



PERJANJIAN KERJASAMA

ANTARA

PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA

DENGAN

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI

NOMOR : 900 / 4974 / DKI / III / 2018

NOMOR : 04 / DIR / KSM / 2018

TENTANG

KERJASAMA PEMANFAATAN APLIKASI CONTACT CENTER
DAN LAYANAN PUBLIK

Pada hari ini Selasa tanggal dua puluh bulan Maret tahun dua ribu delapan belas bertempat di Medan, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Drs. MHD. FITRIYUS, SH., MSP : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara, berdasarkan Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 821.23/411/2017, tanggal 5 Januari 2017, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang berkedudukan di Jalan Pangeran Diponegoro Nomor 30 Medan, Sumatera Utara, selanjutnya disebut PIHAK KESATU.
2. Ir. ARIF HARYADIAN, MSi : Direktur Administrasi dan Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Periode 2015 2019, yang diangkat berdasarkan Keputusan Gubernur Provinsi Sumatera Utara Nomor 188.44/129/KPTS/ 2015, tanggal 11 Maret 2015, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, berkedudukan di Jl. Sisingamangaraja Nomor 1 Medan selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA, selanjutnya disebut PARA PIHAK.

Dengan ini PARA PIHAK menyatakan setuju dan sepakat untuk mengadakan Perjanjian Kerjasama tentang Kerjasama Pemanfaatan Aplikasi Contact Center dan Layanan Publik, dengan berdasarkan prinsip kemitraan, saling memberikan manfaat dan memiliki pemahaman yang sama dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 beberapakali 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. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kerjasama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4761);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Kerjasama Daerah;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Kerjasama Antar Daerah;
7. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2009 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 20);

8. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 32);
9. Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2012 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara (Berita Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2012 Nomor 48);
10. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Smart Province Provinsi Sumatera Utara (Berita Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2012 Nomor 77);
11. Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/129/KPTS/2015 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara periode 2015-2019;
12. Kesepakatan Bersama Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dengan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Nomor 415.4/2666/2018 dan Nomor 04 / DIR / 2018 Tanggal 20 Maret 2018 tentang Optimalisasi Peningkatan Pelayanan Publik;

Berdasarkan hal tersebut di atas, PARA PIHAK sepakat untuk melakukan Perjanjian Kerjasama, dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan Perjanjian Kerjasama ini adalah:

- a. maksud dari Perjanjian Kerjasama ini adalah perwujudan keterpaduan yang sinergis saling membantu dalam penyelenggaraan kegiatan bidang teknologi informasi dan komunikasi;
- b. tujuan dari Perjanjian Kerjasama ini adalah untuk Percepatan dan Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Pelayanan Publik.

Pasal 2

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Perjanjian Kerjasama ini meliputi:

- a. pemanfaatan teknologi dan informatika;
- b. optimalisasi pemanfaatan layanan publik;
- c. penyediaan data dan informasi layanan publik.

Pasal 3

PELAKSANAAN

- (1) Kegiatan penyediaan dan pemanfaatan aplikasi *contact center* yang terintegrasi dengan layanan *Sumut Smart Province* dilakukan oleh PARA PIHAK.
- (2) Penyediaan Dashboard Layanan Publik dan link website PDAM Tirtanadi dilakukan oleh PIHAK KEDUA dan diintegrasikan oleh PIHAK KESATU dalam *Sumut Smart Province*;
- (3) PIHAK KEDUA bersedia memberikan pelatihan dan pendampingan pengelolaan aplikasi *Contact Center* kepada PIHAK KESATU ;
- (4) Petunjuk Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Kerjasama ini.
- (5) PARA PIHAK akan berkoordinasi dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.

Pasal 4

HAK DAN KEWAJIBAN

- (1) Hak PIHAK KESATU:
 - a. menerima Layanan Aplikasi pengaduan *Contact Center* yang dapat terintegrasi dengan layanan *Sumut Smart Province* yang dimiliki dari PIHAK KEDUA;
 - b. menerima *transfer knowledge* terkait pengelolaan aplikasi *Contact Center* yang akan diintegrasikan pada *Sumut Smart Province* oleh PIHAK KEDUA; dan
 - c. dapat memanfaatkan kemampuan PIHAK KEDUA dalam hal penyediaan Narasumber pada Pelatihan yang akan dilakukan oleh PIHAK KESATU.
- (2) Kewajiban PIHAK KESATU:

menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan kepada PIHAK KEDUA yang diatur sesuai dengan ketentuan serta peraturan yang berlaku sesuai kesepakatan PARA PIHAK.
- (3) Hak PIHAK KEDUA:

memperoleh sarana dan prasarana yang dibutuhkan dari PIHAK KESATU.
- (4) Kewajiban PIHAK KEDUA:
 - a. menyediakan Aplikasi *Contact Center* dan Tenaga Ahli, Instruktur, atau Narasumber yang dapat memberikan pendampingan dalam pengelolaan *Contact Center*.
 - b. Menyediakan Dashboard Layanan Publik untuk diintegrasikan pada Layanan *Sumut Smart Province*;

- c. menyediakan link website untuk diintegrasikan pada Layanan Sumut Smart Province.

Pasal 5

JANGKA WAKTU

- (1) Perjanjian Kerjasama ini berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun sejak ditandatangani dan dapat diperpanjang atau diakhiri sesuai kesepakatan PARA PIHAK.
- (2) Apabila salah satu PIHAK berniat memperpanjang atau mengakhiri Perjanjian Kerjasama ini, maka harus memberitahukan kepada PIHAK LAINNYA paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya Perjanjian Kerjasama ini.

Pasal 6

PEMBIAYAAN

Biaya yang timbul akibat dari Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama ini dibebankan pada anggaran PARA PIHAK sesuai dengan hak dan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

KOMUNIKASI DAN KORESPONDENSI

- (1) Setiap pemberitahuan dan komunikasi lainnya sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian Kerjasama ini harus dibuat secara tertulis dalam Bahasa Indonesia, dikirim secara langsung dengan mendapat tanda terima, ke alamat sebagaimana tersebut dibawah ini:

Pemerintah Provinsi Sumatera Utara	PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara
u.p. : Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara	u.p. : Direktorat Administrasi dan Keuangan
alamat : Jl. H.M. Said No. 27 Medan	alamat : Jl. Sisingamangaraja Nomor 1 Medan
telp : (061) 4527254	telp : (061) 4571666
faks : (061) 4510185	faks : (061) 4572771
email : diskominfo@sumutprov.go.id	email : tirtanadi@pdamtirtanadi.co.id

- (2) Apabila ada perubahan alamat korespondensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PIHAK yang melakukan perubahan alamat korespondensi tersebut berkewajiban untuk memberitahukan secara tertulis kepada PIHAK LAINNYA dan tidak perlu dilakukan Amandemen atas Perjanjian Pelaksanaan Kerjasama ini.

Pasal 8

PENGAKHIRAN KERJASAMA

- (1) Perjanjian Kerjasama ini berakhir, apabila:
 - a. terdapat kesepakatan pengakhiran PARA PIHAK;
 - b. salah satu pihak tidak melaksanakan atau melanggar ketentuan perjanjian;
 - c. muncul norma baru dalam peraturan perundang undangan;
 - d. berakhirnya masa perjanjian.
- (2) Pengakhiran Perjanjian Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mempengaruhi hak dan kewajiban PARA PIHAK yang harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum berakhirnya Perjanjian Kerjasama ini.

Pasal 9

PERISTIWA KAHAR

- (1) Dalam hal terjadi peristiwa di luar kemampuan PARA PIHAK yang merupakan keadaan memaksa dan berakibat merugikan PARA PIHAK, maka pihak yang mengalami keadaan memaksa, diwajibkan memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya.
- (2) Keadaan memaksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi peristiwa yang terjadi di luar kemampuan PARA PIHAK yang berakibat tidak dapat dipenuhinya hak dan kewajiban salah satu pihak, antara lain:
 - a. kerusakan/huru-hara;
 - b. bencana alam dan non alam;
- (3) Dalam hal terjadi keadaan memaksa, PARA PIHAK sepakat untuk meninjau kembali Perjanjian Kerjasama ini terkait hak dan kewajiban.

Pasal 10

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

- (1) Dalam hal terjadi perselisihan terhadap pelaksanaan Perjanjian Kerjasama ini akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat.
- (2) Apabila penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat tidak terpenuhi, maka penyelesaian perselisihan dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundangan-undangan.

Pasal 11

KETENTUAN LAIN-LAIN

- (1) Perubahan atau hal yang belum diatur dalam Perjanjian Kerjasama ini atau yang dipandang perlu oleh PARA PIHAK, akan dituangkan lebih lanjut dalam

perjanjian tambahan atau adendum yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Kerjasama ini.

- (2) Apabila terdapat kebijakan Pemerintah atau peraturan lain yang mengakibatkan perubahan dalam pelaksanaan Perjanjian Kerjasama ini akan dibahas dan disepakati bersama oleh PARA PIHAK.
- (3) Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama ini tidak berakhir karena pergantian pimpinan di lingkungan PARA PIHAK.

Demikian Perjanjian Kerjasama ini dibuat dalam rangkap 4 (empat) dan 2 (dua) diantaranya bermaterai cukup masing-masing sama bunyinya dan mempunyai kekuatan hukum yang sama untuk PARA PIHAK.



Ir. ARIF HARYADIAN, MSi



Drs. MHD. FITRIYUS, SH., MSP