



NOTA KESEPAKATAN
ANTARA
PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH
DAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TENTANG
SINERGI PENINGKATAN KUALITAS
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

NOMOR : 180/20-NK/TKKSD/2022
NOMOR : 60/ORI-MOU/VI/2022

Pada hari ini Rabu tanggal Tiga Puluh bulan November tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, bertempat di Jakarta, yang bertanda tangan dibawah ini:

1. **AULIA OKTAFIANDI** : Bupati Hulu Sungai Tengah, berkedudukan di Barabai, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.

2. **MOKHAMMAD NAJIH** : Ketua Ombudsman Republik Indonesia berkedudukan di Jalan H.R. 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 sendiri-sendiri disebut **PIHAK** dan secara bersama-sama disebut **PARA PIHAK**, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa **PIHAK KESATU** adalah unsur yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah menurut asas otonomi dan asas 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.

2. Bahwa **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, 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 Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 Nomor) sebagai Undang-undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Tahun 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1820)
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 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*);
8. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (*Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769*);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerjasama Daerah dengan Pihak Ketiga (*Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371*);
10. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (*Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163*); dan

11. 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 diatas, **PARA PIHAK** sepakat untuk menandatangani Nota Kesepakatan dalam rangka sinergi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**, 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 penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempercepat penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan nota kesepakatan ini berada di lingkungan **PIHAK KESATU** atau lokasi lain sesuai kebutuhan.

Pasal 3

OBJEK SINERGI

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

Pasal 4

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:

- a. Percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- b. Pencegahan maladministrasi di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- c. Pertukaran data dan/atau informasi;
- 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 (SPP) 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 penanganan dan penyelesaian laporan/aduan masyarakat;
- d. Menyediakan data dan/atau informasi sebagai bahan kerja **PIHAK**

KEDUA;

- e. Menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan sesuai ketentuan; dan
- f. Melakukan kegiatan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terkait pelayanan publik; dan
- g. Menerima pendampingan secara berkala dari **PIHAK KEDUA** dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

(2) **PIHAK KEDUA** mempunyai tugas dan tanggung jawab :

- a. Melakukan pencegahan maladministrasi dengan pengawasan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Standar Pelayanan Publik (SPP);

- b. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh **PIHAK KESATU**;
- c. Melakukan penyelesaian laporan masyarakat terkait pelayanan publik;
- d. Melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**.

Pasal 6

PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini akan disepakati bersama dalam bentuk sinergi perencanaan dan pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Sinergi perencanaan dan pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dilaksanakan oleh perangkat daerah di lingkungan **PIHAK KESATU** dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan oleh **PIHAK KEDUA** sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sinergi perencanaan dari pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam rencana kerja sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.
- (4) Apabila terdapat perubahan dalam rencana kerja sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) akan dituangkan dalam perubahan rencana kerja yang disepakati oleh **PARA PIHAK**.

Pasal 7

JANGKA WAKTU DAN PERPANJANGAN

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun, dihitung sejak ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini.

- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK**, dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi antara **PARA PIHAK** paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya masa berlaku Nota Kesepakatan ini.

Pasal 8

PENGAKHIRAN KERJA SAMA

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 sebelum tanggal pengakhiran yang dikehendaki.

Pasal 9

KERAHASIAAN

- (1) **PARA PIHAK** beserta unsur pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) bertanggungjawab atas kerahasiaan, penggunaan dan keamanan data dan/atau informasi yang diterima;
- (2) **PARA PIHAK** dapat menggunakan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan Nota Kesepakatan ini, serta tidak diperkenankan untuk menginformasikan, memberikan dan meneruskan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada **PIHAK** lain kecuali ditentukan lain dalam ketentuan perundang-undangan.
- (3) Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bukan merupakan data dan/atau informasi yang dikecualikan sebagaimana yang telah diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kewajiban menjaga rahasia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) tidak gugur dengan berakhirnya Nota Kesepakatan ini.

Pasal 10

KORESPONDENSI

- (1) Koordinasi, komunikasi, dokumen, dan/atau pemberitahuan yang berhubungan dengan Nota Kesepakatan ini disampaikan secara langsung dan/atau melalui pos tercatat serta cara-cara lain yang memungkinkan.
- (2) **PARA PIHAK** menunjuk narahubung dan menentukan alamat korespondensi masing-masing dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini yaitu:
- a. PIHAK KESATU**
- Penghubung : Kepala Bagian Organisasi
Alamat : Jl. Perwira Nomor 1 Barabai
Telepon : (0517) 41029 / 41030
Website : hulusungaitengkab.go.id
Email : bagianorganisasi@hulusungaitengkab.go.id
- b. PIHAK KEDUA**
- Penghubung : Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan
Alamat : Jalan Letjend. S. Parman Nomor 57 Banjarmasin
Telepon : (0511) 3367412, Whatsapp +62 811-5137-375
Website : www.ombudsman.go.id
Email : kalsel@ombudsman.go.id

Pasal 11

PEMBIAYAAN

Biaya yang timbul dalam pelaksanaan Nota Kesepakatan ini menjadi tanggung jawab **PARA PIHAK** dan dibebankan pada anggaran **PARA PIHAK**, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, dan/atau sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat yang pelaksanaan dan pertanggungjawabannya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan.

Pasal 12

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- (1) **PARA PIHAK** sepakat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi atau bentuk lain yang disepakati oleh **PARA PIHAK**.

Pasal 13

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Dalam hal dikemudian hari terdapat perbedaan penafsiran terhadap isi dan pelaksanaan Nota Kesepakatan ini, **PARA PIHAK** sepakat untuk menyelesaikan perbedaan tersebut secara musyawarah untuk mufakat.

Pasal 14

ADENDUM

Hal-hal yang belum yang belum disepakati, belum cukup disepakati, dan/atau terjadinya perubahan dan/atau penghapusan ketentuan dalam Nota Kesepakatan ini, akan disepakati dan ditetapkan kemudian berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK** yang dituangkan secara tertulis dalam adendum yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

Pasal 15

KEADAAN KAHAR

- (1) Dalam hal terjadi keadaan kahar seperti bencana alam, huru hara,

kebakaran, dan hal lain-lain yang berada di luar kekuasaan **PARA PIHAK** yang terjadi di wilayah kerja **PIHAK KESATU** dan/atau **PIHAK KEDUA**, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing pihak dapat ditunda untuk sementara waktu.

- (2) Atas keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), **PARA PIHAK** wajib memberitahukan secara lisan atau tulisan kepada **PIHAK** lainnya segera setelah keadaan untuk melakukan pemberitahuan dianggap memungkinkan.

Pasal 16

PENUTUP

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



AULIA OKTAFIANDI



MOKHAMMAD NAJIH

NOMOR : 180/20-NK/TKKSD/2022
NOMOR : 60/ORI-MOU/XI/2022
TANGGAL : 30 NOVEMBER 2022

SEKRETARIAT DAERAH KAB. HST (BAGIAN ORGANISASI)

NO	PROGRAM/ KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB	
				2022	2023	2024		
1.	Fasilitasi Peningkatan Pelayanan Publik	1. Terlaksananya kegiatan pembinaan terhadap Perangkat Daerah/Unit Kerja Pelayanan Publik di Lingkungan Pemkab HST	1. Workshop peningkatan pelayanan publik di Lingkungan Pemkab HST	✓	✓	✓	1. Melaksanakan workshop pelayanan publik di Lingkungan Pemkab HST	1. Memberikan pembinaan dalam pemenuhan kepatuhan standar pelayanan publik Perangkat Daerah/ UPT di lingkungan Pemerintah
1.				✓	✓	✓	1. Melaksanakan workshop pelayanan publik di Lingkungan Pemkab HST	1. Melaksanakan pembinaan, monitoring dan evaluasi atas pemenuhan standar pelayanan.

Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan.	2. Menyediakan Narasumber asistensi Perbaikan Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1. Melaksanakan Pendampingan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemkab Hulu Sungai Tengah	1. Melaksanakan	1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemkab Hulu Sungai Tengah	2. Menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten
	2. Asistensi Perbaikan hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemkab Hulu Sungai Tengah	1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemkab Hulu Sungai Tengah	2. Tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Tengah	

5. DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK & KELUARGA BERENCANA, DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN & PERLINDUNGAN ANAK

NO	PROGRAM/ KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
				2022	2023	2024	
				✓	✓	✓	
				✓	✓	✓	
				✓	✓	✓	
1.	Pemenuhan atas Standar Pelayanan Publik sesuai ketentuan Perundangan yang berlaku	Terpenuhinya standar Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan Perundangan yang berlaku	Meningkatnya kepuasan masyarakat atas Pelayanan yang diberikan				Menyediakan Sumberdaya (Anggaran, SDM dan Peralatan) untuk dapat memenuhi Standar Pelayanan secara standar pelayanan
							- Menyediakan Tenaga Ahli/Narasumber - Melakukan Pendampingan pemenuhan

INSPEKTORAT

2.	Peningkatan Kualitas Penanganan Pengaduan pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Terlaksananya Penanganan Pengaduan dengan lebih berkualitas	Peningkatannya kepuasan masyarakat atas Pengaduan	✓	✓	✓	Menyediakan Sumberdaya (Anggaran, SDM dan Peralatan) untuk dapat meningkatkan kualitas penanganan Pengaduan secara bertahap sesuai ketersediaan anggaran dan sasaran prioritas	- Melakukan evaluasi secara berkala dan peningkatkan kualitas penanganan pengaduan
				✓	✓	✓	Menyediakan Sumberdaya (Anggaran, SDM dan Peralatan) untuk dapat meningkatkan kualitas penanganan Pengaduan secara bertahap sesuai ketersediaan anggaran dan sasaran prioritas	- Melakukan evaluasi secara berkala dan peningkatkan kualitas penanganan pengaduan

NO	PROGRAM/KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN			TUGAS DAN TANGUNG JAWAB	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA
				2022	2023	2024			
1.	Pelaksanaan evaluasi Internal atas Standar Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah/Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik	Terlaksananya Evaluasi Internal Pemenuhan Standar Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah/Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik	Saran dan Rekomendasi atas Pemenuhan Standar Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah/Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik	✓	✓	✓	Menyediakan Sumberdaya (Anggaran, SDM dan Peralatan) untuk melaksanakan Evaluasi Internal Pemenuhan Standar Pelayanan pada Perangkat	- Menyediakan Tenaga Ahli/Narasumber Peningkatan Kualitas Evaluator - Melakukan Pendampingan Pelaksanaan Evaluasi Internal	

