



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

NOMOR :120-025/MoU/GSB-2021
NOMOR : 44/ORI-MOU/XII/2021

Pada hari ini Kamis , tanggal Sembilan bulan Desember, tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu (9-12-2021), bertempat di Padang, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

- I. **MAHYELDI** : Gubernur Sumatera Barat, berkedudukan di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 51, Kota Padang, Sumatera Barat, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Sumatera Barat selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
- II. **MOKHAMMAD NAJIH** : Ketua 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**, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. **PIHAK KESATU** adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi secara luas 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:

1. Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat I Sumatera Barat, Jambi, dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 75);
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 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);
5. 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);
 6. 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);
 7. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat 113);
 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 Kerjasama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerjasama 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);
12. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat 113);
13. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat; dan
14. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 70 Tahun 2016 tentang Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan dan Pengukuran Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, **PARA PIHAK** sepakat untuk melaksanakan Nota Kesepakatan tentang Sinergi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera 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 sinergi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan **PIHAK KESATU**.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima di Lingkungan **PIHAK KESATU**.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi Nota Kesepakatan ini adalah berada di Lingkungan **PIHAK KESATU**.

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 di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- b. Percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- c. ; dan
- d. 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;
 - b. mendorong Perangkat Daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. melakukan percepatan penyelesaian laporan masyarakat;
 - d. menyediakan data dan/atau informasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan kerja **PIHAK KEDUA**;
 - e. menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan sesuai ketentuan;
 - f. mengadakan rapat koordinasi kegiatan, monitoring dan evaluasi; dan
 - g. meningkatkan kualitas sumber daya manusia penyelenggara pelayanan publik.

- (2) **PIHAK KEDUA** mempunyai tugas dan tanggung jawab:
- a. melakukan Pencegahan Maladministrasi di lingkungan **PIHAK KESATU**;
 - b. pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh **PIHAK KESATU**;
 - c. melakukan penyelesaian laporan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik oleh **PIHAK KESATU**; dan
 - d. melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**.

Pasal 6
PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini akan ditindaklanjuti ~~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 Sumatera Barat oleh **PIHAK KEDUA** sesuai dengan ketentuan 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.

Pasal 7
JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun, dihitung 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 sebelum jangka waktu Nota Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.

- (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 8

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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

MONITORING DAN EVALUASI

PARA PIHAK akan melaksanakan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kerja sama ini paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun atau sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 10

KERAHASIAAN

- (1) **PARA PIHAK** bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan data dan/atau informasi yang diterima.
- (2) **PARA PIHAK** dapat menggunakan informasi/data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan data dan/atau informasi.
- (3) **PARA PIHAK** dilarang untuk menginformasikan, memberikan dan meneruskan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat

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

Pasal 11

PEJABAT PENGHUBUNG

- (1) **PARA PIHAK** menunjuk pejabat penghubung masing-masing yang bertugas sebagai penghubung dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini.
- (2) Penunjukan dan pemberhentian pejabat penghubung ditetapkan oleh pimpinan **PARA PIHAK** dan diberitahukan kepada **PARA PIHAK**.

Pasal 12

PERUBAHAN

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

Pasal 13

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 14
PENUTUP

Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** dalam rangkap 3 (tiga), 2 (dua) bermaterai cukup masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.



PIHAK KEDUA,

MOKHAMMAD NAJIH



PIHAK KESATU,

MAHYELDI



LAMPIRAN NOTA KESEPAKATAN ANTARA PEMERINTAH
 PROVINSI SUMATERA BARAT DENGAN OMBUDSMAN
 REPUBLIK INDONESIA

TENTANG PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN
 PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
 PROVINSI SUMATERA BARAT

NOMOR : 120.014/PKS/GSB-2021
 NOMOR : 44/ORI-MOU/XII/2021
 TANGGAL : 9 DESEMBER 2021

RENCANA KERJA
 PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

BIRO ORGANISASI

NO	PROGRAM/KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	
				2022	2023	2024	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
1.	Program Penataan Organisasi Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	Terselenggaranya penilaian kepatuhan standar pelayanan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	Jumlah Perangkat daerah yang sudah memenuhi standar pelayanan	√	√	√	Menyelenggarakan penilaian kepatuhan standar pelayanan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	Memberikan pendampingan dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

2.	Program Penataan Organisasi Kegiatan Inovasi Pelayanan Publik	Terselenggaranya Kompetisi pelayanan prima dan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Sumatera Barat	Jumlah Unit Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memberikan pelayanan prima dan inovasi pelayanan publik.	√	√	√	Menyelenggarakan Kompetisi pelayanan prima dan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Sumatera Barat	Menyediakan tenaga ahli/narasumber mengenai Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik.
----	---	---	--	---	---	---	---	---

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

NO	PROGRAM/KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
				2022	2023	2024		
1.	Pelatihan Kepemimpinan dan pelatihan teknis pelayanan publik	Terselenggaranya Pelatihan Kepemimpinan dan pelatihan teknis pelayanan publik	Jumlah Alumni Pelatihan Kepemimpinan dan pelatihan teknis pelayanan publik	√	√	√	Menyelenggarakan Pelatihan Kepemimpinan dan pelatihan teknis pelayanan publik	Menyediakan Tenaga Ahli/Narasumber mengenai Pelayanan Publik dan Pengawasan Pelayanan Publik



PIHAK KEDUA,

MOKHAMMAD NAJIH



PIHAK KESATU,

MAHYELDI