



NOTA KESEPAHAMAN

ANTARA

**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI,
KEMENTERIAN DALAM NEGERI,
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,
KANTOR STAF PRESIDEN**

DAN

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

TENTANG

**SINERGI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL MENGGUNAKAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT**

NOMOR : 195/M.KS.00/2021

NOMOR : 119/4916/SJ

NOMOR : 627/MoU/M.KOMINFO/HK.04/02/9/2021

NOMOR : NK-02/KSK/09/2021

NOMOR : 22/ORI-MOU/IX/2021

Pada hari ini, Kamis tanggal sembilan bulan September tahun dua ribu dua puluh satu (09-09-2021), bertempat di Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. TJAHO KUMOLO

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, yang berkedudukan di Jalan Jenderal Sudirman Kav. 69 Jakarta Selatan, untuk selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.



NOTA KESEPAHAMAN

ANTARA

**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI,
KEMENTERIAN DALAM NEGERI,
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,
KANTOR STAF PRESIDEN**

DAN

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

TENTANG

**SINERGI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL MENGGUNAKAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT**

NOMOR : (NOMOR PANRB)
NOMOR : (NOMOR KEMDAGRI)
NOMOR : (NOMOR KOMINFO)
NOMOR : (NOMOR KSP)
NOMOR : (NOMOR ORI)

Pada hari ini, Kamis tanggal sembilan bulan September tahun dua ribu dua puluh satu (09-09-2021), bertempat di Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. TJAHO KUMOLO

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, yang berkedudukan di Jalan Jenderal Sudirman Kav. 69 Jakarta Selatan, untuk selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.

Pihak 1: 	Pihak 2: 	Pihak 3: 	Pihak 4: 	Pihak 5: 
--	--	--	--	--

2. **MUHAMMAD TITO KARNAVIAN** Menteri Dalam Negeri, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, yang berkedudukan di Jalan Medan Merdeka Utara Nomor 7 Jakarta Pusat, untuk selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.
3. **JOHNNY G. PLATE** Menteri Komunikasi dan Informatika, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, yang berkedudukan di Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 9 Jakarta Pusat, untuk selanjutnya disebut **PIHAK KETIGA**.
4. **MOELDOKO** Kepala Staf Kepresidenan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kantor Staf Presiden Republik Indonesia, yang berkedudukan di Jalan Veteran Nomor 16 Jakarta Pusat, untuk selanjutnya disebut sebagai **PIHAK KEEMPAT**.
5. **MOKHAMMAD NAJIH** Ketua Ombudsman, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, yang berkedudukan di Jalan H.R. Rasuna Said Kav. C-19, Kuningan, Jakarta Selatan, untuk selanjutnya disebut **PIHAK KELIMA**.

Bahwa **PIHAK KESATU**, **PIHAK KEDUA**, **PIHAK KETIGA**, **PIHAK KEEMPAT** dan **PIHAK KELIMA** masing-masing menjalani jabatannya tersebut, selanjutnya secara bersama-sama disebut **PARA PIHAK**, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

1. **PIHAK KESATU** adalah Kementerian yang menyelenggarakan urusan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.
2. **PIHAK KEDUA** adalah Kementerian yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan dalam negeri untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.
3. **PIHAK KETIGA** adalah Kementerian yang menyelenggarakan urusan di bidang komunikasi dan informatika untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.
4. **PIHAK KEEMPAT** Lembaga non-struktural yang memiliki tugas menyelenggarakan pemberian dukungan kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam melaksanakan pengendalian program-program prioritas nasional, komunikasi politik dan pengelolaan isu strategis.

Pihak 1: 	Pihak 2: 	Pihak 3: 	Pihak 4: 	Pihak 5: 
--	--	--	--	--

5. **PIHAK KELIMA** 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 (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
6. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
7. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola oleh **PARA PIHAK**.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, **PARA PIHAK** dengan ini sepakat untuk membuat Nota Kesepahaman tentang Sinergi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disebut Nota Kesepahaman, dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1 MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Nota Kesepahaman ini dimaksudkan sebagai landasan dan pedoman bagi **PARA PIHAK** untuk melaksanakan kerja sama dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!.
- (2) Nota Kesepahaman ini bertujuan untuk meningkatkan kerja sama **PARA PIHAK** dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! dengan semangat efisiensi dan efektivitas guna mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 2 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepahaman ini yaitu dukungan kepada **PARA PIHAK** dalam hal pengelolaan SP4N-LAPOR! meliputi:

- a. Penguatan organisasi SP4N-LAPOR! yang meliputi penguatan tata kelola lembaga, penguatan fungsi simpul (*hub*) koordinasi pengelolaan pengaduan dan manajemen pengelolaan pengaduan di pemerintah daerah;

Pihak 1: 	Pihak 2: 	Pihak 3: 	Pihak 4: 	Pihak 5: 
--	--	--	--	--

- b. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola SP4N-LAPOR! dan pengembangan platform pembelajaran SP4N-LAPOR!;
- c. Penguatan tata laksana pengelolaan SP4N-LAPOR! yang meliputi ekstensifikasi *Standard Operating Procedure* (SOP), standar kategori pengaduan, penyusunan standar pelayanan dan kode etik pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- d. Penguatan komunikasi dan partisipasi publik yang meliputi penyusunan dan pelaksanaan strategi komunikasi SP4N-LAPOR! dengan bersinergi bersama kementerian/lembaga/pemerintah daerah;
- e. Pemantauan dan evaluasi kerangka manajemen kinerja SP4N-LAPOR!;
- f. Pelaksanaan integrasi/konsolidasi data SP4N-LAPOR! dan pengembangan sistem teknologi informasi;
- g. Penguatan kebijakan dan regulasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional; dan
- h. Pertukaran data dan/atau informasi yang beretika, aman dan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3
PERAN PIHAK KESATU

PIHAK KESATU merumuskan arah dan kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan melibatkan Pihak Lainnya.

Pasal 4
PERAN PIHAK KEDUA

- (1) **PIHAK KEDUA** melakukan koordinasi, pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.
- (2) **PIHAK KEDUA** melakukan penguatan kelembagaan penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Pasal 5
PERAN PIHAK KETIGA

- (1) **PIHAK KETIGA** memberikan dukungan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan dan implementasi SP4N-LAPOR!.
- (2) **PIHAK KETIGA** melakukan penguatan komunikasi melalui sinergi kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dalam rangka diseminasi informasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

Pihak 1: 	Pihak 2: 	Pihak 3: 	Pihak 4: 	Pihak 5: 
--	--	--	--	--

Pasal 6
PERAN PIHAK KEEMPAT

PIHAK KEEMPAT melakukan koordinasi, pemantauan dan evaluasi tindak lanjut atas pengaduan program prioritas nasional dan isu strategis melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 7
PERAN PIHAK KELIMA

- (1) **PIHAK KELIMA** memantau, mengawasi dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang belum ditindaklanjuti dengan waktu lebih dari 60 (*enam puluh*) hari kerja oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) **PIHAK KELIMA** melakukan koordinasi serta memberikan saran dan pertimbangan terhadap tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang tidak selesai pada tingkat penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 8
PELAKSANAAN

- (1) Dalam melaksanakan peran berdasarkan Nota Kesepahaman ini, **PARA PIHAK** bekerja secara sinergis dalam batas kemampuan sesuai tugas dan fungsi dengan memanfaatkan sumber daya masing-masing **PARA PIHAK**.
- (2) **PARA PIHAK** membentuk forum koordinasi kerja untuk menjamin keberlangsungan Nota Kesepahaman pengelolaan SP4N-LAPOR!.
- (3) Pelaksanaan Nota Kesepahaman ini ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja sama yang dilakukan oleh wakil-wakil yang ditunjuk oleh **PARA PIHAK** sesuai dengan kebutuhan.
- (4) Perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan wewenang **PARA PIHAK** berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9
PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepahaman ini dibebankan pada anggaran **PARA PIHAK** sesuai tugas dan tanggung jawabnya dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 10
KERAHASIAAN

- (1) **PARA PIHAK** bertanggungjawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan informasi/data yang diterima sesuai peraturan perundang-undangan.

Pihak 1: 	Pihak 2: 	Pihak 3: 	Pihak 4: 	Pihak 5: 
--	--	--	--	--

- (2) **PARA PIHAK** hanya dapat menggunakan informasi/data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan informasi/data tersebut serta tidak diperkenankan memberikan, meneruskan, dan mengungkapkan kepada pihak lain sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 11
NARAHUBUNG

- (1) **PARA PIHAK** menunjuk unit dan Narahubung masing-masing yang bertugas sebagai penghubung dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepahaman ini.

- (2) Narahubung sebagaimana ayat (1) terdiri atas:

a. **PIHAK KESATU :**

Biro Manajemen Kinerja, Organisasi dan Kerjasama Sekretariat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Alamat : Jl. Jenderal Sudirman Kaveling 69 Jakarta Selatan
Nomor Telepon : (021) 7246303
Email : kerjasama@menpan.go.id

b. **PIHAK KEDUA :**

Pusat Fasilitasi Kerja Sama Kementerian Dalam Negeri

Alamat : Jl. Medan Merdeka Utara Nomor 7, Jakarta Pusat.
Nomor Telepon : (021) 3810343
Email : fasker_setjen@kemendagri.go.id

c. **PIHAK KETIGA :**

Biro Perencanaan Sekretariat Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Alamat : Jl. Medan Merdeka Barat Nomor 9, Jakarta Pusat.
Nomor Telepon : (021) 3842383
Email : kerjasama.rocan@kominform.go.id

d. **PIHAK KEEMPAT:**

Sekretariat Kantor Staf Presiden.

Alamat : Jl. Veteran Nomor 16 Jakarta Pusat.
Nomor Telepon : (021) 2354 5001
Email : persuratan@ksp.go.id

e. **PIHAK KELIMA :**

Biro Hukum Kerja Sama dan Organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Alamat : Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan.
Nomor Telepon : (021) 2251 3737
Email : kerjasama@ombudsman.go.id

Pihak 1: 	Pihak 2: 	Pihak 3: 	Pihak 4: 	Pihak 5: 
--	--	--	--	--

- (3) **PARA PIHAK** setiap waktu dapat mengubah alamat korespondensi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan memberitahukan secara tertulis perubahan alamat korespondensi paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum terjadinya perubahan alamat korespondensi tersebut.

Pasal 12
JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepahaman ini berlaku untuk jangka waktu selama 5 (lima) tahun terhitung sejak ditandatangani dan dapat diperpanjang atas kesepakatan **PARA PIHAK**.
- (2) Nota Kesepahaman ini dapat diakhiri sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila disepakati oleh **PARA PIHAK** atau adanya ketentuan peraturan perundang-undangan yang berakibat tidak dimungkinkannya Nota Kesepahaman ini dilanjutkan.

Pasal 13
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

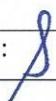
PARA PIHAK melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan Nota Kesepahaman ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan **PARA PIHAK**.

Pasal 14
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Apabila di kemudian hari timbul perselisihan, baik yang berkaitan dengan penafsiran umum maupun pelaksanaan Nota Kesepahaman ini, **PARA PIHAK** akan menyelesaikan perselisihan tersebut secara musyawarah untuk mufakat.

Pasal 15
ADENDUM

- (1) Dalam hal diperlukan adanya penambahan dan/atau pengurangan materi Nota Kesepahaman ini, maka dapat dilakukan perubahan atas kesepakatan **PARA PIHAK**.
- (2) Perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Adendum yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Nota Kesepahaman ini.

Pihak 1: 	Pihak 2: 	Pihak 3: 	Pihak 4: 	Pihak 5: 
--	--	--	--	--

**Pasal 16
PENUTUP**

Nota Kesepahaman ini mulai berlaku sejak ditandatangani oleh **PARA PIHAK**, dibuat dalam rangkap 5 (lima) asli masing-masing bermeterai cukup, dibubuhi stempel jabatan dan mempunyai kekuatan hukum yang sama dan masing-masing Pihak memperoleh 1 (satu) rangkap asli.

PIHAK KESATU

TJAHJO KUMOLO

PIHAK KEDUA

**MUHAMMAD TITO
KARNAVIAN**

PIHAK KETIGA

JOHNNY G. PLATE

PIHAK KEEMPAT

MOELDOKO

PIHAK KELIMA

MOKHAMMAD NAJIH

Pihak 1: 	Pihak 2: 	Pihak 3: 	Pihak 4: 	Pihak 5: 
--	--	--	--	--