



NOTA KESEPAKATAN

ANTARA

PEMERINTAH KOTA AMBON

DAN

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

TENTANG

SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA AMBON

Nomor : 067/10/NK/2023

Nomor : 66/ORI-MOU/V/2023

Pada hari ini Senin tanggal Dua Puluh Dua bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (22-05-2023), bertempat di Ambon, kami yang bertanda tangan dibawah ini:

1. **BODEWIN M. WATTIMENA** : Penjabat Walikota Ambon, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 131.81.1165 Tahun 2022 tentang Pengangkatan Walikota Ambon Provinsi Maluku, Tanggal 13 Mei 2022, berkedudukan di Jalan Sultan Hairun No. 1 Ambon Provinsi Maluku, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Ambon selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
2. **MOKHAMMAD NAJIH** : Ketua Ombudsman Republik Indonesia, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36/P Tahun 2021 tentang Pengangkatan

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU

Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026 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:

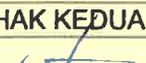
1. Bahwa PIHAK KESATU adalah unsur yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah menurut asas otonomi dan asas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 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 dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Dengan memperhatikan Peraturan Perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 23 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat II Dalam Wilayah Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1645);

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	

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 Pemerintah 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41);
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);

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	

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 Pemerintah Kota Ambon, 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.

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	

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 penyelesaian laporan 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 5  
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) PIHAK KESATU mempunyai tugas dan tanggung jawab:
  - a. mendorong Perangkat Daerah memenuhi dan menjalankan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan melengkapi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik;
  - b. melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/aduan masyarakat;
  - c. menyediakan data dan/atau informasi terkait pelayanan publik sebagai bahan kerja PIHAK KEDUA;
  - d. menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan terkait pelayanan publik sesuai ketentuan;
  - e. melakukan kegiatan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terkait pelayanan publik; dan
  - f. menerima pendampingan secara berkala dari PIHAK KEDUA dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	

- (2) PIHAK KEDUA mempunyai tugas dan tanggung jawab :
- a. melakukan pencegahan maladministrasi dengan pengawasan pemenuhan dan penerapan SPP serta SOP;
  - b. pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PIHAK KESATU;
  - c. melakukan penyelesaian laporan masyarakat terkait pelayanan publik di lingkungan PIHAK KESATU; dan
  - d. melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KESATU.

Pasal 6  
PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan akan disepakati bersama dalam bentuk sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.
- (2) 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.
- (3) 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 oleh PIHAK KEDUA sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

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 KEDUA	PIHAK KESATU
/	0

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 dalam pasal 7 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) bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan informasi dan/atau data yang diterima. PARA PIHAK dapat menggunakan informasi/data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan informasi dan/atau data.
- (2) PARA PIHAK hanya dapat menggunakan informasi dan/atau data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan informasi dan/atau data dan tidak diperkenankan untuk memberikan, meneruskan dan mengungkapkan kepada PIHAK lain, kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kewajiban menjaga rahasia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) tidak gugur dengan berakhirnya Nota Kesepakatan ini.

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	

Pasal 10  
KORESPONDENSI

(1) PARA PIHAK menunjuk narahubung dan menentukan alamat korespondensi masing-masing dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini yaitu:

a. PIHAK KESATU

Penghubung : Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Ambon.

Alamat : Jalan Sultan Hairun No.1, Kota Ambon, Provinsi Maluku.

Telepon/WA : 08114799740

Website : <https://ambon.go.id>

Email : [bagian.organisasi@ambon.go.id](mailto:bagian.organisasi@ambon.go.id)

b. PIHAK KEDUA

Penghubung : Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku.

Alamat : Jalan Dr. J. Leimena, Poka, Kec. Teluk Ambon,

Telepon/WA : (0911) 348873, 348770, 08111463737

Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Email : [maluku@ombudsman.go.id](mailto:maluku@ombudsman.go.id)

Pasal 11  
PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan pada anggaran belanja PARA PIHAK berdasarkan kesepakatan dan dapat bersumber dari pihak lain yang bersifat tidak mengikat dan pelaksanaan serta pertanggungjawabannya dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-perundangan.

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	

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

Pasal 14

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 15

ADENDUM

Hal-hal yang belum disepakati dan/atau terjadinya perubahan dan/atau penghapusan ketentuan dalam Nota Kesepakatan ini, akan disepakati dan

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

ditetapkan kemudian berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK yang dituangkan secara tertulis dalam adendum yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

Pasal 16  
PENUTUP

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

PIHAK KEDUA,

PIHAK KESATU,



*[Handwritten signature]*  
MOKHAMMAD NAJIH



*[Handwritten signature]*  
BODEWINO WATTIMENA

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
<i>[Handwritten mark]</i>	<i>[Handwritten mark]</i>

LAMPIRAN NOTA KESEPAKATAN ANTARA PEMERINTAH KOTA AMBON DAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TENTANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA AMBON.

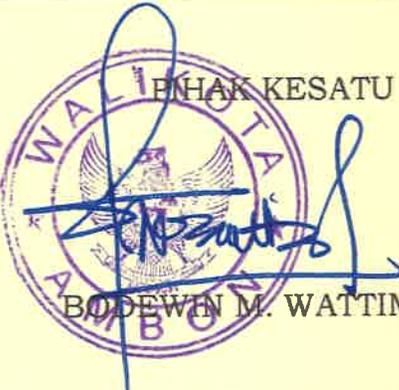
NOMOR : 067/10/NK/2023

NOMOR : 66/ORI-MOU/V/2023

TANGGAL : 22 Mei 2023

RENCANA KERJA  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA AMBON PROVINSI MALUKU.

NO	PROGRAM/KEGIATAN	TAHAPAN KEGIATAN	LOKASI	SUMBER DANA	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOM
						2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II		
1.	Program Penataan Organisasi Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Ambon.			APBD					Menyelenggarakan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Perangkat Daerah/ Bagian/UPT di lingkungan Pemerintah Kota Ambon	Memberikan pendampingan dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Perangkat Daerah/ Bagian/UPT di lingkungan Pemerintah Kota Ambon yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku	Jumlah Perangkat daerah yang sudah memenuhi standar pelayanan	Terselenggaraanya penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Perangkat Daerah/ Bagian/UPT di lingkungan Pemerintah Kota Ambon
2.	Program Penataan Organisasi Kegiatan Inovasi Pelayanan Publik			APBD					Menyelenggarakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Ambon.	Menyediakan Tenaga Ahli/ Narasumber Mengenai Pelayanan Publik yang dilakukan oleh	Jumlah inovasi pelayanan publik	Terselenggaraanya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Ambon

PIHAK KESATU  
  
BODEWIN M. WATTIMENA

PIHAK KEDUA,  
  
MOKHAMMAD NAJIH