



**NOTA KESEPAKATAN**  
**ANTARA**  
**PEMERINTAH KOTA PADANG**  
**DAN**  
**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**  
**TENTANG**  
**SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**NOMOR : 130.04/NK/BKS-PDG/2022**  
**NOMOR : 01/ORI-MOU/I/2022**

Pada hari ini Rabu tanggal Sembilan Belas bulan Januari, tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua (19-01-2022), bertempat di Padang, kami yang bertanda tangan dibawah ini:

- I. HENDRI SEPTA** : Wali Kota Padang, berkedudukan di Jalan Bagindo Aziz Chan No. 1 By Pass Aie Pacah Kota Padang, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Padang, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
- II. MOKHAMMAD NAJIH** : Ketua Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jalan HR. 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 bersama-sama dalam Nota Kesepakatan ini disebut **PARA PIHAK**, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Bahwa **PIHAK KESATU** adalah unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Kota Padang 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;
- b. Bahwa **PIHAK KEDUA** 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, 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 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1956 Nomor 20);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 75, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 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);
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 Standar Pelayanan Publik
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 Kerjasama Daerah dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371, 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).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, sesuai dengan kedudukan dan kewenangan masing-masing, **PARA PIHAK** setuju dan sepakat untuk melaksanakan penandatanganan Nota Kesepakatan tentang Sinergi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

**PASAL 1**  
**MAKSUD DAN TUJUAN**

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah sebagai landasan sinergi untuk melaksanakan kerja sama dan koordinasi bagi **PARA PIHAK** dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan **PIHAK KESATU**;

| Paraf Para Pihak                                                                      |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |

- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima dan mempercepat penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan **PIHAK KESATU**.

## **PASAL 2 LOKASI SINERGI**

Lokasi Sinergi Nota Kesepakatan ini berada di wilayah **PIHAK KESATU**.

## **PASAL 3 OBJEK SINERGI**

Objek Nota Kesepakatan ini adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

## **PASAL 4 RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup dalam Nota Kesepakatan ini meliputi :

- a. Pencegahan Maladministrasi;
- b. Percepatan Penyelesaian Laporan/pengaduan Masyarakat;
- c. Pertukaran Data dan/atau Informasi;
- d. Sosialisasi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. Monitoring dan evaluasi Pelayanan Publik.

## **PASAL 5 TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB**

Tugas dan tanggung jawab **PARA PIHAK** adalah melakukan sinergi untuk Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Padang sebagaimana tercantum pada Rencana Kerja yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

## **PASAL 6 PELAKSANAAN**

Rencana Kerja sebagaimana dimaksud pada pasal 5 dilaksanakan oleh Perangkat Daerah di lingkungan **PIHAK KESATU** dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat untuk **PIHAK KEDUA**.

## **PASAL 7 JANGKA WAKTU**

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun terhitung sejak ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini.
- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang atas kesepakatan **PARA PIHAK** dengan ketentuan **PIHAK** yang ingin memperpanjang menyampaikan maksud perpanjangan tersebut secara tertulis 6 (enam) bulan sebelum berakhirnya jangka waktu kepada **PIHAK** lainnya.

- (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 2 (dua) bulan sebelum tanggal pengakhiran yang dikehendaki.

## **PASAL 8 PEMBIAYAAN**

Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan kepada **PARA PIHAK** sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing serta dapat dibebankan kepada sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **PASAL 9 MONITORING DAN EVALUASI**

**PARA PIHAK** akan melaksanakan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kerja sama ini paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun atau sesuai dengan kebutuhan.

## **PASAL 10 PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

Dalam hal pelaksanaan Nota Kesepakatan ini terjadi perbedaan pendapat atau perselisihan, **PARA PIHAK** sepakat akan menyelesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat.

## **PASAL 11 KERAHASIAAN**

- (1) **PARA PIHAK** bertanggungjawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan data dan/atau informasi yang diterima dari **PIHAK** lain.
- (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 dan tidak diperkenankan untuk memberikan, meneruskan, dan mengungkapkan pada **PIHAK** lain, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Data/Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bukan merupakan data/Informasi yang dikecualikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **PASAL 12 PEJABAT PENGHUBUNG**

- (1) Koordinasi, komunikasi, dokumen, dan/atau pemberitahuan yang berhubungan dengan Nota Kesepahaman 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 : Bagian Organisasi Setda Kota Padang  
Alamat : Jalan Bagindo Aziz Chan Bypass Aie Pacah  
Telepon : 081266314361 (Alfa Harryoga Darwin, SSTP)  
Faksimile : -  
Website : [www.padang.go.id](http://www.padang.go.id)  
Email : [organisasi.setdapadang@gmail.com](mailto:organisasi.setdapadang@gmail.com)

**b. PIHAK KEDUA**

Penghubung : Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman  
Sumatera Barat  
Alamat : Jalan Sawahan No. 58  
Telepon : 08119553737 (office)/082366916922 (Meilisa)  
Faksimile : -  
Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)  
Email : [sumbar@ombudsman.go.id](mailto:sumbar@ombudsman.go.id)

**PASAL 13**  
**KEADAAN KAHAR (*FORCE MAJEURE*)**

- (1) Dalam hal salah satu PIHAK tidak dapat memenuhi kewajiban sebagaimana disepakati dalam Nota Kesepakatan ini disebabkan oleh tindakan dan/atau oleh kejadian diluar kekuasaan PARA PIHAK tersebut, seperti bencana alam, gempa bumi, dan kebakaran serta peristiwa lainnya seperti terjadinya keadaan/peristiwa kerusakan atau gangguan sistem dan komunikasi, serangan virus/*software*, epidemi, pemberontakan, perang, huru-hara, kerusakan sipil, peledakan, perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan perubahan kebijakan ekonomi moneter yang secara langsung berkaitan dengan pelaksanaan Nota Kesepakatan ini yang tidak disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan PIHAK yang mengalami keadaan kahar (*force majeure*) tersebut, maka segala keterlambatan atau kegagalan dalam memenuhi kewajiban oleh PIHAK tersebut tidak dianggap sebagai kesalahan sehingga PIHAK tersebut tidak dapat dikenakan sanksi dan/atau denda.
- (2) Jika terjadi keadaan kahar (*force majeure*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PIHAK yang mengalami keadaan kahar (*force majeure*) harus memberitahukan secara tertulis kepada PIHAK lainnya dengan melampirkan bukti dari instansi berwenang mengenai tanggal terjadinya peristiwa dan penyebab keadaan kahar (*force majeure*) dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah terjadinya keadaan kahar (*force majeure*).
- (3) Keterlambatan atau kelalaian dalam memberitahukan *force majeure* sebagaimana dimaksud ayat (2) pasal ini mengakibatkan tidak diakuinya peristiwa tersebut sebagai *force majeure*.
- (4) Setelah berakhirnya atau dapat diatasinya keadaan kahar (*force majeure*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PIHAK yang mengalami kegagalan dan keterlambatan dalam melaksanakan kewajibannya akibat keadaan kahar (*force majeure*) wajib dengan itikad baik segera melaksanakan kewajiban yang tertunda berdasarkan Nota Kesepakatan ini.

**PASAL 14  
LAIN-LAIN**

Ketentuan yang belum disepakati, belum cukup disepakati, atau terjadinya perubahan ketentuan dalam Nota Kesepakatan ini akan disepakati kemudian oleh PARA PIHAK dan dituangkan dalam adendum yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini;

**PASAL 15  
PENUTUP**

Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani pada hari, tanggal, bulan dan tahun sebagaimana disebutkan pada bagian awal Nota Kesepakatan ini, dalam rangkap 2 (dua) asli masing-masing bermaterai cukup dan mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani oleh PARA PIHAK.

PIHAK KEDUA,



MOKHAMMAD NAJIH

PIHAK KESATU,



HENDRI SEPTA

RENCANA KERJA  
ANTARA  
PEMERINTAH KOTA PADANG DENGAN OMBUDSMAN RI  
TENTANG  
SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

| NO. | RUANG LINGKUP                                                     | TAHAPAN KEGIATAN                                                                                            | LOKASI      | SUMBER DANA               | JADWAL                        | TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB |      |      |                                                                                                                                                                            | OUTPUT                                                                                                                                                | OUTCOME                                                                                                        |
|-----|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                   |                                                                                                             |             |                           |                               | 2022                     | 2023 | 2024 | PIHAK I<br>PIHAK II                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                       |                                                                                                                |
| 1   | Pencegahan Maladministrasi                                        | a. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik | Kota Padang | APBD Kota Padang dan APBN | Sesuai kesepakatan PARA PIHAK | ✓                        | ✓    | ✓    | Melakukan pendampingan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik                                                                                                           | Tersedianya SOP dan standar pelayanan                                                                                                                 | Terselenggaranya Pelayanan Publik yang berkualitas                                                             |
|     |                                                                   | b. Pengkajian regulasi                                                                                      |             |                           |                               | ✓                        | ✓    | ✓    | Melakukan kajian terhadap daftar regulasi yang berkaitan dengan pelayanan publik                                                                                           |                                                                                                                                                       |                                                                                                                |
| 2   | Percepatan Penyelesaian Laporan/ pengaduan Masyarakat             | a. Mempermudah akses masyarakat menyampaikan laporan/pengaduan pelayanan publik                             | Kota Padang | APBD Kota Padang dan APBN | Sesuai kesepakatan PARA PIHAK | ✓                        | ✓    | ✓    | Peningkatan sarana prasarana dan Sumber Daya Manusia dalam penerimaan laporan/pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik                                               | Jumlah sarana prasarana dan Sumber Daya Manusia penerimaan laporan/pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik pada OPD di lingkungan PIHAK KESATU | Mudah dan lancarnya akses masyarakat dalam menyampaikan laporan/pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik |
|     |                                                                   | b. Tindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik                     |             |                           |                               | ✓                        | ✓    | ✓    | Melakukan koordinasi dengan PIHAK KESATU dalam percepatan tindak lanjut laporan/ pengaduan masyarakat                                                                      |                                                                                                                                                       |                                                                                                                |
| 3   | Pertukaran Data dan/atau Informasi                                | Menyediakan data dan/atau informasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan kerja                    | Kota Padang | APBD Kota Padang dan APBN | Sesuai kesepakatan PARA PIHAK | ✓                        | ✓    |      | Menyediakan data dan/atau informasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan kerja untuk diserahkan kepada PIHAK KEDUA sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan | Tersedianya data dan informasi pelayanan publik di setiap penyelenggara pelayanan publik                                                              | Terpebnyahnya kebutuhan data dan/atau informasi PARA PIHAK                                                     |
| 4   | Sosialisasi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik | Pelaksanaan Sosialisasi Tentang Pelayanan Publik                                                            | Kota Padang | APBD Kota Padang          | Sesuai kesepakatan PARA PIHAK | ✓                        | ✓    | ✓    | Menyediakan lokasi, jadwal dan peserta kegiatan                                                                                                                            | Terselenggaranya sosialisasi tentang Pelayanan Publik                                                                                                 | Meningkatnya kapasitas Sumber Daya Manusia penyelenggara pelayanan publik                                      |

W. PANGASTI  
W. PANGASTI

