**NOTA KESEPAKATAN**

**ANTARA**

**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

**DAN**

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**TENTANG**

**SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**NOMOR: 01/ORI-MOU/I/2026**
**NOMOR: 100.3.7.1/08/NK.B/PEM.OTDA/2026**

Pada hari ini **Selasa**, tanggal **Dua Puluh Tujuh** bulan Januari tahun **Dua Ribu Dua Puluh Enam (27-01-2026)**, bertempat di Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini

1. **MOKHAMMAD NAJIH** : selaku Ketua Ombudsman Republik Indonesia, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36/P Tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026 tanggal 19 Februari 2021, berkedudukan di Jalan H.R. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.

2. **H. MUHIDIN** : Gubernur Kalimantan Selatan, berkedudukan di Kawasan Perkantoran Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, Jalan Dharma Praja No. 1, Banjarbaru 70714, berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia No.15/P Tahun 2025 tanggal 31 Januari 2025, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

**PIHAK KESATU** dan **PIHAK KEDUA** selanjutnya secara bersama-sama dalam Nota Kesepakatan ini disebut **PARA PIHAK** dan secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK**.

**PARA PIHAK** terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

1. bahwa **PIHAK KESATU** 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, 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. bahwa **PIHAK KEDUA** adalah penyelenggara urusan pemerintahan di Provinsi Kalimantan Selatan, menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Bahwa untuk meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu adanya sinergitas diantara **PARA PIHAK**.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 97, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6219);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerjasama Daerah dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371);
8. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163);
9. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003);

10. Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1091); dan
11. Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 260); dan
12. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 06 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kerja Sama Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 6).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, sesuai dengan kewenangan masing-masing **PIHAK**, **PARA PIHAK** memandang perlu untuk membuat Nota Kesepakatan dan Rencana Kerja tentang peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, dengan ketentuan sebagai berikut:

**Pasal 1**

**MAKSUD DAN TUJUAN**

(1) Maksud Nota Kesepakatan dan Rencana Kerja ini adalah sebagai dasar bagi **PARA PIHAK** untuk meningkatkan kerja sama dan koordinasi dalam rangka pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KEDUA**.
(2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah untuk mempercepat penyelesaian laporan masyarakat dan mendorong upaya publik terkait kampanye anti maladministrasi.

**Pasal 2**

**OBJEK DAN RUANG LINGKUP**

(1) Objek yang akan dikerjasamakan adalah peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KEDUA**.
(2) Ruang Lingkup Nota Kesepakatan dan Rencana Kerja ini meliputi:
    a. Percepatan penanganan dan penyelesaian laporan masyarakat;

b. Pencegahan maladministrasi;
c. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan;
d. Pertukaran informasi/data sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
e. Peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas layanan publik;
f. Pendampingan secara berkala dalam peningkatan kualitas layanan publik; dan
g. Kegiatan lain yang disepakati oleh **PARA PIHAK**.

**Pasal 3**

**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

(1) **PIHAK KESATU** mempunyai tugas dan tanggung jawab:
a. melakukan pencegahan maladministrasi dengan pengawasan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Standar Pelayanan Publik (SPP);
b. pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh **PIHAK KEDUA**;
c. melakukan penyelesaian laporan masyarakat terkait pelayanan publik; dan
d. melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KEDUA**.

(2) **PIHAK KEDUA** mempunyai tugas dan tanggung jawab:
a. mendorong Perangkat Daerah memenuhi Standar Pelayanan Publik (SPP) dan melengkapi Standar Operasional Prosedur (SOP);
b. mendorong Perangkat Daerah menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/aduan masyarakat;

d. menyediakan data dan/atau informasi sebagai bahan kerja **PIHAK KESATU**;
e. menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan sesuai ketentuan;
f. melakukan kegiatan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terkait pelayanan publik; dan
g. menerima pendampingan secara berkala dari **PIHAK KEDUA** dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

**Pasal 4**

**PELAKSANAAN**

(1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan dan Rencana Kerja ini akan disepakati bersama dalam bentuk sinergi perencanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik.
(2) Sinergi perencanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini akan dilaksanakan oleh perangkat daerah di lingkungan **PIHAK KESATU** dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan oleh **PIHAK KEDUA** sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
(3) Sinergi perencanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam rencana kerja.
(4) Rencana kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dibentuk paling lambat 3 (tiga) bulan setelah Nota Kesepakatan ini di tandatangani.

**Pasal 5**

**KERAHASIAAN**

(1) **PARA PIHAK** bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan informasi/data yang diterima;
(2) **PARA PIHAK** dapat menggunakan informasi/data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan Nota Kesepakatan ini;
(3) **PARA PIHAK** dilarang untuk menginformasikan, memberikan dan meneruskan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini kepada

pihak lain kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

(4) Data dan/ atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, bukan merupakan data dan informasi yang dikecualikan sebagaimana yang telah diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 6**

**KORESPONDENSI**

(1) Koordinasi, komunikasi, dokumen, dan/atau pemberitahuan yang berhubungan dengan Nota Kesepakatan ini disampaikan secara langsung dan/atau melalui pos tercatat serta cara-cara lain yang memungkinkan.

(2) **PARA PIHAK** menunjuk narahubung dan menentukan alamat korespondensi masing-masing dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini yaitu:

**a. PIHAK KESATU**

| | | |
|---|---|---|
| Penghubung | : | Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan |
| Alamat | : | Jalan Letjend. S. Parman Nomor 57 Banjarmasin |
| Telepon | : | (0511) 3367412, Whatsapp +62 811-5137-375 |
| Website | : | www.ombudsman.go.id |
| Email | : | kalsel@ombudsman.go.id |

**b. PIHAK KEDUA**

| | | |
|---|---|---|
| Penghubung | : | Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan |
| Alamat | : | Jalan Dharma Praja No.1 Kawasan Perkantoran Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan |
| Telepon | : | (0511) 4770001 |
| Website | : | www.kalsel.go.id |
| Email | : | biropem.prov.kalsel2017@gmail.com/ programdikatkalsel@gmail.com |

(3) Penggantian atau perubahan alamat atau hal-hal terkait lainnya sehubungan dengan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) atau alamat terakhir yang tercatat pada PARA PIHAK harus diberitahukan secara tertulis kepada PIHAK lainnya paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum perubahan alamat tersebut berlaku efektif.

(4) Segala surat-menyurat atau pemberitahuan yang ditujukan ke alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) atau alamat terakhir yang diketahui atau tercatat pada PARA PIHAK dalam hal perubahan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak diberitahukan maka dianggap telah diberikan sebagaimana mestinya.

**Pasal 7**

**PEMBIAYAAN**

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan pada anggaran belanja masing-masing **PIHAK** sesuai dengan tanggung jawab dan kontribusinya serta pelaksanaannya dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 8**

**JANGKA WAKTU**

(1) Nota Kesepakatan ini berlaku dalam jangka waktu **5 (lima)** tahun terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini;

(2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK** dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhir masa berlakunya Nota Kesepakatan ini; dan

(3) Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri sebelum masa berlaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan ketentuan **PIHAK** yang bermaksud mengakhiri Nota Kesepakatan ini wajib memberitahukan maksud tersebut secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya jangka waktu Nota Kesepakatan ini.

**Pasal 9**

**MONITORING DAN EVALUASI**

(1) **PARA PIHAK** sepakat akan melakukan monitoring dan evaluasi efektivitas pelaksanaan isi Nota Kesepakatan ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

(2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini dapat dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi.

**Pasal 10**

**PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

Apabila terjadi penafsiran atau perselisihan yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan Nota Kesepakatan ini, **PARA PIHAK** sepakat untuk menyelesaikan secara musyawarah untuk mufakat.

**Pasal 11**

**KEADAAN KAHAR**

(1) Dalam hal terjadi keadaan kahar seperti bencana alam, huru hara, kebakaran, dan hal lain-lain yang berada di luar kekuasaan **PARA PIHAK** yang terjadi di wilayah kerja **PIHAK KESATU** dan/atau **PIHAK KEDUA**, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing pihak dapat ditunda untuk sementara waktu.

(2) Atas keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **PARA PIHAK** wajib memberitahukan secara lisan atau tulisan kepada **PIHAK** lainnya segera setelah keadaan untuk melakukan pemberitahuan dianggap memungkinkan.

**Pasal 12**

**LAIN-LAIN**

(1) Hal-hal yang belum disepakati dan/atau belum cukup disepakati dan/atau adanya perubahan ketentuan dalam Nota Kesepakatan ini

akan disepakati lebih lanjut dengan persetujuan tertulis dari **PARA PIHAK** dan dituangkan dalam bentuk Adendum yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini; dan

(2) Dengan ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini ini, maka Nota Kesepakatan antara Ombudsman Republik Indonesia dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor: 30/ORI-MOU/X/2021 NOMOR: 053/NK-PEMOTDA/2021 dinyatakan tidak berlaku

Demikian Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani **PARA PIHAK** dalam 2 (dua) rangkap bermeterai cukup, masing-masing untuk **PARA PIHAK** dan mempunyai kekuatan hukum yang sama.

| | |
|---|---|
| **PIHAK KEDUA,** | **PIHAK KESATU,** |
| GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN | OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA |
| METERAI TEMPEL 10000 SEPULUH RIBU RUPIAH 0C9B8ANX200810074 | |
| **H. MUHIDIN** | **MOKHAMMAD NAJIH** |