



**NOTA KESEPAKATAN**  
**ANTARA**  
**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DAN**  
**PEMERINTAH PROVINSI JAMBI**  
**TENTANG**  
**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN PERCEPATAN**  
**PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT**

**NOMOR : 10/ORI-MOU/IX/2020**

**NOMOR : 710/09/NK.SETDA.PKS/IX/2020**

Pada hari ini Selasa, tanggal Delapan bulan September tahun Dua Ribu Dua Puluh (08-09-2020), bertempat di Kota Jambi, kami yang bertandatangan di bawah ini :

- I. Prof. AMZULIAN RIFAI, SH., LL.M., Ph.D.** 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.**
  
- II. Dr. Drs. H. FACHRORI UMAR, M.Hum.** Gubernur Jambi dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Jambi berkedudukan di Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 01, Telanaipura Jambi sebagai **PIHAK KEDUA.**

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

- a. **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. **PIHAK KEDUA** adalah Pemerintah yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan konkuren dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia;

**PARA PIHAK** berdasarkan kewenangannya masing-masing memandang perlu untuk melaksanakan nota kesepakatan peningkatan kualitas pelayanan publik dan percepatan penyelesaian laporan masyarakat, 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 diubah 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 Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Kerjasama Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan
7. Peraturan Ombudsman Nomor 37 Tahun 2019 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 589).

### **Pasal 1**

#### **MAKSUD DAN TUJUAN**

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah untuk meningkatkan kerja sama dan koordinasi **PARA PIHAK** dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah untuk mempercepat penyelesaian laporan masyarakat.

### **Pasal 2**

#### **RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:

- a. Percepatan penanganan dan penyelesaian laporan masyarakat;
- b. Pencegahan mal administrasi;
- c. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Jambi;
- d. Pertukaran informasi/data;
- e. Peningkatan dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia terkait peningkatan kualitas layanan publik;
- f. Pendampingan secara berkala dalam peningkatan kualitas layanan publik.

### Pasal 3

#### TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PARA PIHAK

- (1) **PIHAK KESATU** mempunyai tugas dan tanggungjawab :
- a. Melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Jambi.
  - b. Menunjuk *Pejabat Penghubung (Person In Charge)* sebagai pelaksana dalam percepatan penanganan dan penyelesaian laporan.
  - c. Memberikan Informasi/data dalam pelaksanaan Nota Kesepakatan ini sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - d. Menerima laporan, menginformasikan dan mengkoordinasikan kepada **PIHAK KEDUA** dengan lisan atau dengan tulisan melalui Pejabat Penghubung / *Person In Charge (PIC)*.
  - e. Memberikan pelatihan tentang Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi.
  - f. Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - g. Menjaga kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan Informasi /data yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) **PIHAK KEDUA** mempunyai tugas dan tanggung jawab :
- a. Menyusun dan menerapkan standard Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - b. Menindaklanjuti laporan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak laporan diinformasikan oleh **PIHAK KESATU**.
  - c. Menunjuk *Pejabat Penghubung/Person In Charge (PIC)* sebagai pelaksana dalam percepatan penanganan dan penyelesaian laporan.
  - d. Memberikan Informasi/data dalam pelaksanaan Nota Kesepakatan ini sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - e. Memfasilitasi pelatihan / *training* tentang Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi.

- f. Memfasilitasi dan menerima hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan **PIHAK KESATU** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- g. Menyediakan Informasi Pelayanan Publik melalui *website* /kanal lainnya secara berkelanjutan di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi.

**Pasal 4**  
**PELAKSANAAN**

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini akan ditindaklanjuti dalam bentuk Rencana Kerja yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.
- (2) **PIHAK KESATU** dalam melaksanakan Nota Kesepakatan ini sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jambi sesuai dengan tugas dan fungsinya untuk menandatangani dan melaksanakan rencana kerja tersebut;
- (3) **PIHAK KEDUA** dalam melaksanakan Nota Kesepakatan ini sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah;
- (4) Rencana Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun paling lambat dalam waktu 3 (tiga) bulan setelah penandatanganan Nota Kesepakatan ini.

**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 penggunaan informasi /data;
- (3) **PARA PIHAK** dilarang untuk menginformasikan, memberikan dan meneruskan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada pihak lain kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

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

**Pasal 6**  
**PEMBIAYAAN**

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan kepada **PARA PIHAK** sesuai ketentuan peraturan perundang-perundangan yang berlaku.

**Pasal 7**  
**JANGKA WAKTU**

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku dalam jangka waktu 5 (lima) tahun dan mulai berlaku sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini;
- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri sebelum masa berlakunya 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.
- (3) 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.

**Pasal 8**  
**PENYELESAIAN PERSELISIAN**

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

**Pasal 9**  
**PERUBAHAN**

Hal-hal yang belum diatur dan/atau perubahan atas ketentuan-ketentuan dalam Nota Kesepakatan ini akan diatur lebih lanjut dengan persetujuan tertulis dari **PARA PIHAK** dan dituangkan dalam bentuk *addendum* yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

**Pasal 10**  
**PENUTUP**

Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** dalam rangkap 4 (empat), 2 (dua) diantaranya bermaterai cukup, masing-masing untuk **PARA PIHAK**, dan mempunyai kekuatan hukum yang sama.

**PIHAK KESATU,**



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

**PIHAK KEDUA,**



**Dr/ Drs. H. FACHRORI UMAR, M.Hum**