



PERJANJIAN KERJA SAMA
ANTARA
INSPEKTORAT JENDERAL
KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA
DAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TENTANG
PENINGKATAN KUALITAS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

NOMOR: 6/2/PW.08/I/2024

NOMOR: 02/ORI-PKS/I/2024

Pada hari ini Kamis, tanggal Sebelas, bulan Januari, tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat (11-01-2024), bertempat di Jakarta, yang bertanda tangan dibawah ini:

- I. DARMAWANSYAH, selaku Pelaksana Tugas Inspektur Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, berdasarkan Surat Perintah Menteri Ketenagakerjaan Nomor M/1/KP.10.00/I/2024, bertindak untuk dan atas nama Inspektorat Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, berkedudukan di Jalan Jenderal Gatot Subroto Kaveling 51 Jakarta Selatan, selanjutnya disebut PIHAK KESATU.
- II. ROBERTUS NA ENDI JAWENG selaku Anggota Ombudsman Republik Indonesia, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36/P Tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021 – 2026, bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jalan H.R. Rasuna Said Kaveling C-19 Kuningan, Jakarta Selatan, 12920, selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

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

- a. PIHAK KESATU adalah unit kerja Eselon 1 (satu) pada pada Kementerian Ketenagakerjaan yang bertugas menyelenggarakan pengawasan intern di lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan;
- b. PIHAK KEDUA 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.
- c. PARA PIHAK sepakat untuk menindaklanjuti Nota Kesepahaman antara Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia dan Ombudsman Republik Indonesia Nomor: M/02/KS.06/I/2024 dan Nomor: 01/ORI-MOU/I/2024 tentang Koordinasi Tugas dan Fungsi Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia dan Ombudsman Republik Indonesia terkait Peningkatan Kualitas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1646);
2. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163);

3. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 814);
4. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003);
5. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 371 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran di Kementerian Ketenagakerjaan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, PARA PIHAK sepakat untuk membuat Perjanjian Kerja Sama tentang Peningkatan Kualitas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan ketentuan dan syarat-syarat 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 dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

3. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang telah diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi;
4. Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan kepada masyarakat;
5. Terlapor adalah penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia yang diduga melakukan maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman atau ditemukan pada saat Pemeriksaan.
6. 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.
7. Klarifikasi adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk memperoleh penjelasan dari terlapor, atasan terlapor, pelapor maupun saksi-saksi terkait dengan Laporan dugaan maladministrasi yang disampaikan oleh Pelapor.
8. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam rangka memperoleh data, keterangan dan dokumen yang berguna untuk pembuktian dugaan maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
9. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
10. Konsiliasi adalah proses penyelesaian Laporan masyarakat yang dilakukan oleh konsiliator Ombudsman terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator Ombudsman.

11. Perlakuan Pelaksanaan Saran adalah rangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan dan upaya memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan terkait.
12. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) adalah laporan yang berisikan keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan, paling sedikit memuat identitas pelapor; uraian laporan; pemeriksaan yang telah dilakukan; analisis peraturan terkait; kesimpulan berupa ditemukan bentuk maladministrasi atau tidak ditemukan maladministrasi; dan tindakan korektif yang dapat dilakukan.
13. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.
14. Informasi adalah keterangan dan/atau pernyataan baik data, fakta, maupun penjelasan yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
15. Narahubung 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) Perjanjian Kerja Sama ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi PARA PIHAK.
- (2) Perjanjian Kerja Sama ini bertujuan untuk meningkatkan kerja sama dan koordinasi antara PARA PIHAK dalam pengawasan pelayanan publik guna menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup kerja sama ini meliputi:

- a. penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat;
- b. permintaan atau pertukaran data dan/atau informasi;

BAB IV

PELAKSANAAN

Bagian Kesatu

Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat

Pasal 4

- (1) PARA PIHAK melaksanakan kerja sama dalam rangka pengawasan pelayanan publik berupa kegiatan percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat.
- (2) PARA PIHAK dapat melakukan koordinasi melalui narahubung apabila terdapat laporan/pengaduan masyarakat dan/atau adanya dugaan maladministrasi yang berkaitan dengan bidang ketenagakerjaan.
- (3) Penanganan dan penyelesaian atas dugaan maladministrasi dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan tahapan antara lain:
 - a. Klarifikasi;
 - b. Pemeriksaan Laporan;
 - c. Konsiliasi;
 - d. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan;
 - e. Mediasi; dan
 - f. Rekomendasi.

- (4) Terkait dengan Klarifikasi:
- a. PIHAK KESATU menyampaikan klarifikasi secara langsung atau tertulis pada awal diterimanya laporan masyarakat kepada PIHAK KEDUA untuk mendapatkan penjelasan atas keluhan masyarakat atau dugaan maladministrasi;
 - b. Dalam hal klarifikasi telah memperoleh penjelasan yang cukup secara langsung atau tertulis dan telah dilakukan tindaklanjut penyelesaian oleh PIHAK KESATU maka laporan dapat dianggap selesai;
- (5) Pemeriksaan Laporan oleh PIHAK KEDUA dilakukan untuk memastikan ada atau tidaknya maladministrasi berdasarkan keterangan, data dan/atau informasi, serta dokumen terkait yang harus diberikan oleh PIHAK KESATU;
- (6) Terkait dengan konsiliasi:
- a. PIHAK KEDUA dapat mengusulkan proses penyelesaian antara Pelapor dan Terlapor;
 - b. konsiliasi proses penyelesaian laporan masyarakat dapat dilakukan di Kantor Ombudsman atau di tempat lain yang disepakati;
 - c. hasil konsiliasi dituangkan dalam Berita Acara Konsiliasi dan ditandatangani oleh Pelapor dan Terlapor, serta PIHAK KEDUA; dan
 - d. hasil konsiliasi disampaikan kepada Pelapor, Terlapor dan PARA PIHAK.
- (7) Koordinasi Pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP):
- a. PARA PIHAK sepakat untuk koordinasi penyerahan dan tindak lanjut pelaksanaan tindakan korektif LAHP;
 - b. PIHAK KESATU mendapat pemberitahuan terkait LAHP yang menyatakan ditemukan adanya maladministrasi yang disampaikan kepada Terlapor dan atasan Terlapor;
 - c. PIHAK KESATU turut mendorong pelaksanaan tindaklanjut LAHP yang disampaikan kepada Terlapor dan atasan Terlapor;
 - d. PIHAK KESATU menyampaikan perkembangan tindak lanjut Pelaksanaan LAHP kepada PIHAK KEDUA.

- (8) Terkait dengan Mediasi:
- a. PIHAK KEDUA melibatkan PIHAK KESATU dalam tahapan mediasi antara Pelapor dan Terlapor yang diselenggarakan oleh PIHAK KEDUA;
 - b. hasil mediasi dituangkan dalam Berita Acara Hasil Mediasi dan ditandatangani Pelapor dan Terlapor serta PARA PIHAK untuk selanjutnya hasil mediasi disampaikan kepada Pelapor dan Terlapor dan/atau PIHAK lain yang berkepentingan.
- (9) Koordinasi Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman:
- a. PARA PIHAK sepakat untuk koordinasi penyerahan dan tindak lanjut pelaksanaan Rekomendasi;
 - b. PIHAK KESATU mendapat pemberitahuan terkait Rekomendasi yang disampaikan kepada Terlapor dan atasan Terlapor;
 - c. PIHAK KESATU turut mendorong pelaksanaan tindaklanjut Rekomendasi;
 - d. PIHAK KESATU menyampaikan perkembangan tindak lanjut Pelaksanaan Rekomendasi kepada PIHAK KEDUA.

Bagian Kedua

Permintaan atau Pertukaran Informasi dan/atau Data

Pasal 5

- (1) PARA PIHAK menyiapkan data dan/atau informasi yang diperlukan dalam rangka penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat;
- (2) PARA PIHAK dapat melakukan analisis dan telaah bersama atas data dan/atau informasi yang diperoleh untuk peningkatan kualitas layanan;
- (3) Pertukaran data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh narahubung PARA PIHAK;
- (4) Pertukaran data dan/atau informasi dapat dilakukan secara langsung atau melalui media elektronik yang sudah terverifikasi; dan
- (5) PARA PIHAK wajib bertanggung jawab terhadap kerahasiaan, keutuhan, kelengkapan, validitas data dan/atau informasi sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak dapat diberikan kepada PIHAK lainnya.

BAB V JANGKA WAKTU DAN PERPANJANGAN

Pasal 6

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini berlaku sesuai dengan jangka waktu Nota Kesepahaman Nomor: M/02/KS.06/I/2024 dan Nomor: 1/ORI-MOU/I/2024 terhitung sejak tanggal ditandatangani oleh PARA PIHAK;
- (2) Dalam hal Nota Kesepahaman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir dan terhadapnya tidak dilakukan perpanjangan maka Perjanjian Kerja Sama ini tidak dapat diperpanjang dan dinyatakan berakhir.

BAB VI PENGAKHIRAN KERJA SAMA

Pasal 7

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini dapat diakhiri sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) dengan ketentuan PIHAK yang bermaksud untuk mengakhiri Perjanjian Kerja Sama memberitahukan maksud tersebut secara tertulis kepada PIHAK lainnya paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum waktu pengakhiran yang dikehendaki.
- (2) Perjanjian Kerja Sama ini berakhir dengan berakhirnya Nota Kesepahaman.

BAB VII KERAHASIAAN

Pasal 8

- (1) PARA PIHAK menentukan informasi dan/atau data yang bersifat rahasia dalam pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal masing-masing PIHAK.
- (2) PARA PIHAK bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan informasi dan/atau data yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) PARA PIHAK hanya dapat menggunakan informasi dan/atau data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan informasi dan/atau data tersebut dan tidak diperkenankan untuk memberikan, meneruskan, dan mengungkapkan kepada PIHAK lain, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (2) tidak gugur setelah Perjanjian Kerja Sama ini berakhir.

BAB VIII NARAHUBUNG

Pasal 9

- (1) PARA PIHAK menunjuk Narahubung dan menentukan alamat korespondensi masing-masing dalam rangka pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini, yaitu :
 - a. PIHAK KESATU
 - Narahubung : Sekretaris Inspektorat Jenderal
 - Alamat : Jalan Jenderal Gatot Subroto Kaveling 51,
Jakarta Selatan
 - Telepon : (021) 5255662
 - Email : wasmastl@gmail.com

b. PIHAK KEDUA

Narahubung : Kepala Keasistenan Utama VI Ombudsman RI
 Alamat : Jalan Rasuna Said, Kaveling 19 C, Karet
 Kuningan, Jakarta Selatan
 Telepon : 0811 9083 737
 Email : team6@ombudsman.go.id
 Website : www.ombudsman.go.id

- (2) Perubahan/penggantian Narahubung serta alamat korespondensi diberitahukan kepada PARA PIHAK secara tertulis.

BAB IX
 PENDANAAN

Pasal 10

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini dibebankan pada anggaran PARA PIHAK berdasarkan kesepakatan dan/atau adanya dukungan PIHAK lain yang bersifat tidak mengikat dan pelaksanaannya dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X
 PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 11

PARA PIHAK melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kerja sama ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun yang dikoordinasikan oleh Narahubung masing-masing.

BAB XI ADENDUM

Pasal 12

Hal-hal yang belum disepakati, belum cukup disepakati, atau terjadinya perubahan ketentuan dalam Perjanjian Kerja Sama ini akan disepakati kemudian atas dasar kesepakatan bersama PARA PIHAK serta dituangkan dalam bentuk Adendum yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Kerja Sama ini.

BAB XII PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Pasal 13

Apabila terjadi perselisihan dalam pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini maka PARA PIHAK sepakat untuk menyelesaikan dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat.

BAB XIII PENUTUP

Pasal 14

Perjanjian Kerja Sama ini dibuat dan ditandatangani oleh PARA PIHAK dalam rangkap 2 (dua) masing-masing bermeterai cukup dan dibubuhi cap/stempel, dan mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK KEDUA,



ROBERTUS NA ENDI JAWENG

PIHAK KESATU,



DARMAWANSYAH