



**NOTA KESEPAKATAN**  
**ANTARA**  
**PEMERINTAH KOTA TERNATE**  
**DAN**  
**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**  
**TENTANG**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA TERNATE**

**Nomor : 700/05/2022**

**Nomor : 29/ORI-MOU/VII/2022**

Pada hari ini Kamis tanggal Empat belas bulan Juli tahun dua ribu dua puluh dua, bertempat di Jakarta, yang bertanda tangan dibawah ini:

1. **M. TAUHID SOLEMAN** : Wali Kota Ternate, yang diangkat berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 131.82-1055, Kota Ternate, berkedudukan di Kelurahan Muhajirin, Kecamatan Ternate Tengah, Provinsi Maluku Utara, yang dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Ternate, 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**, untuk selanjutnya secara bersama-sama disebut **PARA PIHAK**, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa **PIHAK KESATU** adalah Pemerintahan Kota Ternate, penyelenggara pelayanan publik dan penyelenggara urusan Pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan 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 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 Pemerintah 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. 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);
5. 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);
6. 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);
7. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
8. 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); dan
9. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, **PARA PIHAK** sepakat untuk menandatangani Nota Kesepakatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempercepat penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat atas pelayanan publik, dengan ketentuan sebagai berikut:

**Pasal 1**  
**MAKSUD DAN TUJUAN**

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah sebagai landasan kerjasama dan koordinasi **PARA PIHAK** dalam pelaksanaan peningkatan kualitas 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**  
**OBJEK DAN RUANG LINGKUP**

- (1) Objek Nota Kesepakatan ini adalah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**.
- (2) Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini terdiri atas:
  - 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; dan
  - d. Kegiatan lain yang disepakati oleh **PARA PIHAK**.

**Pasal 3**  
**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

- (1) **PIHAK KESATU** mempunyai tugas dan tanggung jawab :
  - a. Mendorong Perangkat Daerah memenuhi standar pelayanan publik dan melengkapi Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - b. Mendorong Perangkat Daerah menjalankan SOP yang berlaku dan meningkatkan kualitas pelayanan publik;
  - c. Melakukan percepatan penyelesaian laporan masyarakat;

- d. Menyediakan data dan/atau informasi sebagai bahan kerja **PIHAK KEDUA**;
  - e. Menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan sesuai ketentuan; dan
  - f. Mengadakan rapat koordinasi kegiatan, pemantauan, dan evaluasi.
- (2) **PIHAK KEDUA** mempunyai tugas dan tanggung jawab :
- a. Melakukan pencegahan maladministrasi dengan pengawasan penerapan SOP serta Standar Pelayanan Publik;
  - b. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh **PIHAK KESATU**;
  - c. Melakukan penyelesaian laporan masyarakat; dan
  - d. Melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**.

#### **Pasal 4**

#### **PELAKSANAAN**

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini akan disepakati bersama dalam bentuk sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.
- (2) Sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dilaksanakan oleh perangkat daerah di lingkungan **PIHAK KESATU** dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Maluku Utara oleh **PIHAK KEDUA** sesuai dengan 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 yang tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

**Pasal 5**  
**JANGKA WAKTU**

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun, sejak ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini.
- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK**, dengan ketentuan **PIHAK** yang ingin memperpanjang, harus memberitahukan secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya, paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya masa berlaku Nota Kesepakatan ini.
- (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 sebelum tanggal pengakhiran yang dikehendaki.

**Pasal 6**  
**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, serta sumber pembiayaan lain yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 7**  
**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 8**

#### **KERAHASIAAN**

- (1) **PARA PIHAK** bertanggungjawab atas kerahasiaan, penggunaan dan keamanan informasi/data yang diterima.
- (2) **PARA PIHAK** dapat menggunakan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan data dan/atau informasi tersebut.
- (3) **PARA PIHAK** dilarang menginformasikan, memberikan dan meneruskan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada pihak lain kecuali ditentukan lain dalam ketentuan perundang-undangan.
- (4) 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.

### **Pasal 9**

#### **KEADAAN KAHAR**

- (1) Keadaan Kahar yang dimaksud dalam Nota Kesepakatan ini adalah terjadinya sesuatu peristiwa diluar kemampuan **PARA PIHAK** yang mengakibatkan tidak dapat dilaksanakannya Nota Kesepakatan ini, seperti terjadinya bencana alam, huru hara, banjir, perang, kebakaran dan sejenisnya, yang dibuktikan melalui pernyataan tertulis pihak berwenang.
- (2) Dalam hal salah satu **PIHAK** terkena peristiwa dalam kategori keadaan kahar, maka **PIHAK** tersebut berkewajiban memberitahukan peristiwa

yang menyimpannya kepada **PIHAK** lainnya dengan melampiri pernyataan tertulis **PIHAK** berwenang paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung mulai terjadinya peristiwa tersebut.

- (3) Apabila peristiwa keadaan kahar tersebut berlangsung secara terus menerus hingga melebihi jangka waktu 30 (tiga puluh) hari, maka **PARA PIHAK** sepakat untuk meninjau kembali Nota Kesepakatan ini.

## **Pasal 10**

### **NARAHUBUNG**

- (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 Kerja Sama Setda Kota Ternate  
Alamat : Kelurahan Muhajirin, Kecamatan Ternate Tengah,  
Provinsi Maluku Utara  
Telepon : 0822 7909 2575

**b. PIHAK KEDUA**

Penghubung : Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi  
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku  
Utara  
Alamat : Jl. Merdeka No. 13, Kelurahan Santiong,  
Kecamatan Ternate Tengah, Kota Ternate,  
Provinsi Maluku Utara  
Telepon : 0921 312 4362  
Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)  
Email : [malut@ombudsman.go.id](mailto:malut@ombudsman.go.id)

**Pasal 11**

**PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

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

**Pasal 12**

**PERUBAHAN**

Hal-hal yang belum diatur dan/atau perubahan atas ketentuanketentuan dalam Nota Kesepakatan ini akan diatur lebih lanjut dengan persetujuan tertulis dari **PARA PIHAK** dan dituangkan dalam bentuk addendum yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

**Pasal 13**

**PENUTUP**

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

**PIHAK KESATU,**

  
  
E8E51AJX696094478  
**M. TAUHID SOLEMAN**

**PIHAK KEDUA,**

  
  
**MOKHAMMAD NAJIH**

LAMPIRAN NOTA KESEPAKATAN ANTARA PEMERINTAH KOTA  
 TERNATE DAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
 TENTANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TERNATE  
 NOMOR : 700/05/2022  
 NOMOR : 29/ORI-MOU/VIII/2022  
 TANGGAL : 14 Juli 2022

RENCANA KERJA  
 PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KOTA TERNATE

BAGIAN 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 Kota Ternate	Terselenggaranya penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Peringkat Daerah/ Bagian/UPP di lingkungan Pemerintah Kota Ternate	Jumlah Peringkat daerah yang sudah memenuhi standar pelayanan	√	√	√	Menyelenggarakan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Peringkat Daerah/ Bagian/UPP di lingkungan Pemerintah Kota Ternate	Memberikan pendampingan dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Peringkat Daerah/ Bagian/UPP di lingkungan Pemerintah Kota Ternate yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara
2.	Program Penataan Organisasi Kegiatan Inovasi Pelayanan Publik	Terselenggaranya Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Ternate	Jumlah inovasi pelayanan publik	√	√	√	Menyelenggarakan Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Ternate	Menyediakan Tenaga Ahli/ Narasumber Mengenai Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

NO	PROGRAM/ KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
				2022	2023	2024	
1.	Program/ kegiatan Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate	Terselenggaranya kegiatan Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate	Pencegahan Maladministrasi dalam Pelaksanaan penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate	√	√	√	Menyelenggarakan kegiatan Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate
2.	Pelatihan Kepemimpinan dan Pelatihan Dasar CPNS di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate	Terselenggaranya Pelatihan Kepemimpinan dan Pelatihan Dasar CPNS di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate	Jumlah Alumni Pelatihan Kepemimpinan dan Pelatihan Dasar CPNS di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate	√	√	√	Menyelenggarakan Pelatihan Kepemimpinan dan Pelatihan Dasar CPNS di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate
							Menyediakan Tenaga Ahli/ Narasumber Mengenai Pelayanan Publik dan Pengawasan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara



**PIHAK KEDUA,**

**MOKHAMMAD NAJIH**



**PIHAK KESATU,**

**M. LAHID SOLEMAN**