



**ADENDUM**  
**NOTA KESEPAKATAN**  
**ANTARA**  
**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DAN**  
**PEMERINTAH PROVINSI JAMBI**  
**TENTANG**  
**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**  
**DAN PERCEPATAN PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT**

**NOMOR: 65/ORI-MOU/XII/2022**  
**NOMOR: 69/NK-GUB/SETDA.PEM-OTDA.3.2/XII/2022**

Pada hari ini Jum'at tanggal Sembilan bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, bertempat di Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini:

- I. **MOKHAMMAD NAJIH** : **Ketua Ombudsman Republik Indonesia**, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jalan H. R. Rasuna Said Kav. C-19, Jakarta Selatan, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
- II. **H. AL HARIS** : **Gubernur Jambi** dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Jambi berkedudukan di Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 01, Telanaipura Jambi sebagai **PIHAK KEDUA**.

**PIHAK KESATU** dan **PIHAK KEDUA** selanjutnya disebut **PARA PIHAK**, terlebih dahulu menerangkan bahwa **PARA PIHAK** telah menandatangani Nota Kesepakatan antara Ombudsman Republik Indonesia dan Pemerintah Provinsi Jambi Nomor: 10/ORI-MOU/IX/2020, Nomor: 710/09/NK.SETDA. PKS/IX/2020 tanggal 08 September 2020 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat.

a. Melaksanakan Misi Pertama Gubernur Jambi berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Jambi Tahun 2021-2026, dalam rangka Pencapaian Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan Daerah Yang Bersih, Transparan dan Akuntabel dengan Pelayanan Publik Berkualitas, diperlukan upaya yang luar biasa dan dukungan dari seluruh Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi.

b. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KEDUA**, perlu adanya pemenuhan indikator yang meliputi Indeks Pelayanan Publik (IPP), Opini Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh **PIHAK KESATU**, dan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);

c. Dalam rangka upaya luar biasa sebagaimana dimaksud pada huruf b, serta memenuhi Visi Jambi Maju, Aman, Nyaman, Tertib, Amanah dan Profesional (MANTAP) 2024, terdapat tambahan tanggung jawab bagi **PIHAK KEDUA**;

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 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);

4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2022 tentang Provinsi Jambi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6807);
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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. 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);

10. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
11. 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);
12. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163); dan
13. 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** sepakat untuk melakukan Adendum Nota Kesepakatan sebagai berikut:

### **Pasal I**

Beberapa ketentuan dalam Nota Kesepakatan diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 2 ditambah 3 (tiga) huruf, yakni huruf g, huruf h, dan huruf i, sehingga berbunyi sebagai berikut:
  - a. Percepatan penanganan dan penyelesaian laporan masyarakat;
  - b. Pencegahan maladministrasi;
  - c. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Jambi;
  - d. Pertukaran informasi/data;
  - e. Peningkatan dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia terkait peningkatan kualitas layanan publik;
  - f. Pendampingan secara berkala dalam peningkatan kualitas layanan publik;

- g. Peningkatan kebijakan pelayanan publik;
  - h. Peningkatan sistem informasi pelayanan publik; dan
  - i. Penguatan sistem pengaduan dan konsultasi pelayanan publik.
2. Ketentuan Pasal 3 ayat (2) ditambah 4 (empat) huruf h, huruf i, huruf j, dan huruf k, sehingga berbunyi sebagai berikut:
- a. Menyusun dan menerapkan standard Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - b. Menindaklanjuti laporan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak laporan diinformasikan oleh **PIHAK KESATU**;
  - c. Menunjuk Pejabat Penghubung sebagai pelaksana dalam percepatan penanganan dan penyelesaian laporan;
  - d. Memberikan Informasi/data dalam pelaksanaan Nota Kesepakatan ini sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - e. Memfasilitasi pelatihan tentang Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi;
  - f. Memfasilitasi dan menerima hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan **PIHAK KESATU** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - g. Menyediakan Informasi Pelayanan Publik melalui kanal lainnya secara berkelanjutan di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi;
  - h. Pendampingan kepada Perangkat Daerah dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik;
  - i. Pendampingan peningkatan dan pengembangan profesionalisme dan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas layanan publik;
  - j. Melakukan peningkatan sistem informasi pelayanan publik; dan
  - k. Melakukan penguatan sistem pengaduan dan konsultasi pelayanan publik.

## Pasal II

- (1) Adendum Nota Kesepakatan ini berlaku sejak tanggal ditandatangani oleh **PARA PIHAK**, dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan antara Ombudsman Republik Indonesia dan Pemerintah Provinsi Jambi tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Percepatan Penyelesaian Laporan Masyarakat, Nomor: 10/ORI-MOU/IX/2020, Nomor: 710/09/ NK.SETDA.PKS/IX/2020.
- (2) Adendum Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani pada hari, tanggal, bulan dan tahun sebagaimana tersebut di atas, dan dalam rangkap 2 (dua) asli, masing-masing bermeterai cukup dan mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani oleh **PARA PIHAK**.

**PIHAK KEDUA,**



**H. AL HARIS**

**PIHAK KESATU,**



**MOKHAMMAD NAJIH**