



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 227 TAHUN 2025

TENTANG

KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PADA KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin pelaksanaan pemberian pelayanan pada Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman Republik Indonesia berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, perlu adanya pemberian kompensasi apabila pemberian pelayanan secara luar jaringan (datang langsung) tidak dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Ketua Ombudsman tentang Kompensasi atas Ketidaksesuaian Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik pada Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139);
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 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. 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);
5. 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 : KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN TENTANG KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT.

KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi atas ketidaksesuaian pelaksanaan standar pelayanan pelayanan publik pada Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat sesuai jenis komponen standar pelayanan yang tidak dipenuhi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Ketua Ombudsman ini.

KEDUA : Kompensasi atas ketidaksesuaian pelaksanaan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU diberikan berupa materiil dan/atau imateriil dalam bentuk sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Ketua Ombudsman ini.

KETIGA : Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU dapat diberikan tanpa menunggu keluhan atau pengaduan dari masyarakat atau berdasarkan adanya keluhan atau pengaduan masyarakat sebagaimana mekanisme yang tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Ketua Ombudsman ini.

KEEMPAT : Setiap Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dapat menetapkan kompensasi terhadap pelayanan konsultasi serta penerimaan dan verifikasi laporan sesuai dengan kemampuan setiap Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia.

KELIMA : Pemberian kompensasi oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEEMPAT ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dengan tetap berpedoman pada Keputusan Ketua Ombudsman ini.

KEENAM : Keputusan Ketua Ombudsman ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 September 2025

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

#

MOKHAMMAD NAJIH

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 227 TAHUN 2025
TENTANG KOMPENSASI ATAS
KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN
MASYARAKAT

KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Komponen Standar Pelayanan	Ketidaksesuaian	Bentuk Kompensasi	Mekanisme	Keterangan
1.	Waktu	Pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat secara datang langsung terlambat >30 (lebih dari tiga puluh) menit dari waktu dalam standar pelayanan	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	Langsung (serta merta)	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Petugas menyalahi sistem, mekanisme, dan prosedur penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas dan/ atau tertulis oleh lembaga disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Inspektorat	
3.	Biaya/tarif	Petugas meminta biaya/tarif tidak sesuai standar pelayanan	a. Pengembalian sejumlah biaya/tarif dari petugas apabila Pelapor memenuhi permintaan tersebut; b. Permohonan maaf secara tertulis dari petugas dan lembaga disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Inspektorat	Pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat tidak dipungut biaya/tarif

No.	Komponen Standar Pelayanan	Ketidaksesuaian	Bentuk Kompensasi	Mekanisme	Keterangan
4.	Persyaratan	Petugas meminta persyaratan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan	Permohonan maaf secara lisan dari petugas dan/atau tertulis dari lembaga disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Inspektorat	
5.	Kompetensi Pelaksana	Petugas salah menginformasikan prosedur pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat Petugas tidak berperilaku baik	Permohonan maaf secara lisan dari petugas dan/atau tertulis lembaga disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Inspektorat	