



NOTA KESEPAKATAN
ANTARA
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TENTANG
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
NOMOR: 006/NK/OTDA/I/2023
NOMOR: 03/ORI-MOU/II/2023

Pada hari ini, Rabu tanggal Satu bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (01-01-2023), bertempat di Palembang kami yang bertanda tangan di bawah ini:

- I. **H. HERMAN DERU** : Gubernur Sumatera Selatan, yang berkedudukan di Jalan Kapten A. Rivai Nomor 3, Palembang, yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 173/P Tahun 2018 Tanggal 14 September 2018, dalam hal ini menjalani jabatannya dan selaku demikian bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
- II. **MOKHAMMAD NAJIH** : Ketua Ombudsman Republik Indonesia, yang berkedudukan di Jalan HR Rasuna Said Kavling C-19, Kuningan, Jakarta Selatan,

12920, yang diangkat berdasarkan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36/P Tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026 dalam hal ini menjalani jabatannya dan selaku demikian bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

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

- a. bahwa **PIHAK KESATU** adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang urusan Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan 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;
- b. bahwa **PIHAK KEDUA** adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik 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 ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1814);

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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
6. 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);
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 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);
9. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371);
 11. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163); dan
 12. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas **PARA PIHAK** setuju dan sepakat untuk melaksanakan Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

Nota Kesepakatan ini dibuat dengan maksud dan tujuan sebagai landasan kerja sama dan koordinasi bagi **PARA PIHAK** dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini berada di lingkungan **PARA PIHAK** dan/atau lokasi yang disepakati.

Pasal 3
OBJEK SINERGI

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

Pasal 4
RUANG LINGKUP

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

- a. pencegahan maladministrasi;
- b. percepatan penyelesaian laporan;
- c. pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- d. pertukaran data dan/atau informasi tentang pelayanan publik; dan
- e. kegiatan lain yang disepakati oleh **PARA PIHAK**.

Pasal 5
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) **PIHAK KESATU** mempunyai tugas dan tanggung jawab:
 - a. mendorong Perangkat Daerah memenuhi standar pelayanan publik dan melengkapi Standar Operasional Prosedur (SOP);
 - b. mendorong Perangkat Daerah menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. melakukan percepatan penyelesaian laporan masyarakat;
 - d. menyediakan data dan/atau informasi sebagai bahan kerja **PIHAK**
 - 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 Standar Operasional Prosedur (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 6

PELAKSANAAN

- (1) **PARA PIHAK** sepakat bahwa untuk pelaksanaan Nota Kesepakatan yang bersifat teknis dituangkan dalam lampiran Rencana Kerja yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.
- (2) Rencana kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dilaksanakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan **PIHAK KESATU** dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Selatan untuk **PIHAK KEDUA**.

Pasal 7

JANGKA WAKTU DAN PERPANJANGAN

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun dihitung sejak ditandatangani **PARA PIHAK** dan dapat diubah, diperpanjang, dan/atau diakhiri atas kesepakatan **PARA PIHAK**.
- (2) Apabila salah satu **PIHAK** berniat memperpanjang Nota Kesepakatan ini sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), wajib memberitahukan secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya Nota Kesepakatan ini.

Pasal 8
PENGAKHIRAN KERJA SAMA

Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri oleh salah satu **PIHAK** sebelum jangka waktu Nota Kesepakatan ini 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.

Pasal 9
KERAHASIAAN

- (1) **PARA PIHAK** beserta unsur pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan dan keamanan informasi dan/atau data yang diterima.
- (2) **PARA PIHAK** dapat menggunakan informasi dan/atau data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan informasi dan/atau data dan tidak diperkenankan untuk memberikan, meneruskan dan mengungkapkan kepada **PIHAK** lain, kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan 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) Setiap pemberitahuan, surat-menyurat dan permintaan atau komunikasi yang berhubungan dengan Nota Kesepakatan ini harus dikirimkan melalui surat tercatat atau faksimili atau diantar sendiri ke alamat masing-masing dengan tanda terima yang jelas dari masing-masing **PIHAK** sebagai berikut:
 - a. **PIHAK KESATU**

Penghubung : Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah
Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan
Alamat : Jalan Kapten A. Rivai Nomor 3, Palembang,
Sumatera Selatan
Telepon : (-711) 352388/312421/081233007877
Website : www.sumselprov.go.id
E-mail : sumsel@sumselprov.go.id/
srisulastri162@gmail.com

b. PIHAK KEDUA

Penghubung : Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan
Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan
Alamat : Jalan Radio No. 1, Kel. 20 Ilir DIV, Kec. Ilir Timur
I, Palembang 30126
Telepon : (0711) 7443647
Website : www.ombudsman.go.id
Email : sumsel@ombudsman.go.id

- (2) Dalam hal terjadi perubahan alamat dari alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau alamat terakhir yang tercatat pada **PARA PIHAK**, maka perubahan harus diberitahukan secara tertulis kepada **PIHAK** lain paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum perubahan alamat dimaksud berlaku efektif.

Pasal 11

PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari dilaksanakannya Nota Kesepakatan ini dibebankan pada anggaran masing-masing **PIHAK** berdasarkan kesepakatan serta sumber lain yang sah dan tidak mengikat yang pelaksanaan dan pertanggungjawabannya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- (1) Pemantauan dan evaluasi Nota Kesepakatan ini dapat dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun dan/atau sewaktu-waktu bila diperlukan sesuai kewenangan **PARA PIHAK**.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan masukan dalam merencanakan program kerja sama selanjutnya.

Pasal 13

ADENDUM

Hal-hal yang belum disepakati, belum cukup disepakati, dan/atau terjadinya perubahan dan/atau penghapusan ketentuan dalam Nota Kesepakatan ini akan disepakati lebih lanjut dengan persetujuan tertulis dari **PARA PIHAK** dan dituangkan dalam bentuk adendum yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

Pasal 14

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Dalam hal dikemudian hari terjadi perselisihan atau perbedaan penafsiran terhadap Nota Kesepakatan ini maka **PARA PIHAK** sepakat untuk menyelesaikan dengan cara musyawarah dan untuk mencapai mufakat.

Pasal 15

KEADAAN KAHAR

- (1) Apabila terjadi wanprestasi yang disebabkan oleh keadaan kahar seperti bencana alam (gempa bumi, banjir), pemogokan kerja, huru-hara, kerusuhan masa, pemberontakan/perang yang mengakibatkan salah satu **PIHAK** tidak dapat melaksanakan kewajibannya, maka **PIHAK** yang terkena keadaan kahar berkewajiban untuk memberitahukan

secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah terjadi keadaan kahar.

- (2) Keterlambatan atau kelalaian dalam memberitahukan adanya keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan tidak diakuinya peristiwa tersebut sebagai keadaan kahar oleh **PIHAK** lainnya.
- (3) Apabila peristiwa keadaan kahar tersebut berlangsung terus menerus hingga melebihi atau diduga oleh **PIHAK** yang mengalami keadaan kahar akan melebihi 30 (tiga puluh) hari kalender, maka **PARA PIHAK** sepakat untuk meninjau kembali jangka waktu Nota Kesepakatan ini.
- (4) Semua kerugian dan biaya yang diderita oleh salah satu **PIHAK** sebagai akibat terjadinya peristiwa keadaan kahar bukan merupakan tanggung jawab **PIHAK** lainnya.

Pasal 16 **PENUTUP**

Demikian Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** pada hari dan tanggal sebagaimana disebutkan pada awal Nota Kesepakatan ini dibuat dalam rangkap 2 (dua), masing-masing bermeterai cukup dan sah serta mempunyai kekuatan hukum yang sama dan untuk keperluan administrasinya dibuat turunannya dalam rangkap 2 (dua).

PIHAK KEDUA,



MOKHAMMAD NAJIH

PIHAK KESATU,



H. HERMAN DERU