



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

Nomor : 36/ORI-MOU/II/2023
Nomor : 100/KERJASAMA/04/II/2023

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 MUFLIHUN : Penjabat Walikota Pekanbaru, yang diangkat berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 131-14-1223 Tahun 2022 tanggal 13 Mei 2022

tentang Pengangkatan Penjabat Walikota Pekanbaru Masa Jabatan Tahun 2022-2023, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Pekanbaru, berkedudukan di Jalan Jenderal Soedirman No. 464, untuk 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 di Kota Pekanbaru 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 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19);
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 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);
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 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 Kerjasama dengan Daerah Lain dan Kerjasama Daerah dengan Pihak Ketiga (Lembaran 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).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, PARA PIHAK sepakat untuk melaksanakan Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan PIHAK KEDUA.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah Meningkatkan kualitas Penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

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

Pasal 3

OBJEK SINERGI

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

Pasal 4

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:

- a. Percepatan penyelesaian laporan;
- b. Pencegahan maladministrasi;
- c. Pertukaran informasi; dan
- d. Kegiatan lain yang disepakati oleh PIHAK KEDUA.

Pasal 5

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

(1) PIHAK KESATU, mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- a. Melakukan pencegahan maladministrasi dengan pengawasan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Standar Pelayanan Publik;
- b. Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang 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 publik;
- 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 Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 7

JANGKA WAKTU DAN PERPANJANGAN

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun, terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini.
- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang dengan kesepakatan PARA PIHAK, dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi antara PARA PIHAK, paling lambat 3 (tiga) bulan sebelumnya.

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.
- (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 (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

Email : riau@ombudsman.go.id

b. PIHAK KEDUA

Penghubung : Kepala Bagian Kerja Sama

Alamat : Jl. Abdurahman Hamid Saleh, Kelurahan Tuah
Negeri, Kecamatan Tenayan Raya

Telepon : 076146478

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

Pasal 11

PEMBIAYAAN

Biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan pada anggaran PARA PIHAK sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 12

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- (1) PARA PIHAK akan melakukan pemantauan dan evaluasi efektivitas pelaksanaan Nota Kesepakatan ini paling sedikit 2 (dua) 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

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) Apabila terjadi wanprestasi yang disebabkan oleh keadaan kahar seperti bencana alam (gempa bumi, banjir), pemogokan kerja, huru-hara, kerusuhan masa, pemberontakan/perang yang mengakibatkan salah satu pihak tidak dapat melaksanakan kewajibannya, maka pihak yang terkena keadaan kahar berkewajiban untuk memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja setelah terjadi keadaan kahar.
- (2) Keterlambatan atau kelalaian dalam memberitahukan adanya keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan tidak diakuinya peristiwa tersebut sebagai keadaan kahar oleh pihak lainnya.
- (3) Apabila peristiwa force majeure tersebut berlangsung terus menerus hingga melebihi atau diduga oleh pihak yang mengalami keadaan kahar akan melebihi 30 (tiga puluh) hari kalender, maka PARA PIHAK sepakat untuk meninjau kembali Jangka Waktu Nota Kesepakatan ini.
- (4) Semua kerugian dan biaya yang diderita oleh salah satu pihak sebagai akibat terjadinya peristiwa keadaan kahar bukan merupakan tanggung jawab PIHAK lainnya.

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

PIHAK KEDUA,



MUFLIHUN

PIHAK KESATU,



MOKHAMMAD NAJIH