NOTA KESEPAKATAN

ANTARA

PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR

DAN

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

TENTANG

SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR

Nomor : 001/NK-BANJAR-2026
Nomor : 05/ORI-MOU/I/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 dibawah ini:

1. **SAIDI MANSYUR** : Bupati Banjar, berkedudukan di Jalan A.Yani Nomor 2, Martapura, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kabupaten Banjar, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU.**
2. **MOKHAMMAD NAJIH** : Ketua Ombudsman Republik Indonesia 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 KEDUA.**

Pihak Kedua

Karo Hko

Pihak Kesatu

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

1. 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.
2. Bahwa **PIHAK KEDUA** adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah 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 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 03 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 09, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanan 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 Kerjasama Daerah dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371);
10. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163);

Pihak Kedua

Pihak Kesatu

11. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003);
12. Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1091); dan
13. Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 260).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, **PARA PIHAK** sepakat untuk menandatangani Nota Kesepakatan dalam rangka sinergi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**, dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

(1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah sebagai 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 penyelenggaraan pelayanan publik, mempercepat penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan pencegahan maladministrasi di lingkungan **PIHAK KESATU**.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan nota kesepakatan ini berada di lingkungan **PIHAK KESATU.**

Pihak Kedua

Pihak Kesatu

Pasal 3

OBJEK SINERGI

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

Pasal 4

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 terkait pelayanan publik.

Pasal 5

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) pelayanan publik;
   b. Mendorong Perangkat Daerah menjalankan SPP dan SOP yang berlaku dan meningkatkan kualitas pelayanan publik;
   c. Melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/aduan masyarakat;
   d. Menyediakan data dan/atau informasi terkait pelayanan publik sebagai bahan kerja **PIHAK KEDUA**;
   e. Menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan terkait pelayanan publik 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 SPP dan SOP;

b. 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 6

PELAKSANAAN

(1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan akan disepakati bersama dalam bentuk sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, 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 terkait pelayanan publik.

(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 dan 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.

(4) Apabila terdapat perubahan dalam rencana kerja sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) akan dituangkan dalam perubahan rencana kerja yang disepakati oleh **PARA PIHAK**.

Pasal 7

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 8

PENGAKHIRAN KERJA SAMA

(1) 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.

(2) Pengakhiran Nota Kesepakatan ini tidak menimbulkan kewajiban (*liabielities*) apapun dari masing-masing pihak kecuali hal itu telah disepakati secara tegas dan tertulis oleh **PARA PIHAK**.

Pihak Kedua

Pihak Kesatu

Pasal 9

KERAHASIAAN

(1) **PARA PIHAK** beserta unsur pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) bertanggungjawab 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 ketentuan perundang-undangan.

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

Pasal 10

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 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar
Alamat	:	Jalan A.Yani No.2, Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan
Telepon	:	0511-4721002 Whatsapp +62 812-5063-649
Website	:	www.banjarkab.go.id

Email	:	bagian.organisasi@banjarkab.go.id

b. PIHAK KEDUA

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

Pasal 11

PEMBIAYAAN

Segala 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

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

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

Pihak Kedua	Pihak Kesatu

Pasal 13

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Dalam hal di kemudian hari terdapat perbedaan penafsiran terhadap isi dan pelaksanaan Nota Kesepakatan ini, **PARA PIHAK** sepakat untuk menyelesaikan perbedaan tersebut secara musyawarah untuk mufakat.

Pasal 14

ADENDUM

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

Pasal 15

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 16

PENUTUP

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

PIHAK KESATU,	PIHAK KEDUA,
SAIDI MANSYUR	**MOKHAMMAD NAJIH**

Pihak Kedua

Pihak Kesatu

LAMPIRAN NOTA KESEPAKATAN ANTARA PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR DAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TENTANG SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELEGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR
NOMOR : 001/NK-BANJAR/2026
NOMOR : 05/ORI-MOU/I/2026
TANGGAL : 27 Januari 2026

RENCANA KERJA
SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR KALIMANTAN SELATAN.

NO	RUANG LINGKUP	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 di lingkungan Pihak Kesatu	Pelaksanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Penyelesaian Laporan	Percepatan penanganan laporan masyarakat melalui mekanisme propartif	Meningkatkan Kualitas Pelayanan PubliK	Terlaksananya Percepatan penanganan laporan masyarakat melalui mekanisme propartif	□	□	□	□	□	Pelaksanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Pelaksanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
				Percepatan penanganan laporan masyarakat melalui komunikasi narahubung dari masing-masing pihak (TRPP).		Terlaksananya Percepatan penanganan laporan masyarakat melalui komunikasi narahubung dari masing-masing pihak (TRPP).	□	□	□	□	□		
2.	Pencegahan maladministrasi di lingkungan Pihak Kesatu	Pelaksanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Pencegahan Maladministrasi	Program Kelurahan/Kecamatan bebas maladministrasi	Meningkatkan Kualitas Pelayanan PubliK	Terlaksananya program kelurahan/kecamatan bebas akadministras							

				Program Rumah Sakit Pria Melayani		Terlaksananya program rumah sakit prima melayani							
				Program Sekolah Pelayanan Publik		Terlaksananya program sekolah pelayanan publik							
				Program Puskesmas Rumah Pelayanan Publik		Terlaksananya program puskesmas rumah pelayanan publik							
				Peningkatan Kapasitas Petugas Pengelolaan Pengaduan (propartif)		Terlaksananya peningkatan kapasitas petugas pengelolaan pengaduan (propartif)							
				Peningkatan Pelayanan Kelompok Rentan		Terlakasananya peningkatan pelayanan kelompok rentan Terlaksananya program pekan layanan publik							
				Program Pekan Layanan Publik		Terlaksananya program lierasi anti maladministrasi							
				Literasi Anti Maladministrasi									
				Program inovasi lainnya yang berdampak pada pencegahan maladministrasi		Terlaksananya program inovasi lainnya yang berdampak pada pencegahan maladministrasi							

3.	Pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pihak Kesatu	Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota	Penataan Organisasi	Fasilitasi Pelayanan Publik dan Tata Laksana	Meningkatkan Kualitas Pelayanan PubliK	Terlaksananya Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah/UPTD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar						Memberikan pendampingan dalam pelaksanaan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan	Menyelenggarakan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah/UPTD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar

NO	PROGRAM/ KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN					TUGAS DAN	TANGGUNG JAWAB
				2026	2027	2028	2029	2030	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
1.	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota Kegiatan Penataan Organisasi Subkegiatan Fasilitasi Pelayanan Publik dan Tata Laksana dan Monitoring, Evaluasi dan Pengendalian Kualitas Pelayanan Publik dan Tata Laksana	Terselenggaranya Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada seluruh Perangkat Daerah/UPTD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar	Jumlah Perangkat Daerah yang memenuhi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik	□	□	□	□	□	Memberikan pendampingan dalam pelaksanaan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan	Menyelenggarakan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah/UPTD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar

PIHAK KEDUA,

MOKHAMMAD NAJIH

PIHAK KESATU,

SAIDI MANSYUR