



PERJANJIAN KERJA SAMA

ANTARA

**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI BANTEN**

DAN

KEPOLISIAN DAERAH BANTEN

NOMOR : 0157/KS.01.01-10/IV/2021

NOMOR : Mou/15/IV/HUK.8.1.1./2021

TENTANG

**PENANGANAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT DAN PENCEGAHAN
MALADMINISTRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Pada hari ini Rabu tanggal dua puluh delapan bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu bertempat di Kota Serang yang bertanda tangan di bawah ini:

1. **DEDY IRSAN, S.H.**, selaku **Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Banten**, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama **Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Banten**, yang berkedudukan di Jalan Lingkar Selatan No.7, Lontar Baru, Serang, Lontarbaru, Kec. Serang, Kota Serang, Banten, yang selanjutnya disebut **Pihak Kesatu**.
2. **INSPEKTUR JENDERAL POLISI, Dr. RUDY HERIYANTO ADI NUGROHO, S.H., M.H., M.B.A.**, selaku **Kepala Kepolisian Daerah Banten**, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama **Kepolisian Daerah Banten**, yang

berkedudukan di Jl. Syeh Nawawi Al Bantani No. 76, Banjarsari, Kec. Serang, Kota Serang, Banten, yang selanjutnya disebut **Pihak Kedua**.

Selanjutnya **Pihak Kesatu** dan **Pihak Kedua** secara bersama-sama disebut sebagai **Para Pihak**, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. bahwa **Pihak Kesatu** adalah kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Banten yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia;
- b. bahwa **Pihak Kedua** adalah pelaksana tugas dan wewenang Kepolisian Republik Indonesia di wilayah hukum provinsi Banten yang berada di bawah Kapolri yang merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan di wilayah Banten;
- c. bahwa **Para Pihak** memiliki penilaian yang sama mengenai pentingnya akses atas pelayanan publik, peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, pencegahan maladministrasi pelayanan publik serta peningkatan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan; dan
- d. bahwa **Para Pihak** sepakat untuk menindaklanjuti Nota Kesepahaman antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: 08/ORI-MoU/VI/2020 dan Nomor: NK/18/VI/2020 tentang Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, **Para Pihak** sepakat untuk melakukan kerja sama dalam penanganan laporan/pengaduan masyarakat dan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui Perjanjian Kerja Sama ini, dengan menyatakan hal-hal sebagai berikut:

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

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. Kepolisian Negara Republik Indonesia selanjutnya disingkat Polri adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum/serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.
3. Kepala Polri selanjutnya disingkat Kapolri adalah pimpinan Polri dan penanggungjawab penyelenggaraan fungsi kepolisian.
4. Kepolisian Daerah Banten yang selanjutnya disingkat Polda Banten adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah Provinsi Banten yang berada di bawah Kapolri.
5. Kepala Kepolisian Daerah yang selanjutnya disingkat Kapolda adalah pimpinan Polri di daerah dan bertanggung jawab kepada Kapolri.
6. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Banten adalah Kantor Ombudsman di Provinsi Banten yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman.
7. Kepala Perwakilan Ombudsman selanjutnya disingkat Kaper adalah seseorang yang diangkat oleh Ketua Ombudsman untuk memimpin kantor perwakilan Ombudsman di daerah.
8. Asisten Ombudsman adalah pegawai yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan Rapat Pleno anggota Ombudsman untuk

membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya.

9. 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.
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 orang yang bertugas sebagai penghubung dan penyedia informasi untuk masing-masing pihak dalam Perjanjian Kerja Sama ini.
17. Penghadiran Paksa adalah upaya untuk menghadirkan Terlapor dan saksi

dengan dibantu oleh Polri dalam rangka menyelesaikan Laporan dan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.

18. Pendampingan adalah kegiatan pengamanan, pengawalan dan penjagaan yang dilakukan oleh petugas Polri kepada Anggota, Kaper dan Asisten Ombudsman dalam rangka menghadirkan terlapor dan saksi secara paksa sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud Perjanjian Kerja Sama ini adalah sebagai pedoman bagi **Para Pihak** dalam penanganan laporan/pengaduan masyarakat dan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Kerja sama ini bertujuan untuk:
 - a. menindaklanjuti dan meningkatkan kerja sama yang sinergi antara **Para Pihak** dalam rangka pengawasan pelayanan publik.
 - b. mengoptimalkan pelayanan sebagai bentuk pelaksanaan tugas **Para Pihak** di bidang pelayanan publik dan peningkatan kesadaran hukum masyarakat.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Para Pihak sepakat melaksanakan kerja sama dalam ruang lingkup meliputi:

- a. pertukaraan data dan/atau informasi;
- b. bantuan pengamanan;
- c. pengawasan pelayanan publik;
- d. peningkatan kapasitas dan pemanfaatan sumber daya manusia;
- e. pemanfaatan sarana dan prasarana; dan

f. sosialisasi.

BAB IV PELAKSANAAN

Bagian Kesatu Pertukaran Data dan/atau Informasi

Pasal 4

- (1) **Para Pihak** saling bertukar data dan/atau informasi terkait lingkup pengawasan yang dilakukan **Pihak Kesatu** terhadap dugaan Maladministrasi atas penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pertukaraan data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis maupun melalui media komunikasi elektronik yang disepakati **Para Pihak**.
- (3) **Para Pihak** sepakat bahwa pertukaraan data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan antara Narahubung **Pihak Kedua** dengan Narahubung **Pihak Kesatu**.
- (4) Dalam hal pertukaran data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan melalui media komunikasi elektronik wajib ditindaklanjuti dengan permintaan koordinasi secara Tertulis.

Bagian Kedua Bantuan Pengamanan

Pasal 5

- (1) Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsinya, **Pihak Kesatu** dapat meminta bantuan pengamanan kepada **Pihak Kedua**.
- (2) Bantuan pengamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam

bentuk jasa pengamanan dengan sasaran pengamanan orang, pengamanan barang, pengamanan dokumen, pengamanan kegiatan, dan pendampingan.

- (3) Permintaan bantuan pengamanan dari **Pihak Kesatu** kepada **Pihak Kedua** sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan pengajuan permintaan secara tertulis.
- (4) Dalam situasi tertentu, permintaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara lisan, diikuti dengan permintaan tertulis.

Bagian Ketiga

Pengawasan Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) **Para Pihak** melaksanakan kerja sama dalam rangka pengawasan pelayanan publik berupa kegiatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Dalam hal **Pihak Kesatu** menerima laporan/pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan tugas pokok **Pihak Kedua**, maka **Pihak Kesatu** menginformasikan dan mengkoordinasikan dengan **Pihak Kedua**.
- (3) Dalam hal **Pihak Kesatu** mengetahui adanya tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka **Pihak Kesatu** melaporkan kepada **Pihak Kedua** untuk dilakukan proses penegakan hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal penanganan pengaduan masyarakat/penyelesaian laporan atas dugaan Maladministrasi, **Pihak Kesatu** membutuhkan bantuan **Pihak Kedua** untuk upaya pemanggilan paksa terhadap Terlapor dan/atau saksi maka **Pihak Kedua** dapat menugaskan anggotanya untuk menghadirkan Terlapor/saksi secara paksa berdasarkan pada Pasal 31 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- (5) Dalam hal terdapat permintaan koordinasi dari **Pihak Kesatu** atas indikasi adanya Maladministrasi ataupun permintaan bantuan pemanggilan paksa

terhadap Terlapor atau saksi, maka koordinasi tersebut harus dilakukan melalui Narahubung **Pihak Kedua**.

- (6) Penanganan dan penyelesaian atas dugaan Maladministrasi yang ditemukan oleh **Pihak Kesatu** dalam melaksanakan tugasnya dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Keempat **Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana;**

Pasal 7

- (1) **Para Pihak** dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan, dalam rangka mendukung pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini, didahului dengan mengajukan permintaan secara tertulis.
- (2) Dalam situasi tertentu, pemanfaatan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan secara lisan, diikuti dengan permintaan tertulis.

Bagian Kelima **Peningkatan Kapasitas dan Pemanfaatan Sumber Daya Manusia**

Pasal 8

- (1) Untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan sumber daya manusia **Para Pihak** dapat melakukan pendidikan dan pelatihan.
- (2) **Para Pihak** dapat saling membantu dalam rangka kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)
- (3) Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), antara lain mencakup materi:
 - a. fungsi, tugas, dan wewenang **Para Pihak**;
 - b. penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien;

- c. investigasi; dan
- d. tata cara pengamanan.

Bagian Keenam
Sosialisasi

Pasal 9

- (1) **Para Pihak** dapat melakukan kegiatan sosialisasi 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 sosialisasi dan publikasi.

BAB V

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Pasal 10

- (1) **Pihak Kesatu** memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain:
 - a. membantu **Pihak Kedua** dalam melakukan pencegahan Maladministrasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan; dan
 - b. menjamin terpenuhinya hak jawab **Pihak Kedua** atas dugaan Maladministrasi atas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) **Pihak Kedua** memiliki tugas dan tanggungjawab antara lain:
 - a. Menindaklanjuti hasil pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh **Pihak Kedua**;
 - b. melakukan sosialisasi terkait perjanjian ini kepada pemangku kepentingan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung kelancaran penyelenggaraan perjanjian ini; dan
 - c. menjamin pemenuhan permintaan koordinasi, penjelasan, Informasi dan/atau data oleh **Pihak Kesatu** terhadap dugaan Maladministrasi atas

penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh **Pihak Kedua**.

- (3) **Para Pihak** secara sinergi memiliki tugas dan bertanggung jawab:
- a. melakukan konsolidasi internal dalam mempersiapkan implementasi Perjanjian Kerja Sama;
 - b. membuat program tertulis sebagai implementasi Perjanjian Kerja Sama;
 - c. bertanggung jawab terhadap kebenaran kegiatan yang dilaksanakan baik bahan maupun hasil pelaksanaannya; dan
 - d. proaktif merealisasikan kerja sama.

BAB VI
NARAHUBUNG
Pasal 11

Para Pihak menunjuk Narahubung dan menentukan alamat korespondensi masing-masing dalam rangka pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini, yaitu:

(1) **Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Banten**

- a. Terkait kerja sama/pencegahan maladministrasi:
 1. Jabatan : Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi
 2. Alamat : Jalan Lingkar Selatan No.7, Lontar Baru, Serang, Lontarbaru, Kec. Serang, Kota Serang, Banten
 3. No. Telepon : (0254) 7913737
 4. Email : banten@ombudsman.go.id
- b. Terkait penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat:
 1. Jabatan : Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan
 2. Alamat : Jalan Lingkar Selatan No.7, Lontar Baru, Serang Lontarbaru, Kec. Serang, Kota Serang, Banten
 3. No. Telepon : (0254) 7913737
 4. Email : banten@ombudsman.go.id

(2) **Kepolisian Daerah Banten**

1. Penghubung : Kepala Bidang Hukum Polda Banten
2. Alamat : Jalan Syech Nawawi Al Bantani 76, Serang 42123
3. Telepon/Faks : (0254) 7927256

4. Email : bidkumbanten.kalimaya@gmail.com
- (3) Untuk melaksanakan tugasnya, Narahubung menyelenggarakan pertemuan paling sedikit 3 (tiga) bulan sekali yang penyelenggaraannya difasilitasi secara bergantian oleh **Para Pihak**.
- (4) Pertemuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat berupa rapat koordinasi yang melibatkan **Para Pihak**.

BAB VII
PEMBIAYAAN
Pasal 12

Seluruh biaya yang timbul sebagai pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini merupakan tanggung jawab **Para Pihak** dengan mempertimbangkan kemampuan pendanaan masing-masing pihak.

BAB VIII
MONITORING DAN EVALUASI
Pasal 13

- (1) **Para Pihak** akan melakukan monitoring dan evaluasi efektivitas pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi untuk mengetahui tindak lanjut Perjanjian Kerja Sama.
- (3) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi **Para Pihak** untuk memperpanjang atau mengakhiri Perjanjian Kerja Sama ini.

BAB IX
PENYELESAIAN PERSELISIHAN
Pasal 14

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini tidak dapat menyimpangi dan tunduk kepada

ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

- (2) Apabila terjadi perselisihan berkenaan dengan pelaksanaan ataupun perbedaan penafsiran dari Perjanjian Kerja Sama ini akan diselesaikan secara musyawarah dan mufakat oleh **Para Pihak**.

BAB X
ADDENDUM
Pasal 15

- (1) Hal-hal yang belum diatur atau terjadinya perubahan dalam Perjanjian Kerja Sama ini akan ditentukan kemudian oleh **Para Pihak**, dan dituangkan dalam *addendum* yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Perjanjian Kerja Sama ini.
- (2) Perubahan terhadap Perjanjian Kerja Sama ini, hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan **Para Pihak**.

BAB XI
JANGKA WAKTU
Pasal 16

- (1) Jangka waktu pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini adalah 5 (lima) tahun terhitung sejak tanggal ditandatangani oleh **Para Pihak**.
- (2) Perjanjian Kerja Sama ini dapat diperpanjang atas persetujuan **Para Pihak** dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya masa berlaku perjanjian ini.
- (3) Perjanjian Kerja Sama ini berakhir dengan berakhirnya Nota Kesepahaman yang menjadi dasar tindak lanjut pembentukan Perjanjian Kerjasama ini.
- (4) Salah satu pihak dapat mengakhiri Perjanjian Kerja Sama ini dengan ketentuan pihak yang bermaksud mengakhiri terlebih dahulu mengajukan pemberitahuan secara tertulis kepada pihak lainnya paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum waktu pengakhiran yang dikehendaki.

BAB XII
PENUTUP
Pasal 17

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

PIHAK KESATU,



DEDY IRSAN, S.H

PIHAK KEDUA,



Dr. RUDY HERIYANTO ABENUGROHO, S.H., M.H., M.B.A
INSPEKTUR JENDERAL POLISI