



PERJANJIAN KERJA SAMA

ANTARA

**KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
JAWA TENGAH**

DAN

**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI JAWA TENGAH**

**NOMOR : W13.HH.05.05-53
NOMOR : 004/KS.01-14/X/2021**

TENTANG

**SINERGI PENYELENGGARAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM
DAN HAK ASASI MANUSIA JAWA TENGAH**

Pada hari ini, Selasa tanggal Duabelas bulan Okober tahun Duaribu Duapuluh Satu (21-09-2021) bertempat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah, yang bertanda tangan di bawah ini:

- I. **A. YUSPAHRUDDIN**, selaku Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah berkedudukan di Jalan dr. Cipto Nomor 64 Semarang, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**;
- II. **SITI FARIDA**, selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah berkedudukan di Jalan Siwalan

Nomor 1 Semarang, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

PIHAK KESATU dan **PIHAK KEDUA** selanjutnya secara bersama-sama dalam Perjanjian Kerja Sama ini disebut **PARA PIHAK**.

PARA PIHAK terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Bahwa **PIHAK KESATU** adalah instansi vertikal yang berada di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, berkedudukan di Provinsi Jawa Tengah, dan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- b. Bahwa **PIHAK KEDUA** merupakan Kantor Ombudsman di Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia.
- c. Bahwa **PARA PIHAK** sepakat untuk menindaklanjuti Nota Kesepahaman antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Ombudsman Republik Indonesia Nomor: 08/ORI-MOU/VII/2018 Tahun 2018; Nomor: M.HH-05.HH.05.05 TAHUN 2018 Tanggal 02 Juli 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Pasal 1

KETENTUAN UMUM

Dalam Perjanjian Kerja Sama 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. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah perangkat pemerintah yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia dalam pemerintahan.
3. Menteri adalah Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
4. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah adalah instansi vertikal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berkedudukan di provinsi Jawa Tengah yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Wilayah yang diangkat oleh Menteri berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri.
5. Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah yang selanjutnya disebut Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah adalah Kantor Ombudsman di Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman.
6. Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah selanjutnya disingkat Kaper adalah seseorang yang diangkat oleh Ketua Ombudsman untuk memimpin Perwakilan Ombudsman di Jawa Tengah
7. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unit organisasi dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah.
8. Unit Pelaksana Teknis disingkat UPT yang berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah meliputi Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan Negara, Lembaga Pembinaan Khusus Anak, Balai Pemasyarakatan, Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara, Kantor Imigrasi, Rumah Detensi Imigrasi, Balai Harta Peninggalan dan Balai Diklat Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah.

9. Koordinasi penyelesaian laporan dan pengaduan masyarakat adalah kerja sama antara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah dan Ombudsman yang diwakili oleh Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah dalam mendata dan menyelesaikan laporan dan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik.
10. 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.
11. 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;
12. 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.
13. Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Ombudsman.
14. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
15. Informasi adalah keterangan dan/atau pernyataan baik data, fakta, maupun penjelasan yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
16. Narahubung adalah pegawai yang ditunjuk secara resmi oleh pimpinan

masing-masing **PIHAK** yang memiliki tugas sebagai perwakilan dalam melaksanakan perjanjian ini.

17. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan yang merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan.

Pasal 2

MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Perjanjian Kerja Sama ini sebagai pedoman bagi **PARA PIHAK** dalam rangka membangun sinergi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**.
- (2) Tujuan Perjanjian Kerja Sama ini untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan kewenangan **PARA PIHAK** berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Perjanjian Kerja Sama ini meliputi :

- a. pengawasan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berada di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- b. koordinasi pencegahan Maladministrasi di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- c. Penyediaan dan pertukaran data dan/atau informasi terkait dengan pencegahan Maladministrasi serta penyelesaian laporan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik;

- d. pengembangan kompetensi sumber daya manusia; dan
- e. melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 4

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) **PIHAK KESATU** memiliki tugas dan tanggung jawab:
 - a. melengkapi komponen Standar Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik di tingkat Kantor Wilayah maupun tingkat UPT yang berada dibawah naungannya;
 - b. menjamin terselenggaranya Pelayanan Publik dengan baik;
 - c. menyediakan data dan/atau informasi dalam Pelayanan Publik;
 - d. menyediakan petugas, sarana dan prasarana untuk kebutuhan pengembangan sumber daya manusia **PARA PIHAK**; dan
 - e. melakukan pengawasan secara berkala dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan.

- (2) **PIHAK KEDUA** memiliki tugas dan tanggung jawab:
 - a. membantu **PIHAK KESATU** dalam Melengkapi komponen Standar Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik di tingkat Kantor Wilayah maupun tingkat UPT yang berada dibawah tanggung jawab **PIHAK KESATU**.
 - b. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan **PIHAK KESATU**;
 - c. melakukan koordinasi pencegahan terjadinya Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di lingkungan **PIHAK KESATU**;
 - d. menyediakan data dan/atau informasi terkait Maladministrasi, penanganan/penyelesaian laporan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- e. menyediakan petugas, sarana dan prasarana untuk kebutuhan peningkatan kompetensi sumber daya manusia **PARA PIHAK**; dan
- f. melakukan pendampingan secara berkala dalam upaya pencegahan dan pengawasan maladministrasi di lingkungan **PIHAK KESATU**.

Pasal 5

PELAKSANAAN

- (1) **PARA PIHAK** sepakat bekerja sama untuk melakukan pengawasan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Wilayah, Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan Negara, Lembaga Pembinaan Khusus Anak, Balai Pemasyarakatan, Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara, Kantor Imigrasi, Rumah Detensi Imigrasi, Balai Harta Peninggalan dan Balai Diklat Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- (2) **PARA PIHAK** sepakat bekerja sama untuk melakukan pertukaran data dan/atau informasi pada Kantor Wilayah, Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan Negara, Lembaga Pembinaan Khusus Anak, Balai Pemasyarakatan, Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara, Kantor Imigrasi, Rumah Detensi Imigrasi, Balai Harta Peninggalan dan Balai Diklat Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- (3) **PARA PIHAK** sepakat bekerja sama guna mencegah terjadinya Maladministrasi dengan dilakukannya pendampingan dan pengawasan terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Wilayah, Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan Negara, Lembaga Pembinaan Khusus Anak, Balai Pemasyarakatan, Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara, kantor Imigrasi, Rumah Detensi Imigrasi, Balai Harta Peninggalan dan Balai Diklat Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- (4) **PARA PIHAK** bertanggung jawab terhadap kerahasiaan data dan/atau informasi sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan serta

tidak boleh diberikan kepada pihak lainnya tanpa persetujuan **PARA PIHAK**.

- (5) **PARA PIHAK** sepakat bekerja sama mengembangkan kompetensi sumber daya manusia melalui sosialisasi, workshop dan kegiatan lainnya guna peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Wilayah, Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan Negara, Lembaga Pembinaan Khusus Anak, Balai Pemasyarakatan, Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara, kantor Imigrasi, Rumah Detensi Imigrasi, Balai Harta Peninggalan dan Balai Diklat Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- (6) **PARA PIHAK** sepakat dalam pelaksanaan Perjanjian ini membuat Rencana Kerja Perjanjian Kerja Sama.

Pasal 6

NARAHUBUNG

PARA PIHAK menunjuk Pejabat sebagai Narahubung dan menentukan alamat korespondensi masing-masing dalam rangka pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini, yaitu:

a. PIHAK KESATU

Penghubung : Kepala Bagian Program dan Humas
Alamat : Jl. Dr. Cipto No. 64 Semarang, Jawa Tengah
Telepon/Faks : 024-3543063
Email : humaskanwiljtg@gmail.com
Website : www.jateng.kemenkumham.go.id

b. PIHAK KEDUA

Penghubung : Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan
Alamat : Jl. Siwalan No.5 Wonodri, Semarang Jawa Tengah
Telepon/Faks : (024) 8442627/(024) 8442627 / 08119983777
Email : pwk.jateng@ombudsman.go.id
Website : www.ombudsman.go.id

Pasal 7
JANGKA WAKTU

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun terhitung sejak ditandatangani **PARA PIHAK** dan dievaluasi setiap tahun serta dapat diperpanjang sesuai kesepakatan **PARA PIHAK**.
- (2) Perjanjian Kerja Sama ini berakhir dengan berakhirnya Nota Kesepahaman.
- (3) Perjanjian Kerja Sama ini dapat diperpanjang atas persetujuan **PARA PIHAK**.
- (4) **PIHAK** yang bermaksud mengakhiri Perjanjian Kerja Sama ini sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memberikan pemberitahuan tertulis atas maksud tersebut kepada PIHAK LAIN paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum tanggal berakhirnya Perjanjian Kerja Sama ini.

Pasal 8
PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul dari pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini dibebankan kepada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN); dan
- b. Pembiayaan lainnya yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 9
MONITORING DAN EVALUASI

- (1) **PARA PIHAK** sepakat selama Perjanjian berlangsung untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini paling sedikit 3 (tiga) bulan sekali dalam satu tahun.

- (2) Dalam keadaan tertentu pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK**.
- (3) **PIHAK KEDUA** menyampaikan laporan hasil monitoring dan evaluasi serta rekomendasi kepada **PIHAK KESATU**.

Pasal 10

KETENTUAN LAIN-LAIN

- (1) Hal-hal yang dianggap perlu dan belum diatur dalam Perjanjian Kerja Sama ini akan diatur dan ditetapkan oleh **PARA PIHAK** dalam *Adendum* yang menjadi bagian yang tak terpisahkan dari Perjanjian Kerja Sama ini.
- (2) Apabila dikemudian hari timbul perselisihan dalam pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini akan diselesaikan oleh **PARA PIHAK** secara musyawarah untuk mufakat.

Pasal 11

PENUTUP

Perjanjian Kerja Sama ini berlaku sejak ditandatangani oleh **PARA PIHAK**, dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli bermeterai cukup dan mempunyai kekuatan hukum yang sama bagi **PARA PIHAK**.

PIHAK KEDUA



SITI FARIDA

Stamp: BERWAKILAN, METERAI TEMPEL, 5D23EAJX312080920, PROVINSI BANGKALAYA TENGAH

KEPALA PIHAK KESATU



A. YUSPAHRUDDIN

Stamp: KEPALA, KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM ASIA PASIFIK, PENGAYOMAN

RENCANA KERJA
SINERGI PENYELENGGARAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
JAWA TENGAH

No	RUANG LINGKUP KERJASAMA/ PROGRAM	KEGIATAN/ TAHAPAN KERJA SAMA	LOKASI	SUMBER DANA	TAHUN			INDIKATOR CAPAIAN		PENANGGUNG G JAWAB	KET
					2021	2022	2023	OUTPUT	OUTCOMES		
1	Penyelenggaraan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kanwil dan jajarannya	Melakukan pengawasaan, pendampingan dalam pelaksanaan pelayanan publik		APBN	Persiapan : • Nota Kesepakatan Sarana dan prasarana; • Tenaga pendamping.			Terlaksananya standar pelayanan publik yang baik dan benar	Terpenuhi hak memperoleh pelayanan publik bagi masyarakat	Kanwil Kemenkumham Jawa Tengah dan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah	
2	Koordinasi Pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik	Menyediakan data dan informasi pelayanan publik yang diselenggarakan	Kantor Wilayah dan UPT se Jawa Tengah	APBN	Identifikasi data layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pendampingan dan pengawasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pendampingan dan pengawasan • Evaluasi Pelaksanaan 	Terselenggarakannya peningkatan pelayanan publik dan penanganan laporan dengan meminimalisir maladministrasi	Terpenuhi standar pelayanan publik bagi masyarakat dan terlaksananya lainnya birokrasi bersih melayani	Kanwil Kemenkumham Jawa Tengah	
3	Penyediaan dan pertukaran data/informasi pencegahan maladministrasi, pemeriksaan dan verifikasi laporan, penanganan/ penyelesaian tindak lanjut laporan	Pertukaran data/informasi maladministrasi, pvl on the spot, penyelesaian tindak lanjut laporan pelayanan publik.		APBN	Identifikasi data layanan dan data maladministrasi serta informasi penanganan laporan	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi Pelaksanaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi Pelaksanaan 	Terselenggarakannya peningkatan pelayanan publik dan penanganan laporan dengan meminimalisir maladministrasi	Terpenuhi standar pelayanan publik bagi masyarakat dan terlaksananya lainnya birokrasi bersih melayani	Kanwil Kemenkumham Jawa Tengah dan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah	

4	Pengembangan kompetensi sumber daya manusia	Sosialisasi /workshop, pendampingan	Kantor Wilayah dan UPT se Jawa Tengah	APBN	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan sosialisasi/workshop • Evaluasi pelaksanaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan sosialisasi/workshop • Evaluasi Pelaksanaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan ansosialisasi/works hop • Evaluasi Pelaksanaan 	Tercapainya peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan publik	Terpenuhiya pelaksanaan pelayanan publik yang baik, bersih dan melayani	Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah
5	Pendampingan secara berkala dalam peningkatan pelayanan publik	Melakukan pendampingan, assesmen	Kantor Wilayah dan UPT se Jawa Tengah	APBN	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pendampingan berkala setiap 3 bulan • Evaluasi pelaksanaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pendampingan berkala setiap 3 bulan • Evaluasi pelaksanaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pendampingan berkala setiap 3 bulan • Evaluasi pelaksanaan 	Tercapainya peningkatan pelayanan publik	Terpenuhiya pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai dengan standar ketentuan	Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah

