



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



BANK LAMPUNG

**NOTA KESEPAHAMAN
ANTARA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DENGAN
PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG
NOMOR : 15 /ORI-MoU/XI/2018
NOMOR : XLV/DIU/KOM/MoU/11/2018

TENTANG
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Pada hari ini Rabu tanggal Dua Puluh Satu bulan November tahun Dua Ribu Delapan Belas yang bertanda tangan di bahwa ini :

- I. **Prof. AMZULIAN RIFAI, S.H., LL.M., Ph.D.**, selaku Ketua Ombudsman Republik Indonesia, berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23/P Tahun 2016 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2016-2021, 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**
- II. **ERIA DESOMSONI** selaku Direktur Utama PT Bank Pembangunan Daerah Lampung, berdasarkan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS_LB) PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG sebagaimana tertulis dalam Akta Keputusan RUPS_LB Nomor 170 tanggal 28 Desember 2017, yang dibuat dihadapan Fahrul Rozi, S.H Notaris di Bandar Lampung, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama serta sah mewakili PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG yang berkedudukan di Bandar Lampung, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.



Pihak Kesatu	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 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;
- b. bahwa PIHAK KEDUA adalah PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG, penyelenggara pelayanan publik dan penyelenggara jasa perbankan berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472), sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790).
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
3. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 3790, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756).
4. 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).

Pihak Kesatu	Pihak Kedua
	

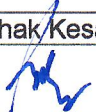
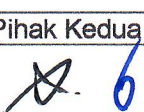
5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476).
7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431).
8. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5498)
9. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5861).
10. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55/POJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 286, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5980).
11. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Berdasarkan hal-hal tersebut, PARA PIHAK sepakat menandatangani Nota Kesepahaman dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Nota Kesepahaman ini untuk meningkatkan kerja sama dan koordinasi PARA PIHAK dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pihak Kesatu	Pihak Kedua
	

- (2) Tujuan Nota Kesepahaman ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan PT Bank Pembangunan Daerah Lampung melalui pencegahan maladministrasi dan percepatan penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan publik.

Pasal 2

RUANG LINGKUP



Ruang lingkup Nota Kesepahaman ini meliputi:

1. Percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PT Bank Pembangunan Daerah Lampung;
2. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Bank Pembangunan Daerah Lampung;
3. Edukasi dan diseminasi; dan
4. Pertukaran informasi dan/atau data sesuai peraturan perundangan-undangan.

Pasal 3

PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepahaman ini akan diatur lebih lanjut dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Nota Kesepahaman ini.
- (2) Perjanjian Kerja Sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan mengatur lebih lanjut tentang tugas PARA PIHAK serta hal-hal lain yang perlu.
- (3) PIHAK KESATU dalam melaksanakan Nota Kesepahaman ini sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menunjuk Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung sesuai dengan tugas dan fungsinya untuk menandatangani dan melaksanakan Perjanjian Kerja Sama.
- (4) PIHAK KEDUA dalam melaksanakan Nota Kesepahaman ini sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menunjuk Kepala Divisi Komunikasi Perusahaan PT Bank Pembangunan Daerah Lampung. PIHAK KEDUA sesuai dengan tugas dan fungsinya untuk membuat, menandatangani dan melaksanakan Perjanjian Kerja Sama.

Pihak Kesatu	Pihak Kedua
	

Pasal 4
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 paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhir masa berlakunya Nota Kesepahaman ini.

Pasal 5
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 6
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.

Pihak Kesatu	Pihak Kedua
	

Pasal 7

MONITORING DAN EVALUASI

- (1) PARA PIHAK sepakat akan melakukan monitoring dan evaluasi efektifitas pelaksanaan isi Nota Kesepahaman ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi untuk mengetahui tindak lanjut Nota Kesepahaman.

Pasal 8

PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepahaman ini dibebankan pada anggaran belanja masing-masing pihak berdasarkan 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 dibuat dalam rangkap 2 (dua) dan ditandatangani di atas kertas bermeterai cukup oleh PARA PIHAK, masing-masing memiliki kekuatan hukum mengikat yang sama bagi PARA PIHAK.



PIHAK KESATU,

Prof. AMZULIAN RIFAI, S.H., LL.M., Ph.D.



PIHAK KEDUA,

ERIA DESOMSONI

Pihak Kesatu	Pihak Kedua