggang waktu yang patut. 5) Pelapor merasa belum puas atas penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan. 6) Peristiwa yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan yang bersangkutan terjadi.
2.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Paling lambat 14 (empat belas) hari sejak laporan diterima Ombudsman merepon laporan masyarakat. b. Laporan/pengaduan dapat dinyatakan selesai oleh Ombudsman pada masing-masing tahapan berdasarkan hasil pemeriksaan maupun informasi dari pelapor. c. Ombudsman dapat menghentikan pemeriksaan apabila laporan bukan merupakan kewenangan Ombudsman dan/atau tidak ditemukannya unsur

		maladministrasi pada proses seleksi maupun proses pemeriksaan.
3.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak dipungut biaya (gratis) pada seluruh proses laporan dan/atau pengaduan. b. Tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun.
4.	Cara menyampaikan laporan/pengaduan	<p>Datang langsung, atau dapat melalui surat, telepon, atau faksimili :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Gedung Ombudsman RI Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920 (021) 2251 3737. b. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Jl. Siwalan No.5, Wonodri, Kec. Semarang Sel., Kota Semarang. Telp/fax: (024) 8442627
5.	Penanganan, pengaduan, sarana, dan masukan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Umit Pengaduan Pengawasan Ombudsman RI Gedung Ombudsman RI lantai 7, Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920 (021) 2251 3737. Email: ombudsman@ombudsman.go.id
6.	Jaminan keamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dalam keadaan tertentu, nama, dan identitas pelapor dapat dirahasiakan. b. Asas-asas penyelesaian laporan; kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

(Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah 2023)