



NOTA KESEPAKATAN
ANTARA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DAN
PEMERINTAH KOTA SEMARANG
TENTANG
PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG

NOMOR : 67/ORI-MOU/V/2023

NOMOR : 019.6/197/2023

Pada hari ini Selasa tanggal Dua Puluh Tiga bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (23-05-2023), bertempat di Semarang kami yang bertanda tangan di bawah ini :

- I. MOKHAMMAD NAJIH : Ketua Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jakarta, Jalan HR. Rasuna Said Kavling C-19, Jakarta Selatan, yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36/P Tahun 2021 Tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, untuk selanjutnya disebut PIHAK KESATU.

II. HEVEARITA GUNARYANTI : RAHAYU

Wali Kota Semarang, berkedudukan di Semarang, Jalan Pemuda Nomor 148, yang diangkat berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.2.1.3-6143 Tahun 2022 tanggal 18 November 2022 tentang Pengesahan Pengangkatan Wali Kota dan Pengesahan Pemberhentian Wakil Wali Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama serta sah mewakili Pemerintah Kota Semarang, untuk selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA selanjutnya secara bersama-sama ini disebut PARA PIHAK, dan secara sendiri-sendiri disebut PIHAK, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut :

1. bahwa PIHAK KESATU adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah 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 dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
2. bahwa PIHAK KEDUA adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, maka PARA PIHAK bermaksud melaksanakan sinergi yang saling menguntungkan di antara PARA PIHAK sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, PARA PIHAK setuju dan sepakat untuk mengikatkan diri dalam Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang (selanjutnya disebut “Nota Kesepakatan”) dengan mendasarkan pada:

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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
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 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);
8. 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);
9. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371);
11. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163); dan

12. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003).

Nota Kesepakatan ini ditetapkan dan dilaksanakan dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

Pasal 1
MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah sebagai dan dasar pedoman untuk meningkatkan sinergi dan koordinasi PARA PIHAK dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah untuk memperkuat sinergi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 2
LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini berada di lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

Pasal 3
OBJEK SINERGI

Objek Nota Kesepakatan ini adalah peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik PIHAK KEDUA.

Pasal 4
RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:

- a. percepatan penyelesaian laporan;
- b. pencegahan maladministrasi;
- c. pertukaran informasi; dan
- d. pengembangan sumber daya manusia.

Pasal 5
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) PIHAK KESATU memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
 - a. melaksanakan percepatan penyelesaian laporan/aduan pelayanan publik melalui klarifikasi/konsiliasi/mediasi;

- b. melakukan pencegahan maladministrasi dengan melakukan pengawasan dan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik; dan
- c. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas pelayanan publik bersama PIHAK KEDUA.

(2) PIHAK KEDUA memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. mendorong Perangkat Daerah melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/aduan dengan menunjuk narahubung di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik;
 - b. melakukan pencegahan maladministrasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sosialisasi kepada penyelenggara layanan publik terkait standar pelayanan publik, pemenuhan standar pelayanan publik dan aktif berperan serta dalam kajian isu pelayanan publik; dan
 - c. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas pelayanan publik bersama PIHAK KESATU.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), PARA PIHAK saling memberikan data dan/atau informasi baik secara elektronik maupun non elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6
PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dituangkan dalam bentuk Rencana Kerja sebagaimana tercantum dalam Lampiran Nota Kesepakatan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.
- (2) Rencana kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah untuk PIHAK KESATU dan Perangkat Daerah di lingkungan PIHAK KEDUA sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 7
JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun, dihitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini sampai dengan tanggal 22 Mei 2026.
- (2) Jangka waktu Nota Kesepakatan sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK.

- (3) PIHAK yang bermaksud memperpanjang Nota Kesepakatan ini harus memberitahukan secara tertulis kepada PIHAK lainnya paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum Nota Kesepakatan ini berakhir.

Pasal 8

PENGAKHIRAN NOTA KESEPAKATAN

- (1) Nota Kesepakatan ini berakhir apabila:
- a. Jangka waktu Nota Kesepakatan ini berakhir dan tidak dilakukan perpanjangan;
 - b. Kesepakatan PARA PIHAK; dan
 - c. Dibuat Nota Kesepakatan baru sebagai pengganti Nota Kesepakatan yang lama.
- (2) Berakhirnya Nota Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapuskan tugas dan tanggung jawab yang telah timbul yang belum diselesaikan oleh salah satu PIHAK terhadap PIHAK lainnya, sehingga syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan di dalam Nota Kesepakatan ini akan tetap berlaku sampai terselesaikannya tugas dan tanggung jawab tersebut oleh PIHAK yang melaksanakannya.
- (3) Dalam hal terjadi pengakhiran Nota Kesepakatan ini, PARA PIHAK sepakat untuk mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 dan Pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

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.
- (2) Ketentuan tentang kerahasiaan sebagaimana dimaksud ayat (1) tidak berlaku untuk:
- a. Informasi yang diketahui oleh umum;
 - b. Informasi yang telah diketahui oleh pihak penerima informasi; dan
 - c. Informasi yang dibuka karena ketentuan hukum atau perintah undang-undang.
- (3) 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.
- (4) Kewajiban menjaga rahasia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) tidak gugur dengan berakhirnya Nota Kesepakatan ini.

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 Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah
Alamat : Jalan Siwalan Nomor 5, Kelurahan Wonodri, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang
Telepon : (024) 8442627 / 08119983737
Website : www.ombudsman.go.id
Email : pwk.jateng@ombudsman.go.id

b. PIHAK KEDUA

Penghubung : Kepala Bagian Organisasi Setda kota Semarang
Alamat : Jl. Pemuda No.148, Sekayu, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50132
Telepon : (024)3548700
Website : www.semarangkota.go.id
Email : sekda@semarangkota.go.id

- (2) Penggantian Narahubung ditetapkan oleh masing-masing PIHAK dan diberitahukan kepada PIHAK lainnya.

Pasal 11
PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan pada anggaran belanja masing-masing PIHAK berdasarkan kesepakatan dan sumber dana lainnya yang sah dan tidak mengikat, dan pelaksanaan serta pertanggungjawabannya dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- (1) PARA PIHAK dapat melakukan pemantauan dan evaluasi secara bersama-sama dalam pelaksanaan Nota Kesepakatan ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Objek pemantauan dan evaluasi mendasarkan pada tugas dan tanggung jawab PARA PIHAK.

Pasal 13
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Apabila terjadi perbedaan penafsiran atau perselisihan yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan Nota Kesepakatan ini, PARA PIHAK sepakat untuk menyelesaikan secara musyawarah untuk mufakat.

Pasal 14
ADENDUM

Hal-hal yang belum disepakati, belum cukup disepakati, dan/atau terjadinya perubahan dan/atau penghapusan ketentuan dalam Nota Kesepakatan ini akan disepakati lebih lanjut dengan persetujuan tertulis dari PARA PIHAK dan dituangkan dalam bentuk adendum yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

Pasal 15
KEADAAN KAHAR

- (1) Yang dimaksud dengan suatu keadaan kahar dalam Nota Kesepakatan ini adalah suatu keadaan yang terjadi di luar kendali PARA PIHAK dan tidak dapat diperkirakan sebelumnya, sehingga tugas dan tanggung jawab yang ditentukan dalam Nota Kesepakatan menjadi tidak dapat dipenuhi (selanjutnya disebut “Keadaan Kahar”).
- (2) Keadaan Kahar sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi:
 - a. Bencana alam seperti gempa bumi, erupsi gunung berapi, tsunami, tanah longsor, banjir, kekeringan, angin puting beliung, dan kejadian-kejadian alam lain di luar kemampuan manusia;
 - b. Bencana non alam seperti wabah penyakit, epidemi, pandemi, kebakaran dan kejadian-kejadian non alam lain di luar kemampuan manusia;
 - c. Bencana sosial seperti konflik sosial, teror, sabotase, perang dan kejadian lain yang ditimbulkan oleh manusia namun berada di luar kemampuan PARA PIHAK untuk mengatasinya; dan
 - d. Perubahan kebijakan Pemerintah, yang secara langsung ataupun tidak langsung mempengaruhi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini.
- (3) Apabila terjadi Keadaan Kahar, maka Pihak yang mengalami Keadaan Kahar memberitahukan kepada Pihak lainnya paling lambat 14 (empat belas) hari sejak terjadinya Keadaan Kahar. Apabila tidak ada jawaban tertulis dari Pihak lainnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak pemberitahuan Keadaan Kahar tersebut, maka keadaan Kahar disetujui dengan sendirinya oleh Pihak yang menerima pemberitahuan.

- (4) Segera setelah diterimanya pemberitahuan tertulis tentang adanya Keadaan Kahar tersebut, PARA PIHAK akan mengadakan musyawarah untuk menyepakati akibat dari Keadaan Kahar tersebut serta cara penyelesaiannya.
- (5) Kegagalan salah satu Pihak untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab yang ditentukan dalam Nota Kesepakatan bukan merupakan cidera janji atau wanprestasi jika ketidakmampuan tersebut diakibatkan oleh Keadaan Kahar, dengan ketentuan bahwa Pihak yang mengalami Keadaan Kahar telah mengambil semua tindakan yang sepatutnya untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab dalam Nota Kesepakatan.
- (6) Apabila Pihak yang mengalami Keadaan Kahar lalai atau terlambat memberitahukan peristiwa tersebut kepada Pihak lainnya sebagaimana dimaksud ayat (3), maka peristiwa tersebut tidak dianggap sebagai Keadaan Kahar.

Pasal 16
KETENTUAN LAIN-LAIN

Dalam hal terjadi pergantian Pejabat di masing-masing PIHAK, seluruh ketentuan dalam Nota Kesepahaman ini tetap berlaku bagi PARA PIHAK.

Demikian Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani oleh PARA PIHAK pada hari, tanggal, bulan dan tahun sebagaimana disebut pada awal Nota Kesepakatan ini, dibuat berdasarkan itikad baik dari PARA PIHAK, aslinya dibuat dalam 3 (tiga) rangkap, 2 (dua) rangkap dibubuhi meterai yang cukup, mempunyai kekuatan hukum yang sama, dipegang oleh PARA PIHAK masing-masing 1 (satu) rangkap dan 1 (satu) rangkap yang terdapat paraf hierarki/koordinasi disimpan PIHAK KEDUA sebagai arsip.

PIHAK KEDUA,



HEV ERIKA GUNARYANTI RAHAYU

PIHAK KESATU,



MOKHAMMAD NAJIH

NOTA KESEPAKATAN

ANTARA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG

TENTANG
PENINGKATAN
PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG

NOMOR : 67/ORI-MOU/V/2023
NOMOR : 019.6/197/2023

RENCANA KERJA

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG

TANG PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG

[illegible]

[illegible]

[illegible]

pengemb angan sumber daya manusia	Pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelolaan pengadaan atas dukungan maladministrasi yang progresif dan partisipatif		
Tahap I: Persiapan	Tahap I: Persiapan	Tahap II: Pelaksanaan	an
Kota Semarang	Desemb er		
Januari-	- APBD Ri dsman		
- APBN	Ombu Kota Semar ang		
√	√	√	√
√	√	√	√
√	√	√	√
Melakukan	koordinasi awal terkait	Membenk an materi terkait pengelaa n atas maladmini strasi yang	Mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelolaan atas maladmini strasi yang
Meningkatnya	jumlah laporan yang selesai		
Penyelesai	an laporan masyarakat at dengan progresif dan partisipatif		