



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA    PEMERINTAH PROVINSI MALUKU**

**NOTA KESEPAHAMAN  
ANTARA  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DENGAN  
PEMERINTAH PROVINSI MALUKU**

**NOMOR : 05 /ORI-MOU/ V /2017  
NOMOR : 480 – 55 TAHUN 2017**

**TENTANG  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI MALUKU**

Pada hari ini Selasa tanggal Dua Puluh Tiga bulan Mei tahun dua ribu tujuh belas bertempat di Ambon, kami yang bertandatangan di bawah ini:

1. **Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D.**, selaku Ketua Ombudsman Republik Indonesia, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jalan H.R. Rasuna Said, Kav. C-19 Jakarta Selatan, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
2. **Ir. Said Assagaff**, selaku Gubernur Provinsi Maluku, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Maluku, berkedudukan di Jalan Raya Pattimura Nomor 1 Ambon, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

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

- a. bahwa **PIHAK KESATU** adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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;

- b. bahwa **PIHAK KEDUA** adalah Lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan Provinsi Maluku menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 22 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Tahun 1957 Nomor 79) sebagai Undang-Undang.
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Berdasarkan hal-hal tersebut, **PARA PIHAK** menyepakati Nota Kesepahaman dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Maluku, dengan ketentuan sebagai berikut:

#### **Pasal 1**

##### **MAKSUD DAN TUJUAN**

- (1) Maksud Nota Kesepahaman ini adalah sebagai pedoman untuk mensinergikan potensi **PARA PIHAK** dalam melaksanakan kerja sama peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Maluku.
- (2) Tujuan Nota Kesepahaman ini adalah untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Maluku.

**Pasal 2**  
**RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Nota Kesepahaman ini meliputi :

1. Percepatan penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat;
2. Pencegahan maladministrasi;
3. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Maluku; dan
4. Pertukaran informasi/data.

**Pasal 3**  
**PELAKSANAAN**

- (1) **PIHAK KESATU** menunjuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku untuk melaksanakan kerja sama ini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) **PIHAK KEDUA** menunjuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Maluku untuk melaksanakan kerja sama ini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Hal-hal yang menyangkut teknis pelaksanaan Nota Kesepahaman ini diatur lebih lanjut dalam Petunjuk Teknis sesuai dengan keperluan dan kesepakatan **PARA PIHAK**.
- (4) Petunjuk Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Nota Kesepahaman ini.
- (5) Petunjuk Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus dibentuk paling lambat dalam waktu 2 (dua) bulan setelah penandatanganan Nota Kesepahaman ini.

**Pasal 4**  
**PEJABAT PENGHUBUNG**

- (1) **PARA PIHAK** menunjuk Pejabat Penghubung masing-masing yang bertugas sebagai penghubung dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepahaman ini.
- (2) Penunjukan dan penggantian Pejabat Penghubung ditetapkan oleh Pimpinan masing-masing dan diberitahukan kepada masing-masing pihak.

## **Pasal 5**

### **MONITORING DAN EVALUASI**

- (1) **PARA PIHAK** sepakat akan melakukan monitoring dan evaluasi efektivitas pelaksanaan isi Nota Kesepahaman ini minimal 2 (dua) kali dalam setahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi untuk mengetahui tindak lanjut Nota Kesepahaman.

## **Pasal 6**

### **JANGKA WAKTU**

- (1) Nota Kesepahaman ini berlaku untuk jangka waktu **5 (lima)** tahun dan mulai berlaku sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepahaman ini.
- (2) Nota Kesepahaman ini dapat diakhiri sebelum masa berlaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan ketentuan Pihak yang bermaksud mengakhiri Nota Kesepahaman wajib memberitahukan maksud tersebut secara tertulis kepada Pihak lainnya.
- (3) Nota Kesepahaman ini dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK**, dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sebelum berakhir masa berlakunya Nota Kesepahaman ini.

## **Pasal 7**

### **PEMBIAYAAN**

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepahaman ini dibebankan pada anggaran belanja masing-masing pihak dan pelaksanaannya dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **Pasal 8**

### **KERAHASIAAN**

- (1) **PARA PIHAK** bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan informasi/data yang diterima.
- (2) **PARA PIHAK** hanya dapat menggunakan informasi/data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan informasi/data tersebut dan tidak diperkenankan untuk memberikan,

meneruskan dan mengungkapkan kepada pihak lain, kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 9

#### PERUBAHAN


Hal-hal yang belum diatur atau terjadinya perubahan (*addendum*) dalam Nota Kesepahaman ini, akan ditentukan kemudian oleh **PARA PIHAK** dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Nota Kesepahaman ini.

### Pasal 10

#### PENUTUP

Nota Kesepahaman ini mulai berlaku sejak tanggal ditandatangani oleh **PARA PIHAK**, dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli bermeterai cukup dan mempunyai kekuatan hukum yang sama dan dibubuhi cap/stempel oleh **PARA PIHAK**.

PIHAK KESATU,  
  
Prof. Amzulian Rifai, S.H. LL.M., Ph.D

PIHAK KEDUA,  
  
Ir. Said Assagaff

