



NOTA KESEPAKATAN
ANTARA
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TENTANG
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 32/KB-Pem/2021
NOMOR : 09/ORI-MOU/V/2021

Pada hari ini Senin, Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Mei, Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu (31-05-2021), bertempat di Pontianak, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

- I. **SUTARMIDJI** : Gubernur Kalimantan Barat, berkedudukan di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Bangka Belitung Laut, Kecamatan Pontianak Tenggara, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
- II. **MOKHAMMAD NAJIH** : Kepala Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jalan HR. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan Jakarta Selatan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas 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. **PIHAK KESATU** adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Barat menurut asas otonomi dan tugas 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; dan
- b. **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, dan 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:

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. 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 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);
- d. 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);
- e. 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);

- f. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1646);
- g. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerjasama Daerah Dengan Daerah Lain dan Kerjasama Daerah Dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371); dan
- i. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, **PARA PIHAK** sepakat untuk melaksanakan Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat 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 Pelayanan Publik di Lingkungan **PIHAK KESATU**.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah Meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lingkungan **PIHAK KESATU**.

Pasal 2

RUANG LINGKUP

Sesuai dengan tugas dan kewenangannya, **PARA PIHAK** akan melaksanakan kerja sama dalam ruang lingkup:

- a. Pencegahan maladministrasi di lingkungan **PIHAK KESATU**;

- b. Percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- c. Petukaran data dan /atau informasi; dan
- d. Kegiatan lain yang disepakati oleh **PARA PIHAK**.

Pasal 3

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) **PIHAK KESATU** mempunyai tugas dan tanggung jawab:
 - a. Mendorong Perangkat Daerah memenuhi standar pelayanan publik dan melengkapi SOP;
 - b. Mendorong Perangkat Daerah menjalankan SOP yang berlaku dan meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. Melakukan percepatan penyelesaian laporan masyarakat;
 - d. menyediakan data dan informasi sebagai bahan kerja **PIHAK KEDUA**;
 - e. menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan sesuai ketentuan; dan
 - f. mengadakan rapat koordinasi kegiatan, monitoring dan evaluasi.
- (2) **PIHAK KEDUA** mempunyai tugas dan tanggung jawab:
 - a. Melakukan pencegahan maladministrasi dengan pengawasan penerapan SOP serta Standar Pelayanan Publik;
 - b. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh **PIHAK KESATU**;
 - c. Melakukan Penyelesaian laporan masyarakat; dan
 - d. Melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**.

Pasal 4

PELAKSANAAN DAN EVALUASI

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini akan diatur bersama dalam bentuk sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.
- (2) Sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh perangkat daerah di lingkungan **PIHAK KESATU** dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat 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 tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.
- (4) **PARA PIHAK** akan melaksanakan evaluasi atas pelaksanaan kerja sama ini sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 5

JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun, terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini.
- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang dengan kesepakatan **PARA PIHAK**, dengan ketentuan **PIHAK** yang ingin memperpanjang, harus memberitahukan secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya, paling lambat 3 (tiga) bulan sebelumnya.
- (3) Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri sebelum masa berlaku 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 sebelumnya.

Pasal 6

PEMBIAYAAN

Biaya yang timbul dalam pelaksanaan Nota Kesepakatan ini menjadi tanggung jawab **PARA PIHAK** dan dibebankan pada anggaran **PARA PIHAK** serta sumber pembiayaan lain yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

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 informasi/data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada pihak lain kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Informasi/data sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bukan merupakan informasi/data yang dikecualikan sebagaimana yang telah diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8
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 9
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

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 10
PENUTUP

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


PIHAK KEDUA,

MOKHAMMAD NAJIH

PIHAK KESATU,


SUTARMIDJI

LAMPIRAN NOTA KESEPAKATAN ANTARA PEMERINTAH PROVINSI
 KALIMANTAN BARAT DENGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
 TENTANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
 PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR : 32/KB-Pem/2021
 NOMOR :
 TANGGAL : 31 MEI 2021

RENCANA KERJA
 PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

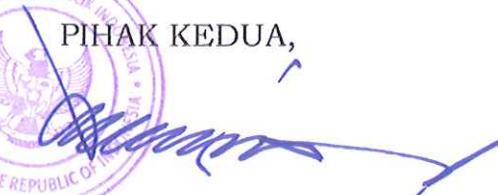
BIRO ORGANISASI

NO	PROGRAM/KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	
				2021	2022	2023	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
1.	Program Penataan Organisasi Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalbar	Terselenggaranya penilaian kepatuhan standar pelayanan Perangkat Daerah/Biro/UPT di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	Jumlah Perangkat daerah yang sudah memenuhi standar pelayanan	√	√	√	Menyelenggarakan penilaian kepatuhan standar pelayanan Perangkat Daerah/Biro/UPT di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	Memberikan pendampingan dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan Perangkat Daerah/Biro/UPT di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

2.	Program Penataan Organisasi Kegiatan Inovasi Pelayanan Publik	Terselenggaranya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Kalimantan Barat	Jumlah inovasi pelayanan publik.	√	√	√	Menyelenggarakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Kalimantan Barat	Menyediakan tenaga ahli/narasumber mengenai Pelayanan Publik.
----	---	---	----------------------------------	---	---	---	---	---

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

NO	PROGRAM/KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	
				2021	2022	2023	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
1.	Pelatihan Kepemimpinan dan Pelatihan Dasar CPNS	Terselenggaranya Pelatihan Kepemimpinan dan Pelatihan Dasar CPNS	Jumlah Alumni Pelatihan Kepemimpinan dan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)	√	√	√	Menyelenggarakan Pelatihan Kepemimpinan dan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)	Menyediakan Tenaga Ahli/ Narasumber mengenai Pelayanan Publik dan Pengawasan Pelayanan Publik


 PIHAK KEDUA,

 MOKHAMMAD NAJIH


 PIHAK KESATU,

 SUTARMIDJI