



PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 63 TAHUN 2025
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGARAN INTERNAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pelanggaran internal secara optimal, diperlukan pengelolaan pengaduan pelanggaran internal di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia;
- b. bahwa Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia sudah tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi dan perkembangan hukum, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman tentang Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran Internal;
- 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 Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5328);
 5. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 247);
 6. Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia 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 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 466);
 7. 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 PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGARAN INTERNAL.

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. Insan Ombudsman adalah Anggota dan pegawai Ombudsman yang terdiri atas Asisten, Kepala Perwakilan, dan Sekretaris Jenderal beserta seluruh jajarannya.

3. Pengaduan adalah informasi dalam bentuk laporan dan/atau keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada Ombudsman sehubungan dengan adanya dugaan pelanggaran internal di lingkungan Ombudsman.
4. Pelanggaran Internal yang selanjutnya disebut Pelanggaran adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan dan/atau kebijakan yang berlaku di lingkungan Ombudsman.
5. Pengelolaan Pengaduan (*Whistleblowing System*) yang selanjutnya disebut Pengelolaan WBS adalah mekanisme Pengelolaan Pengaduan dugaan Pelanggaran atau risiko Pelanggaran.
6. Pengadu adalah Insan Ombudsman dan/atau masyarakat yang menyampaikan Pengaduan.
7. Teradu adalah Insan Ombudsman dan/atau unit kerja di lingkungan Ombudsman yang diadukan.

Pasal 2

Pengelolaan WBS bertujuan untuk:

- a. memfasilitasi Pengaduan;
- b. melindungi Pengadu dan pihak-pihak yang terlibat;
- c. memastikan Pengaduan dikelola secara tepat dan sesuai waktu;
- d. meningkatkan tata kelola dan budaya organisasi; dan
- e. mencegah Pelanggaran.

Pasal 3

Pengelolaan WBS berdasarkan prinsip:

- a. kepercayaan;
- b. ketidakberpihakan;
- c. perlindungan; dan
- d. kerahasiaan.

BAB II

PENANGGUNG JAWAB, PENGELOLA, PENGADU, DAN TERADU

Bagian Kesatu

Penanggung Jawab

Pasal 4

- (1) Ketua Ombudsman sebagai penanggung jawab Pengelolaan WBS yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan Pengelolaan WBS.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mendelegasikan tanggung jawab kepada Wakil Ketua atau Anggota Ombudsman.
- (3) Pendelegasian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman.

Bagian Kedua

Pengelola

Pasal 5

- (1) Inspektorat sebagai pengelola yang diberi tugas dan kewenangan untuk melaksanakan Pengelolaan WBS.

- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki hak:
 - a. mendapat perlindungan psikis dan/atau fisik;
 - b. mendapatkan kompetensi yang dibutuhkan; dan
 - c. memiliki akses langsung dan tidak terbatas pada sumber daya dalam Pengelolaan WBS.
- (3) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai kewajiban:
 - a. menaati peraturan perundang-undangan;
 - b. menerapkan asas praduga tak bersalah;
 - c. menerapkan prinsip ketidakberpihakan, dan transparansi;
 - d. memberikan panduan tentang tata cara pengaduan;
 - e. menjelaskan kepada Pengadu tentang konsekuensi dari ketidakpatuhan terhadap kebijakan Pengaduan;
 - f. memberikan perlindungan Pengadu;
 - g. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus;
 - h. menindaklanjuti pengaduan;
 - i. menjamin kerahasiaan Pengadu, Teradu, pemangku kepentingan, dan materi aduan;
 - j. memberikan saran kepada Pengadu tentang saluran pengaduan alternatif yang tersedia di luar organisasi;
 - k. tidak membatasi pengaduan dikarenakan terdapat kewajiban kontrak seperti perjanjian kerahasiaan, klausul kerahasiaan komersial, dan/atau kerahasiaan pegawai dan dokumen sejenis lainnya;
 - l. memberikan pelayanan cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
 - m. memberikan penjelasan kepada Pengadu dan Teradu tentang perkembangan proses pengaduannya;
 - n. menyimpan serta menjaga data dan informasi Pengelolaan WBS dan tindak lanjut Pengaduan; dan
 - o. mengikuti pembinaan dan peningkatan kompetensi.

Pasal 6

Pengelola yang tidak menaati ketentuan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Pengadu

Pasal 7

- (1) Pengadu terdiri atas:
 - a. Pengadu yang identitasnya tidak dirahasiakan;
 - b. Pengadu yang identitasnya dirahasiakan; atau
 - c. Pengadu anonim.
- (2) Pengadu yang identitasnya dirahasiakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat berasal dari permintaan Pengadu atau pertimbangan Pengelola.
- (3) Dalam hal Pengadu merupakan Pengadu anonim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, Pengelola harus menyediakan saluran bagi Pengadu untuk tetap dapat berkomunikasi dengan Pengelola.

- (4) Dalam hal Pengaduan merupakan dugaan Pelanggaran standar operasional prosedur dan/atau keluhan terkait hasil pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman, Pengadu harus menyertakan identitas.

Pasal 8

Pengadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 memiliki hak:

- a. mendapatkan tanda terima atas Pengaduan;
- b. mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. mengetahui perkembangan penanganan Pengaduan; dan
- d. mendapatkan informasi atas hasil akhir penanganan Pengaduan.

Pasal 9

- (1) Perlindungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b terdiri atas perlindungan:
 - a. identitas;
 - b. psikis dan fisik;
 - c. hukum; dan/atau
 - d. administratif.
- (2) Perlindungan identitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, diberikan sebagai bentuk jaminan kerahasiaan identitas dan keberadaan Pengadu.
- (3) Perlindungan psikis dan fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, diberikan dalam hal mengalami ancaman dan/atau serangan akibat Pengaduan yang disampaikan.
- (4) Perlindungan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, diberikan sebagai bentuk jaminan tidak akan dikriminalisasi akibat Pengaduan yang disampaikan.
- (5) Perlindungan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, diberikan kepada Pengadu yang merupakan Insan Ombudsman dengan memberikan perlindungan:
 - a. hak-hak kepegawaian;
 - b. dari tindakan pelecehan atau diskriminasi dalam segala bentuk; dan
 - c. catatan yang merugikan dalam file data pribadi.

Pasal 10

Perkembangan penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c diberikan atas permintaan dari Pengadu.

Pasal 11

- (1) Pengadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 mempunyai kewajiban:
 - a. memberikan data dan/atau informasi yang benar mengenai adanya dugaan Pelanggaran; dan
 - b. bersikap kooperatif.
- (2) Dalam hal Pengadu tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menghambat proses tindak lanjut Pengaduan.

Bagian Keempat
Teradu

Pasal 12

- (1) Teradu memiliki hak:
 - a. atas asas praduga tak bersalah;
 - b. mendapat perlindungan identitas; dan
 - c. mendapat informasi tentang dugaan Pelanggaran.
- (2) Teradu mempunyai kewajiban:
 - a. memberikan data dan/atau informasi yang benar mengenai adanya dugaan Pelanggaran; dan
 - b. bersikap kooperatif.
- (3) Dalam hal Teradu tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghentikan proses penanganan Pengaduan dan dapat menjadi pertimbangan yang akan memberatkan hasil pemeriksaan.

BAB III
PENGADUAN

Pasal 13

Pengaduan dapat berupa:

- a. dugaan Pelanggaran kode etik dan kode perilaku Insan Ombudsman;
- b. dugaan Pelanggaran disiplin Insan Ombudsman;
- c. dugaan maladministrasi;
- d. dugaan korupsi;
- e. dugaan Pelanggaran yang merupakan perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian finansial, non-finansial terhadap organisasi dan/atau merugikan kepentingan organisasi Ombudsman;
- f. dugaan Pelanggaran terhadap standar operasional prosedur;
- g. keluhan terkait hasil pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman;
- h. keluhan terkait pelayanan unit kerja di Ombudsman yang tidak mendapat penyelesaian oleh pengelola Pengaduan pelayanan publik di unit kerja; dan/atau
- i. perbuatan lain berdasarkan penilaian pengelola.

Pasal 14

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 disampaikan dengan mekanisme:

- a. datang langsung ke kantor Ombudsman;
- b. telepon;
- c. surat;
- d. *email*;
- e. aplikasi pesan singkat;
- f. laman situs WBS; dan/atau
- g. aplikasi umum pengaduan nasional.

BAB IV PENGELOLAAN WBS

Bagian Kesatu Umum

Pasal 15

- (1) Pengelolaan WBS terdiri atas:
 - a. pencatatan Pengaduan;
 - b. verifikasi Pengaduan; dan
 - c. pendokumentasian.
- (2) Pencatatan dan verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b, dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak Pengaduan diterima.

Bagian Kedua Pencatatan Pengaduan

Pasal 16

- (1) Pencatatan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a dilakukan menggunakan sistem informasi.
- (2) Pencatatan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. tanggal penerimaan Pengaduan;
 - b. perihal/ringkasan Pengaduan;
 - c. identitas Pengadu; dan
 - d. informasi Teradu.

Bagian Ketiga Verifikasi Pengaduan

Pasal 17

- (1) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf b dilakukan terhadap persyaratan Pengaduan.
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. adanya satu atau lebih Pengadu;
 - b. memuat uraian peristiwa terjadinya dugaan Pelanggaran; dan
 - c. Teradu merupakan Insan Ombudsman atau unit kerja di lingkungan Ombudsman.
- (3) Dalam hal Pengaduan terkait dengan dugaan Pelanggaran pelaksanaan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), verifikasi dilakukan terhadap persyaratan:
 - a. Pengadu merupakan pelapor dari pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman atau kuasa Pengadu;
 - b. Pengadu merupakan terlapor/pihak terkait yang telah dimintakan keterangan oleh Ombudsman dalam proses pelaksanaan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- c. Pengadu merupakan pihak terdampak oleh hasil pelaksanaan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Hasil verifikasi disusun dalam laporan hasil verifikasi Pengaduan.
- (5) Laporan hasil verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan dan ditetapkan oleh penanggung jawab.

Pasal 18

- (1) Laporan hasil verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (4), paling sedikit memuat:
 - a. sumber Pengaduan;
 - b. uraian peristiwa dan/atau dugaan Pelanggaran;
 - c. waktu terjadinya dugaan Pelanggaran;
 - d. dugaan Pelanggaran;
 - e. bukti/dokumen pendukung; dan
 - f. kesimpulan.
- (2) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f memuat pernyataan Pengaduan:
 - a. dapat ditindaklanjuti; atau
 - b. tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasal 19

- (1) Dalam hal laporan hasil verifikasi menyimpulkan pengaduan dapat ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf a, penanggung jawab menyampaikan kepada unit kerja atau tim yang diberi kewenangan untuk menindaklanjuti Pengaduan.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui mekanisme:
 - a. kode etik dan kode perilaku Insan Ombudsman;
 - b. disiplin; dan/atau
 - c. aduan internal terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik,sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Dalam hal laporan hasil verifikasi menyimpulkan pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf b, penanggung jawab memerintahkan pengelola untuk menutup aduan dan memberitahukan kepada Pengadu dengan disertai penjelasan.

Bagian Kelima Pendokumentasian

Pasal 21

- (1) Unit kerja atau tim yang diberi kewenangan untuk menindaklanjuti Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) harus mendokumentasikan seluruh proses dan hasil tindak lanjut Pengaduan yang telah selesai ditangani dalam sistem informasi penyimpanan digital yang terintegrasi.

- (2) Seluruh proses dan hasil tindak lanjut Pengaduan yang dilakukan oleh unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didokumentasikan dalam sistem informasi penyimpanan digital yang terintegrasi pada direktori masing-masing unit kerja.
- (3) Direktori sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terbuka aksesnya bagi pengelola.
- (4) Seluruh proses dan hasil tindak lanjut Pengaduan yang dilakukan oleh tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didokumentasikan dalam sistem informasi penyimpanan digital yang terintegrasi pada direktori pengelola.
- (5) Direktori Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (3) hanya dapat diakses oleh tim sampai dengan Pengaduan selesai ditangani.

BAB V PELAPORAN, PEMANTAUAN, DAN EVALUASI

Pasal 22

- (1) Pengelola harus menyusun dan melaporkan Pengelolaan WBS kepada penanggung jawab secara berkala setiap triwulan atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Laporan Pengelolaan WBS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. jumlah Pengaduan;
 - b. data Teradu;
 - c. materi dan kategori Pengaduan;
 - d. waktu penerimaan;
 - e. data distribusi Pengaduan;
 - f. status penyelesaian; dan
 - g. hasil tindak lanjut Pengaduan.
- (3) Dalam hal Pengelola membutuhkan data tindak lanjut Pengaduan sebagai bahan penyusunan dan pelaporan Pengelolaan WBS sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat meminta kepada kepala unit kerja atau tim yang diberi kewenangan untuk menindaklanjuti Pengaduan.

Pasal 23

- (1) Pengelola melakukan pemantauan dan evaluasi Pengelolaan WBS setiap triwulan atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk meningkatkan kualitas Pengelolaan WBS.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam bentuk laporan oleh pengelola dan disampaikan kepada penanggung jawab.

BAB VI SISTEM INFORMASI

Pasal 24

- (1) Pengelolaan WBS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dilaksanakan dengan menggunakan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan.

- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengedepankan:
- a. kemudahan dalam penyampaian Pengaduan, penindaklanjutan Pengaduan, penyelesaian Pengaduan, pelaporan, dan pendokumentasian; dan
 - b. keamanan data Pengaduan.

BAB VII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 25

Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku, Pengaduan yang diterima dan sedang dalam proses sebelum berlakunya Peraturan Ombudsman ini, diproses sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Ombudsman ini.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku:

- a. seluruh ketentuan pelaksanaan Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1036), dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diubah berdasarkan Peraturan Ombudsman ini; dan
- b. Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Pelanggaran Internal (*Whistleblowing System*) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1036), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 27

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 20 Oktober 2025

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

MOKHAMMAD NAJIH

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA,

DHAHANA PUTRA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2025 NOMOR