NOTA KESEPAKATAN

ANTARA

PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

DAN

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

TENTANG

SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

NOMOR: 100.3.7.1/025/NK/BAGPEM/I/2026
NOMOR: 02/ORI-MOU/I/2026

Pada hari ini Selasa, tanggal Dua puluh tujuh, bulan Desember tahun Dua ribu dua puluh enam (27-01-2026), bertempat di Jakarta, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

I MUHAMMAD YAMIN HR : Wali Kota Banjarmasin, berkedudukan di Banjarmasin, Jalan Raden Eddy Martadinata Nomor 1, RT. 7, RW. 1, Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Banjarmasin, selanjutnya disebut PIHAK KESATU.

II MOKHAMMAD NAJIH : Ketua Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jakarta, Jalan HR. Rasuna Said, Kav. C–19 Kuningan, Jakarta Selatan., dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik

nama Ombudsman Republik Indonesia, 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:

a. bahwa PIHAK KESATU adalah unsur yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah menurut asas otonomi dan asas 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.

b. bahwa 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, 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.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. 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);
8. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);

11. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163).
12. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003);
13. Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1091);
14. Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 260);
15. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 63);
16. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2021 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 66); dan
17. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029 (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2020 Nomor 5).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, sesuai dengan kedudukan dan kewenangan masing-masing, PARA PIHAK setuju dan sepakat untuk melaksanakan Nota Kesepakatan dalam rangka Sinergi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1

LATAR BELAKANG

Dalam rangka pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan 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 diperlukan sinergi antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Pemerintah Kota Banjarmasin sebagai upaya peningkatan pelaksanaan penyelenggaraan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Pasal 2

MAKSUD DAN TUJUAN

(1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah landasan kerja sama dan koordinasi bagi PARA PIHAK dalam rangka pelaksanaan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KESATU.

(2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi pelayanan publik, dan pencegahan maladministrasi di lingkungan PIHAK KESATU.

Pasal 3

LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini berada di lingkungan PIHAK KESATU.

Pasal 4

OBJEK SINERGI

Objek Nota Kesepakatan ini adalah Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan PIHAK KESATU.

Pasal 5

RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:

a. Percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat di lingkungan PIHAK KESATU;
b. Pencegahan maladministrasi di lingkungan PIHAK KESATU;
c. Pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan PIHAK KESATU;
d. Pertukaran data dan/atau informasi; dan
e. Kegiatan lain yang disepakati oleh PARA PIHAK.

Pasal 6

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

(1) PIHAK KESATU 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 KEDUA;

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.

(2) PIHAK KEDUA mempunyai tugas dan tanggung jawab:

a. Melakukan pencegahan maladministrasi dengan pengawasan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP);

b. Melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PIHAK KESATU;

c. Melakukan penyelesaian laporan masyarakat terkait pelayanan publik; dan

d. Melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KESATU.

Pasal 7

PELAKSANAAN

(1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini akan ditindaklanjuti oleh PARA PIHAK dalam bentuk sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.

(2) Sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 dari pelaksanaan pembangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam rencana kerja sebagaimana

tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

Pasal 8

JANGKA WAKTU DAN PERPANJANGAN

(1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun terhitung sejak ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini.

(2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK, dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi antara PARA PIHAK paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya masa berlaku Nota Kesepakatan ini.

Pasal 9

PEMBIAYAAN

Biaya yang timbul dalam pelaksanaan Nota Kesepakatan ini menjadi tanggung jawab PARA PIHAK dan dibebankan pada anggaran PARA PIHAK, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, dan/atau sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat yang pelaksanaan dan pertanggungjawabannya dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

(1) PARA PIHAK sepakat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini paling sedikit 1 (satu) kali setahun.

(2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi atau bentuk lain yang disepakati oleh PARA PIHAK.

Pasal 11

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

Pemerintah Kota Banjarmasin

Penghubung	:	Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin
Alamat	:	Jalan Raden Eddy Martadinata Nomor 1, Rukun Tetangga 7, Rukun Warga 1, Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan
Telepon	:	(0511) 3363854
Whatsapp	:	+62 896 6660 0330
surat elektronik	:	Tapembjm@gmail.com

b. PIHAK KEDUA

Ombudsman Republik Indonesia

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

(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 12

PENGAKHIRAN

(1) Nota Kesepakatan ini berakhir dalam hal:
   a. PARA PIHAK telah melaksanakan prestasi secara penuh;
   b. salah satu PIHAK tidak melaksanakan seluruh atau sebagian prestasi;
   c. jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 telah berakhir dan PARA PIHAK tidak memperpanjang jangka waktu; dan
   d. terdapat peraturan perundang-undangan atau terdapat kebijakan pemerintah yang secara langsung atau tidak langsung mengakibatkan Nota Kesepakatan ini tidak dapat dilaksanakan.

(2) Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri sebelum masa berlaku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 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 tanggal pengakhiran yang dikehendaki.

Pasal 13

KERAHASIAAN

(1) PARA PIHAK beserta unsur pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan dan keamanan data dan/atau informasi yang diterima;

(2) PARA PIHAK dapat menggunakan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan Nota

Kesepakatan ini, serta tidak diperkenankan untuk menginformasikan, memberikan dan meneruskan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada PIHAK lain kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan.

(3) Kewajiban menjaga rahasia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak gugur dengan berakhirnya Nota Kesepakatan ini.

Pasal 14

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

(1) PARA PIHAK sepakat untuk menyelesaikan segara perbedaan penafsiran dan/atau perselisihan terhadap isi dan pelaksanaan Nota Kesepakatan ini secara musyawarah untuk mufakat.

(2) Perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelesaian dilakukan secara mediasi melalui Mediator sesuai peraturan perundang-undangan dan keputusan Mediator bersifat final dan mengikat bagi PARA PIHAK.

(3) Perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara mediasi melalui Mediator sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PARA PIHAK akan menyampaikan permohonan penyelesaian perselisihan kepada Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dan hasil penyelesaian perselisihan ditetapkan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia yang bersifat final dan mengikat bagi PARA PIHAK.

Pasal 15

KEADAAN KAHAR

(1) Keadaan Kahar adalah kondisi yang menyebabkan salah satu PIHAK tidak dapat melaksanakan prestasi atau kewajibannya, yang diakibatkan oleh bencana alam, bencana non alam, atau berubahnya kebijakan pemerintah.

(2) Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari PIHAK yang terkena Keadaan Kahar dapat ditunda untuk sementara waktu.

(3) 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.

(4) PIHAK yang menerima permohonan penerapan Keadaan Kahar akan menilai kondisi tersebut dengan bantuan Mediator yang ditunjuk oleh PARA PIHAK.

(5) PARA PIHAK sepakat untuk menerima pertimbangan Mediator terhadap terjadi atau tidak terjadinya Keadaan Kahar tersebut.

(6) PIHAK yang mengalami Keadaan Kahar setelah berakhirnya atau dapat diatasinya Keadaan Kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib segera melaksanakan kewajibannya yang tertunda.

Pasal 16

ADENDUM

Hal-hal yang belum disepakati, belum cukup disepakati, dan/atau terjadinya perubahan dan/atau penghapusan ketentuan dalam kesepakatan ini, akan disepakati dan ditetapkan kemudian berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK yang dituangkan secara tetulis dalam adendum yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

Pasal 17

PENUTUP

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

PIHAK KEDUA,	PIHAK KESATU,
MOKHAMMAD NAJIH	MUHAMMAD YAMIN HR

Pihak Kedua

Pihak Kesatu

LAMPIRAN NOTA KESEPAKATAN ANTARA PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN DAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TENTANG SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN
NOMOR : 100.3.7.1/025/NK/BAGPEM/I/2026
NOMOR : 02/ORI-MOU/I/2026
TANGGAL : 27 Januari 2026

RENCANA KERJA
SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

NO	PROGRAM	KEGIATAN	SUB KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	
						2026	2027	2028	2029	2030	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
1	Percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	1. Penanganan dan Penyelesaian Laporan/ Pengaduan Masyarakat	1. Percepatan penanganan laporan masyarakat melalui mekanisme proporsional, partisipatif, dan efektif (propartif)	Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	1. Laporan masyarakat ditangani tepat waktu dan berkualitas	√	√	√	√	√	Menyediakan petugas pengaduan, menindaklanjuti laporan, menyiapkan data	Pendampingan, supervisi, dan pemantauan propartif
			2. Percepatan penanganan laporan masyarakat melalui komunikasi narahubung dari masing-	Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	2. Terbangunnya koordinasi cepat penanganan laporan	√	√	√	√	√	Menetapkan dan mengaktifkan narahubung	Fasilitasi koordinasi dan evaluasi

NO	PROGRAM	KEGIATAN	SUB KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	
						2026	2027	2028	2029	2030	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
			masing pihak (Tim Resolusi dan Pemantauan Pengaduan/TRPP).									
2	Pencegahan Maladministrasi	1. Penilaian Maladministrasi (Opini Maladministrasi)	1. Opini Pengawasan/ Opini Maladministrasi	Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	1. Dokumen hasil penilaian maladministrasi	√	√	√	√	√	Menyediakan data dan akses layanan	Melakukan penilaian dan rekomendasi
		2. Program Kelurahan/ Kecamatan bebas maladministrasi	2. Kelurahan/ Kecamatan Bebas Maladministrasi	Kelurahan dan Kecamatan	2. Penetapan Kelurahan/ Kecamatan percontohan	√	√	√	√	√	Menetapkan lokasi, menyiapkan SDM	Pendampingan dan monitoring
		3. Program Layanan Kesehatan pada RSUD dan Puskesmas	3. RSUD dan Puskesmas Bebas Maladministrasi	RSUD dan Puskesmas	3. Peningkatan pemahaman anti maladministrasi	√	√	√	√	√	Menetapkan lokasi, menyiapkan SDM	Pendampingan dan monitoring
		4. Program Layanan Perumda dan MPP	4. Perumda dan MPP Bebas Maladministrasi	Perumda dan MPP	4. Peningkatan pemahaman anti	√	√	√	√	√	Menetapkan lokasi, menyiapkan SDM	Pendampingan dan monitoring

NO	PROGRAM	KEGIATAN	SUB KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	
						2026	2027	2028	2029	2030	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
					maladministrasi							
		5. Edukasi dan Literasi	5. Literasi Anti Maladministrasi	ASN dan Masyarakat	5. Peningkatan pemahaman anti maladministrasi	√	√	√	√	√	Fasilitasi peserta dan sarana	Materi, narasumber, dan evaluasi
		6. Program inovasi lainnya yang berdampak pada pencegahan maladministrasi	6. Inovasi pencegahan maladministrasi	Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	6. Inovasi pencegahan maladministrasi dalam pelayanan	√	√	√	√	√	Mengembangkan dan menerapkan inovasi pencegahan maladministrasi dalam pelayanan	Pembinaan substansi inovasi pencegahan maladministrasi dalam pelayanan
3	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	1.Pembinaan Unit Layanan Perangkat Daerah	1. Perangkat Daerah melayani dengan Kategori Prima	Perangkat Daerah	1.Peningkatan kualitas layanan Perangkat Daerah	√	√	√	√	√	Menyiapkan unit layanan	Pendampingan dan penilaian
		2.Pembinaan Unit Layanan Perumda dan MPP	2. Perumda dan MPP melayani dengan Kategori Prima	Perumda dan MPP	2.Peningkatan kualitas layanan Perumda dan MPP	√	√	√	√	√	Menyiapkan unit layanan	Pendampingan dan penilaian
		3.Pembinaan Unit Layanan RSUD	3. Rumah Sakit Prima Melayani	RSUD	3.Peningkatan kualitas layanan RSUD	√	√	√	√	√	Menyiapkan unit layanan	Pendampingan dan penilaian

NO	PROGRAM	KEGIATAN	SUB KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	
						2026	2027	2028	2029	2030	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
		4.Pembinaan Unit Layanan Sekolah	4. Sekolah Pelayanan Publik	Sekolah	4. Budaya pelayanan publik di sekolah	√	√	√	√	√	Fasilitasi sekolah yang menjadi lokus	Modul dan evaluasi
		5.Pembinaan Unit Layanan Puskesmas	5. Puskesmas Ramah Pelayanan Publik	Puskesmas	5. Layanan kesehatan ramah pengguna layanan	√	√	√	√	√	Menyiapkan puskesmas yang menjadi lokus	Pendampingan substansi
		6. Pembinaan Peningkatan Indeks Kualitas Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat	1.Pendampingan Penyusunan Dokumen Standar Pelayanan, SOP dan Maklumat Pelayanan	Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	1.Tersusunnya dan ditetapkannya Dokumen Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta Maklumat Pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan	√	√	√	√	√	Menindaklanjuti hasil pendampingan dan pembinaan dengan menetapkan serta menerapkan standar pelayanan, SOP, dan maklumat pelayanan	Memberikan pendampingan teknis dalam penyusunan dan penyempurnaan dokumen standar pelayanan, SOP, dan maklumat pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

NO	PROGRAM	KEGIATAN	SUB KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	
						2026	2027	2028	2029	2030	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
			2. Pembinaan dalam Pemenuhan Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan	Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	2.Meningkatnya pemenuhan dan kesesuaian sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik	√	√	√	√	√	Melakukan pemenuhan dan peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik sesuai rekomendasi dan kemampuan anggaran daerah	Melakukan pembinaan dan memberikan rekomendasi terkait pemenuhan sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik berdasarkan prinsip pelayanan publik yang baik
			3.Pendampingan dalam Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat	Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	3.Terlaksananya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkualitas dan berkelanjutan, serta tersedianya IKM sebagai dasar perbaikan	√	√	√	√	√	Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala dan memanfaatkan nilai IKM sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas	Memberikan pendampingan dalam pelaksanaan dan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, termasuk penyampaian saran

NO	PROGRAM	KEGIATAN	SUB KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	
						2026	2027	2028	2029	2030	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
					kualitas pelayanan publik						pelayanan publik	perbaikan berdasarkan hasil IKM
4	Pertukaran Data dan/atau Informasi	1.Pertukaran data dan/atau informasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik	1. Pertukaran data dan/atau informasi terkait kebijakan, standar, dan penyelenggaraan pelayanan publik	Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	1.Tersediany a data dan/atau informasi yang akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan terkait penyelenggaraan pelayanan publik	√	√	√	√	√	Menyediakan dan menyampaikan data dan/atau informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kewenangan dan ketentuan peraturan perundang-undangan	Menyampaikan data dan/atau informasi yang dimiliki dan relevan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik
			2. Pertukaran data dan/atau informasi terkait pengelolaan pengaduan masyarakat	Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	2. Meningkatnya sinergi dan koordinasi	√	√	√	√	√	Menyediakan dan menyampaikan data dan/atau informasi yang berkaitan	Menyampaikan hasil analisis atau rekomendasi berdasarkan data

NO	PROGRAM	KEGIATAN	SUB KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	
						2026	2027	2028	2029	2030	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
											pengelolaan pengaduan masyarakat	dan/atau informasi yang dipertukarkan
			3. Penyediaan data dan/atau informasi pendukung dalam rangka pemantauan dan evaluasi pelayanan publik	Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	3. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi.	√	√	√	√	√	Menindaklanjuti hasil pertukaran data dan/atau informasi sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik	Menggunakan data dan/atau informasi yang dipertukarkan sebagai bahan pemantauan, evaluasi, dan pemberian saran perbaikan pelayanan publik

PIHAK KEDUA,

MOKHAMMAD NAJIH

PIHAK KESATU,

MUHAMMAD YAMIN HR