



**PERJANJIAN KERJA SAMA**  
**ANTARA**  
**KANTOR IMIGRASI KELAS II**  
**TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI SINGARAJA**  
**DAN**  
**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI BALI**  
**TENTANG**  
**PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DAN PENYELESAIAN**  
**LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN**  
**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS II**  
**TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI SINGARAJA**  
**NOMOR : W20.IMI.FSR.PP.03.03-1987**  
**NOMOR : 016/KS.01.01-16/IX/2021**

Pada hari ini, Kamis tanggal Sembilan bulan September tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

1. **Nanang Mustofa**, selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja, yang berkedudukan di Jalan Raya Seririt – Singaraja, Desa Pemaron, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali, untuk selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**;
2. **Umar Ibnu Alkhatib**, selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali, yang berkedudukan di Jalan Melati No.14, Dangin Puri Kangin, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali, untuk selanjutnya

disebut **PIHAK KEDUA**

**PIHAK KESATU** dan **PIHAK KEDUA**, selanjutnya secara bersama-sama disebut **PARA PIHAK**, terlebih dahulu menerangkan hal sebagai berikut:

- a. Bahwa **PIHAK KESATU** merupakan unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang menjalankan fungsi pelayanan publik keimigrasian di Wilayah Kabupaten Buleleng, Kabupaten Jembrana dan Kabupaten Karangasem;
- b. Bahwa **PIHAK KEDUA** merupakan Kantor Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Bali, yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia; dan
- c. Bahwa **PARA PIHAK** sepakat untuk menindaklanjuti Nota Kesepahaman antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: 08/ORI-MOU/VII/2018 dan Nomor: M.HH-05.HH.05.05 TAHUN 2018 Tanggal 2 Juli 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

**PARA PIHAK** selanjutnya secara bersama-sama sepakat membuat Perjanjian Kerja Sama tentang Pencegahan Maladministrasi dan penyelesaian Laporan/Pengaduan masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Singaraja dengan ketentuan sebagai berikut:

## **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Perjanjian Kerja Sama ini, yang dimaksud dengan:

1. 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 diselenggarakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

2. 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 atau pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.
3. 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.
4. 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.
5. Laporan atau pengaduan masyarakat 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.
6. Pejabat Penghubung adalah pegawai masing-masing pihak yang ditunjuk secara resmi oleh pimpinan masing-masing pihak yang memiliki tugas sebagai penghubung dalam hal peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

## **BAB II**

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **Pasal 2**

- (1) Maksud dari Perjanjian Kerja Sama ini adalah sebagai pedoman bagi **PARA PIHAK** dalam Pencegahan Maladministrasi dan penyelesaian

Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik **PIHAK KESATU**;

- (2) Tujuan dari Perjanjian Kerja Sama ini adalah untuk optimalisasi dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan **PIHAK KESATU**.

### **BAB III RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 3**

Ruang Lingkup Perjanjian Kerja Sama ini meliputi:

- a. Pencegahan Maladministrasi;
- b. Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat;
- c. Diseminasi dan Publikasi; dan
- d. Kegiatan lain yang disepakati **PARA PIHAK**.

### **BAB IV PELAKSANAAN**

#### **Bagian Kesatu Pencegahan Maladministrasi**

#### **Pasal 4**

- (1) Pencegahan Maladministrasi di lingkungan **PIHAK KESATU**, dilaksanakan oleh **PIHAK KEDUA** dengan bentuk kunjungan dalam rangka inspeksi.
- (2) Kunjungan dalam rangka inspeksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. **PIHAK KEDUA** dapat meminta untuk membuka akses ke lokasi Pelayanan Publik **PIHAK KESATU** dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi **PARA PIHAK**; dan

- b. melakukan kunjungan dalam rangka pengawasan dan pemantauan tanpa pemberitahuan sebelumnya untuk mendukung upaya Pencegahan Maladministrasi oleh **PIHAK KESATU**.

### **Bagian Kedua**

#### **Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat**

##### **Pasal 5**

- (1) Penyelesaian Laporan/pengaduan masyarakat terkait dugaan Maladministrasi dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. dalam hal **PIHAK KESATU** menerima Laporan/pengaduan dari Masyarakat terkait dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tugas pokoknya, maka **PIHAK KESATU** menginformasikan dan mengkoordinasikan dengan **PIHAK KEDUA**; dan
  - b. penanganan dan penyelesaian Laporan/pengaduan Masyarakat atas dugaan Maladministrasi oleh **PIHAK KEDUA** dilaksanakan berdasarkan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.

### **Bagian Ketiga**

#### **Diseminasi dan Publikasi**

##### **Pasal 6**

- (1) **PARA PIHAK** dapat melakukan kegiatan diseminasi dan publikasi bersama tentang tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing **PIHAK**.
- (2) **PARA PIHAK** dapat saling mendukung dalam penyediaan sarana, prasarana dan fasilitas lain dalam kegiatan diseminasi dan publikasi.

**Bagian Keempat**  
**Kegiatan Lain yang Disepakati**

**Pasal 7**

**PARA PIHAK** dapat menyepakati kegiatan lain selama tidak bertentangan dengan maksud dan tujuan dari Perjanjian Kerja Sama ini.

**BAB V**  
**NARAHUBUNG**

**Pasal 8**

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

**a. PIHAK KESATU**

Penghubung : Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian  
Alamat : Jl. Raya Seririt - Singaraja, Desa Pemaron, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali  
Telepon / Fax : 0362 - 32174/ 0811 3898 09  
Email : [kanim\\_singaraja@imigrasi.go.id](mailto:kanim_singaraja@imigrasi.go.id)  
Website : [singaraja.imigrasi.go.id](http://singaraja.imigrasi.go.id)

**b. PIHAK KEDUA**

Penghubung : Keasistenan Bidang Pencegahan  
Alamat : Jl. Melati Nomor 14, Dangin Puri Kangin, Denpasar, Bali  
Telepon : 0361-2096942/0811 130 3737  
Email : [bali@ombudsman.go.id](mailto:bali@ombudsman.go.id)  
Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

## **BAB VI MONITORING DAN EVALUASI**

### **Pasal 9**

- (1) **PARA PIHAK** sepakat untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Dalam keadaan tertentu pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK**.

## **BAB VII PEMBIAYAAN**

### **Pasal 10**

Segala biaya yang ditimbulkan dari pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini dibebankan pada anggaran **PARA PIHAK** dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB VIII JANGKA WAKTU**

### **Pasal 11**

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun terhitung sejak tanggal ditandatangani oleh **PARA PIHAK**.
- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang atas persetujuan **PARA PIHAK**.
- (3) Perjanjian Kerja Sama ini berakhir dengan berakhirnya Nota Kesepahaman.
- (4) Salah satu pihak dapat mengakhiri Perjanjian Kerja Sama ini dengan terlebih dahulu mengajukan pemberitahuan secara tertulis kepada pihak lainnya paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum waktu pengakhiran

yang dikehendaki.

- (5) Pengakhiran Perjanjian Kerja Sama sebagaimana di maksud pada ayat (4) tidak mempengaruhi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang harus diselesaikan terlebih dahulu sebagai akibat pelaksanaan sebelum berakhirnya Perjanjian Kerja Sama ini.

## **BAB IX**

### **PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

#### **Pasal 12**

Apabila dikemudian hari terdapat perselisihan dalam pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini, **PARA PIHAK** bersepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah untuk mufakat.

## **BAB X**

### **LAIN-LAIN**

#### **Pasal 13**

- (1) Pelaksanaan atau penundaan pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini dalam keadaan kahar (*force majeure*) dilakukan berdasarkan koordinasi atau pemberitahuan oleh **PARA PIHAK**.
- (2) Hal-hal yang belum diatur, belum cukup diatur, atau terjadinya perubahan dalam Perjanjian Kerja Sama ini akan diatur lebih lanjut berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK** yang dituangkan secara tertulis dalam *addendum* yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Kerja Sama ini.



**BAB XI**  
**PENUTUP**

**Pasal 14**

Perjanjian Kerja Sama ini dibuat dan ditandatangani dalam rangkap 2 (dua) bermeterai cukup dan masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

  
**PIHAK KESATU**  
**NANANG MUSTOFA**

  
**PIHAK KEDUA**  
**UMAR IBNU ALKATAB**