

PERJANJIAN KERJA SAMA

ANTARA

**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAMBI**

DAN

PEMERINTAH KABUPATEN MUARO JAMBI

TENTANG

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN PERCEPATAN
PENYELESAIAN SERTA TINDAK LANJUT LAPORAN**

**NOMOR : 001/KS.01.01-06/II/2020
NOMOR : 12/PKS-II/HK.MJ/2020**

Pada hari ini Kamis tanggal Enam bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh yang bertanda tangan di bahwa ini :

1. **Dr. JAFAR AHMAD, S.Ag., M.Si.** selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jambi, berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 166 tahun 2019 tentang Pengangkatan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi berkedudukan di Pakuan Baru, Kecamatan Jambi Selatan, Kota Jambi selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
2. **MHD. FADHIL ARIEF, SE** selaku Sekretaris Daerah Kabupaten Muaro Jambi berdasarkan Surat Keputusan Bupati Muaro Jambi Nomor 821.22/877/II/BKD tentang Pengangkatan Kedudukan Jabatan dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Sekretaris Daerah Kabupaten

Muaro Jambi, berkedudukan di Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kenang Sengeti selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

PIHAK KESATU dan **PIHAK KEDUA**, selanjutnya secara bersama-sama 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, 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.
- b. **PIHAK KEDUA** adalah Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi penyelenggara Pelayanan Publik dan penyelenggara urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

PARA PIHAK dengan ini bersepakat untuk menindaklanjuti Nota Kesepahaman antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 01/ORI-MOU/II/2020 dan Nomor 12/MoU-PKS/MJ/2020 tanggal 6 Februari 2020 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Percepatan Penyelesaian serta Tindak Lanjut Laporan, yang diatur melalui Perjanjian Kerja Sama dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Perjanjian Kerja Sama ini, yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara atau pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.
3. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
5. Informasi adalah keterangan dan/atau pernyataan baik data, fakta maupun penjelasannya yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
6. Pejabat Penghubung adalah pegawai masing-masing Pihak yang ditunjuk secara resmi oleh pimpinan masing-masing Pihak yang memiliki tugas sebagai penghubung dalam hal peningkatan kualitas

- Pelayanan Publik dan percepatan penyelesaian serta tindak lanjut Laporan atas Pelayanan Publik.
7. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada Atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.
 8. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
 9. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
 10. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
 11. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah BUMD yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini dimaksudkan sebagai pedoman oleh **PARA PIHAK** untuk melakukan koordinasi dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi.

- (2) Kerjasama ini bertujuan untuk mengoptimalkan koordinasi dalam mempercepat penyelesaian Laporan terkait Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup Perjanjian Kerja Sama ini meliputi:

- a. Percepatan penanganan dan penyelesaian Laporan;
- b. Pendampingan dan pencegahan Maladministrasi;
- c. Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi;
- d. Pertukaran Informasi/data;
- e. Pelatihan/ Training peningkatan kualitas penyelenggara Pelayanan Publik;
- f. Pendampingan secara berkala dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

BAB IV

PELAKSANAAN

Bagian Kesatu

Percepatan Penanganan dan Penyelesaian Laporan

Pasal 4

- (1) **PARA PIHAK** dalam pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini menunjuk Pejabat Penghubung dari masing-masing Pihak sebagai pelaksana dalam percepatan penanganan dan penyelesaian Laporan.
- (2) **PIHAK KESATU** dalam menerima Laporan, menginformasikan dan mengkoordinasikan kepada **PIHAK KEDUA** dengan lisan atau tulisan melalui Pejabat Penghubung.

- (3) Apabila **PIHAK KEDUA** dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja tidak menindaklanjuti Laporan sejak Laporan diinformasikan oleh **PIHAK KESATU** maka **PIHAK KESATU** akan menindaklanjuti Laporan dimaksud.
- (4) Apabila **PIHAK KESATU** menerima Laporan yang membutuhkan proses penyelesaian secara cepat maka **PIHAK KESATU** dapat menindaklanjuti Laporan secara langsung tanpa berkoordinasi terlebih dahulu kepada **PIHAK KEDUA**.
- (5) **PIHAK KESATU** dapat merahasiakan identitas pelapor tanpa memberitahukan kepada **PIHAK KEDUA** pada saat menindaklanjuti Laporan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Pencegahan Maladministrasi

Pasal 5

- (1) **PIHAK KEDUA** wajib menyusun dan menerapkan standar Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Dalam penerapan standar Pelayanan Publik **PARA PIHAK** sepakat bekerjasama untuk melakukan kegiatan dalam rangka mendukung peningkatan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing Pihak.
- (3) Kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan kebutuhan.

Bagian Ketiga
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang
diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Merangin

Pasal 6

- (1) **PIHAK KESATU** dapat melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah di Kabupaten Muaro Jambi.
- (2) Dalam melakukan pengawasan, **PIHAK KEDUA** dapat mengajukan permintaan secara tertulis kepada **PIHAK KESATU**.
- (3) Hasil pengawasan yang dilakukan oleh **PIHAK KESATU** dapat disampaikan kepada **PIHAK KEDUA**.

Bagian Keempat
Pertukaran Informasi/Data

Pasal 7

- (1) **PARA PIHAK** sepakat dapat melakukan pertukaran Informasi/ data dalam pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pertukaran Informasi/ data dilakukan atas dasar permintaan tertulis dari salah satu Pihak.

Bagian Kelima
Pelatihan/ *Training* Peningkatan Kualitas
Penyelenggara Layanan Publik

Pasal 8

- (1) **PARA PIHAK** sepakat melakukan pelatihan/training tentang Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi.
- (2) Pelatihan/Training dilakukan atas dasar permintaan tertulis dari salah satu Pihak.

Bagian Keenam
Pendampingan Secara Berkala
dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Pasal 9

- (1) **PIHAK KESATU** dapat melakukan monitoring dan evaluasi serta dapat mengunjungi/melakukan perkembangan program setelah proses pelatihan/training ke instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) **PIHAK KEDUA** mengoptimalkan fungsi Pelayanan Publik secara transparan dan terbuka dengan penyediaan Informasi melalui website secara berkelanjutan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi.

BAB V
JANGKA WAKTU

Pasal 10

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun dan mulai berlaku pada tanggal penandatanganan.
- (2) Perjanjian Kerja Sama ini dapat diakhiri sebelum masa berlaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan ketentuan Pihak yang bermaksud mengakhiri Perjanjian Kerja Sama wajib menyampaikan secara tertulis kepada Pihak lainnya.
- (3) Perjanjian Kerja Sama ini dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK**, dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhir masa berlakunya Perjanjian Kerja Sama ini.

BAB VI
KERAHASIAAN

Pasal 11

- (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.

BAB VII
PEJABAT PENGHUBUNG

Pasal 12

- (1) **PARA PIHAK** menunjuk Pejabat Penghubung dan menentukan alamat korespondensi masing-masing dalam rangka pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini, yaitu:

a. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi

Penghubung : Kepala Keasistenan Pencegahan

Alamat : Jln. Kol. Pol. M. Taher No. 82 RT. 013 RW. 04
Kel. Pakuan Baru Kecamatan Jambi Selatan,
Kota Jambi

Telepon/Faks : 0741-24590

Email : jambi@ombudsman.go.id

Website : www.ombudsman.go.id

b. Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi

Penghubung : Kepala Bagian Organisasi Setda Pemerintah
Kabupaten Muaro Jambi

Alamat : Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kenang Sengeti

Jl. Lintas Timur, Bukit Baling, Sengeti Muaro
Jambi

Telepon/Faks : (0741) 590022-590023/(0741) 590028

Email : Organisasi@muarojambikab.go.id

Website : www.organisasi.muarojambikab.go.id

- (2) Penunjukan dan penggantian Pejabat Penghubung ditetapkan oleh Pimpinan masing-masing Pihak.
- (3) Jika terjadi perubahan alamat baik oleh **PARA PIHAK** maupun Pejabat Penghubung, akan diinformasikan oleh **PARA PIHAK** secara tertulis.

BAB VIII

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 13

- (1) **PARA PIHAK** sepakat akan melakukan monitoring dan evaluasi efektivitas pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Monitoring dan evaluasi dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi untuk mengetahui tindak lanjut Perjanjian Kerja Sama.

BAB IX

PEMBIAYAAN

Pasal 14

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini dibebankan pada anggaran belanja masing-masing pihak berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB X
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Pasal 15

Apabila dikemudian hari timbul perselisihan dalam pelaksanaan Nota Kesepahaman ini, **PARA PIHAK** sepakat akan menyelesaikannya dengan cara musyawarah untuk mufakat.

BAB XI
PERUBAHAN

Pasal 16

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

BAB XII
PENUTUP

Pasal 17

Perjanjian Kerja Sama ini dibuat dan ditandatangani dalam rangkap 2 (dua) asli bermeterai cukup dan masing-masing memiliki kekuatan hukum mengikat yang sama.

PIHAK KESATU,

Dr. JAFAR AHMAD, S.Ag., M.Si.

PIHAK KEDUA,

MHD. FADHIL ARIEF, SE