



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

NOMOR: 04/NK-PEM/VI-2022
NOMOR: 26/ORI-MOU/VI/2022

Pada hari ini Kamis, tanggal Dua puluh tiga bulan Juni, tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua (23-6-2022), bertempat di Jakarta, kami yang bertanda tangan dibawah ini:

I GENIUS UMAR : Walikota Pariaman, berkedudukan di Jalan Imam Bonjol Nomor 44, Kota Pariaman, Sumatera Barat, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Pariaman 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**, dan secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK**.

PARA PIHAK terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Bahwa **PIHAK KESATU** adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Kota Pariaman Provinsi Sumatera Barat menurut asas otonomi dan tugas 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; dan
- 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:

- a. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Pariaman di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4187);
- b. 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).
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- d. 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);
- e. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
 - f. 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);
 - g. 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);
 - h. 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);
 - i. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
 - j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerjasama Daerah Dengan Daerah Lain dan Kerjasama Daerah Dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371);
 - k. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah

Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163);

1. Peraturan Walikota Pariaman Nomor 15 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pariaman;
- m. Peraturan Walikota Kota Pariaman Nomor 3 Tahun 2019 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan
- n. Peraturan Walikota Pariaman Nomor 48 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, **PARA PIHAK** sepakat untuk melaksanakan Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pariaman Provinsi Sumatera Barat 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 sebagai landasan sinergi mewujudkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang prima di lingkungan **PIHAK KESATU**.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi Nota Kesepakatan ini adalah berada di lingkungan **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 dalam Nota Kesepakatan ini meliputi:

- a. Pencegahan maladministrasi di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- b. Percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- c. Pengukuran kinerja pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat di lingkungan **PIHAK KESATU**;
- d. Pertukaran data dan/atau informasi; dan
- e. 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 menyusun, menetapkan dan memenuhi Standar Pelayanan Publik dan melengkapi Standar Operasional Prosedur;
 - b. mendorong Perangkat Daerah menjalankan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. mendorong Perangkat Daerah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. melakukan percepatan penyelesaian laporan masyarakat;
 - e. menyediakan data dan informasi penyelenggaraan pelayanan publik

sebagai bahan kerja **PIHAK KEDUA**;

- f. menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan sesuai ketentuan;
- g. mengadakan rapat koordinasi kegiatan, monitoring dan evaluasi; dan
- h. meningkatkan kualitas sumber daya manusia penyelenggara pelayanan publik.

(2) **PIHAK KEDUA** mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- a. Melakukan pencegahan maladministrasi dengan pengawasan penerapan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Publik;
- b. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh **PIHAK KESATU**;
- c. Melakukan penyelesaian laporan masyarakat;
- d. Melakukan pendampingan secara berkala atau sesuai kebutuhan dan program kerja dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KESATU**; dan
- e. Penyediaan tenaga pendamping sebagai narasumber atau tenaga ahli dalam rangka peningkatan kapasitas sumberdaya penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 6

PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini akan diatur bersama dalam bentuk Rencana Kerja.
- (2) Rencana Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Perangkat Daerah di lingkungan **PIHAK KESATU** dan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat oleh **PIHAK KEDUA** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 2 (dua) tahun, dihitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini.
- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang dengan 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 sebelumnya.

Pasal 8

KERAHASIAAN

- (1) **PARA PIHAK** bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan data dan/atau informasi yang diterima.
- (2) **PARA PIHAK** dapat menggunakan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) **PARA PIHAK** dilarang untuk menginformasikan, memberikan dan meneruskan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada pihak lain kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan 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
PEMBIAYAAN

Biaya yang timbul dalam pelaksanaan Nota Kesepakatan ini menjadi tanggung jawab **PARA PIHAK** dan dibebankan pada anggaran **PARA PIHAK** serta sumber pembiayaan lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

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

Pasal 11
PEJABAT PENGHUBUNG

- (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 Pemerintahan Sekretariat Daerah
Kota Pariaman

Alamat : Jln. Imam Bonjol No. 44, Kota Pariaman

Telepon : 0751 92202

Faksimile : 0751 91012

Website : www.pariamankota.go.id

Email : bagpem.pariamankota@gmail.com

b. PIHAK KEDUA

Penghubung : Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan
Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat

Alamat : Jalan Sawahan No.58, Padang

Telepon : 08119553737 (office)/082366916922 (Melisa)

Website : www.ombudsman.go.id

Email : sumbar@ombudsman.go.id

Pasal 12

PERUBAHAN

Hal-hal yang belum disepakati, belum cukup disepakati dan/atau terjadinya perubahan, penambahan, dan/atau penghapusan atas 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 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
PENUTUP

Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** dalam rangkap 3 (tiga), 2 (dua) bermeterai cukup masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK KEDUA,



MOKHAMMAD NAJIH



GENIUS UMAR

LAMPIRAN NOTA KESEPAKATAN ANTARA
 PEMERINTAH KOTA PARIAMAN DAN OMBUDSMAN REPUBLIK
 INDONESIA
 TENTANG PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN
 PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA PARIAMAN
 NOMOR : 04/NK-PEM/VI-2022
 NOMOR : 26/ORI-MOU/VI/2022
 TANGGAL : 23 JUNI 2022

RENCANA KERJA

PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PARIAMAN

BAGIAN ORGANISASI

NO	PROGRAM/KEGIATAN	SASARAN	OUTPUT	TAHUN		TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
				2022	2023	
1.	Program Penujangan Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota Kegiatan Penataan Organisasi, Sub Kegiatan Fasilitas Pelayanan Publik dan Tataaksana di lingkungan Pemerintah Kota Pariaman			√	√	Menyelenggarakan Standar pelayanan Perangkat Daerah di Memberikan pendampingan dalam penilaian kepatuhan Standar Pelayanan
						Terseleenggaranya penilaian kepatuhan standar yang Perangkat Daerah

Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pariaman.	Menyediakan tenaga ahli/narasumber mengenai Bimtek Standar Pelayanan	Menyelenggarakan Bimtek Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Pariaman	✓	✓	Jumlah Unit Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Memberikan Pelayanan prima	Terseleenggaranya pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Pariaman.	2.	Program Penujangan Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota Kegiatan Penataan Organisasi, Sub Kegiatan Fasilitas Pelayanan Publik dan Tatalaksana di lingkungan
--	--	--	---	---	--	---	----	---


PIHAK KESATU,
WALIKOTA PARIAMAN
GENIUS UMAR


PIHAK KEDUA,
REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KABUPATEN OKLAHOMA
MOKHAMMAD NAJIH