



NOTA KESEPAKATAN  
ANTARA  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DAN  
PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR  
TENTANG  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR

NOMOR: 42/ORI-MOU/II/2023  
NOMOR: 415.4/BUP-KPR/NK/2023/03

Pada hari ini Rabu, tanggal Dua Puluh Dua bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (22-02-2023) bertempat di Jakarta, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

- I. MOKHAMMAD NAJIH : Ketua Ombudsman Republik Indonesia, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36/P tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026, 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 KESATU;
- II. KAMSOL : Penjabat Bupati Kampar berkedudukan di Jalan Lingkar STA (7+800) Bangkinang Kota, berdasarkan Keputusan Menteri

Dalam Negeri Nomor :131.14-1222 Tahun 2022 tentang Pengangkatan Pejabat Bupati Kampar Provinsi Riau, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kabupaten Kampar, selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA selanjutnya secara bersama-sama 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 baik 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; dan
2. bahwa PIHAK KEDUA adalah unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Kabupaten Kampar menurut asas otonomi daerah 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.

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 Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
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 (Lembaran 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 Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371);
9. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163); dan
10. 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 melaksanakan Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kampar, dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1  
MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud dari Nota Kesepakatan ini adalah sebagai landasan kerja sama dan koordinasi bagi PARA PIHAK dalam rangka pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan PIHAK KESATU.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lingkungan PIHAK KESATU.

Pasal 2  
LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini berada di lingkungan PARA PIHAK dan/atau lokasi yang disepakati.

Pasal 3  
OBJEK SINERGI

Objek Nota Kesepakatan ini adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan PARA PIHAK.

Pasal 4  
RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepakatan meliputi:

- a. Pencegahan maladministrasi di lingkungan PIHAK KEDUA;
- b. Percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat di lingkungan PIHAK KEDUA;

- 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. melakukan pencegahan maladministrasi dengan pengawasan penerapan SOP serta Standar Pelayanan Publik;
  - b. pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik diselenggarakan oleh PIHAK KEDUA;
  - c. melakukan Penyelesaian laporan masyarakat; dan
  - d. melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.
- (2) PIHAK KEDUA, mempunyai tugas dan tanggung jawab:
  - a. mendorong Perangkat Daerah memenuhi standar pelayanan publik dan melengkapi SOP;
  - b. mendorong Perangkat Daerah menjalankan SOP yang berlaku dan meningkatkan kualitas pelayanan public;
  - c. melakukan percepatan penyelesaian laporan masyarakat;
  - d. menyediakan data dan informasi sebagai bahan kerja PIHAK KESATU;
  - e. menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan sesuai ketentuan; dan
  - f. mengadakan rapat koordinasi kegiatan, monitoring dan evaluasi.

## Pasal 6

### PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini ditindaklanjuti dalam bentuk Rencana Kerja 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 Riau untuk PIHAK KESATU dan Perangkat Daerah di lingkungan PIHAK KEDUA.

#### Pasal 7

#### JANGKA WAKTU DAN PERPANJANGAN

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun, dihitung sejak tanggal ditandatanganinya oleh PARA PIHAK dan dapat diubah, diperpanjang, dan/atau diakhiri atas persetujuan PARA PIHAK;
- (2) Perpanjangan Nota Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum tanggal berakhirnya 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/data yang diterima.
- (2) PARA PIHAK 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 (2) 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 Riau

Alamat : Jl. Hang Tuah No. 34 Kel. Sukamulia Kec. Sail Kota  
Pekanbaru

Telepon : 0761 888100

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

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

b. PIHAK KEDUA

Penghubung : Bagian Kerja Sama Setda Kabupaten Kampar

Alamat : JL. Lingkar Sta (7+800) Bangkinang Kota,  
Kabupaten Kampar

Telepon : (0762) 7327-011, (0762) 7327-012

Website : <http://kerjasama.kamparkab.go.id>

Email : [kerjasama@kamparkab.go.id](mailto:kerjasama@kamparkab.go.id)

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

#### Pasal 11

#### PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari dilaksanakannya Nota Kesepakatan ini dibebankan pada anggaran masing-masing PIHAK

berdasarkan kesepakatan dan sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 12

#### PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- (1) PARA PIHAK akan melakukan pemantauan dan evaluasi efektivitas pelaksanaan isi Nota Kesepahaman ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun;
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan/dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi dan/atau dalam bentuk lain yang disepakati PARA PIHAK.

#### Pasal 13

#### ADENDUM

Hal-hal yang belum disepakati dan/atau perubahan atas ketentuan-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 14

#### KEADAAN KAHAR

- (1) Dalam hal tidak terpenuhinya ketentuan dan syarat-syarat dari Nota Kesepakatan ini oleh PARA PIHAK sebagai akibat dari hal-hal di luar kemampuan PARA PIHAK untuk mengatasinya, yang termasuk tetapi tidak terbatas pada perubahan peraturan pemerintah, blokade, revolusi, pemberontakan, penjarahan, perubahan, kebakaran, banjir, gempa bumi, dan bencana alam lainnya maka tidak ada kewajiban dari PIHAK yang satu kepada PIHAK yang lainnya dalam bentuk apapun juga.



- (2) Dalam hal terjadi keadaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka PIHAK yang terkena akibat dari keadaan kahar wajib memberitahukan secara tertulis kepada PIHAK lainnya dengan disertai bukti-bukti segera setelah keadaan untuk melakukan pemberitahuan dianggap memungkinkan.

Pasal 15

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 16

PENUTUP

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,



KAMSOL



MOKHAMMAD NAJIH