



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

**NOMOR: 37/ORI-MOU/II/2023**  
**NOMOR: 415.4/KS/NK/2023/004**

Pada hari ini, Rabu tanggal Dua Puluh Dua bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga bertempat di Jakarta kami yang bertanda tangan di bawah ini:

1. **MOKHAMMAD NAJIH** : Ketua Ombudsman Republik Indonesia berkedudukan di Jakarta, Jalan H. Rasuna Said Kavling C-19, Kuningan Jakarta Selatan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
2. **PAISAL** : Walikota Dumai, berkedudukan di Jalan Tuanku Tambusai, Kelurahan Bagan Besar, Kecamatan Bukit Kapur, Kota Dumai, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Dumai, 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 pemerintahan daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan Kota Dumai Provinsi Riau menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi dalam system 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 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3829);
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);
1. 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 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 (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 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;
  8. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
  9. 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);
  10. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163); dan
  11. 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 di atas, **PARA PIHAK** sepakat untuk melaksanakan Nota Kesepakatan tentang peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Dumai dengan ketentuan sebagai berikut:

### **Pasal 1**

#### **MAKSUD DAN TUJUAN**

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah sebagai landasan kerja sama dalam rangka pelaksanaan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KEDUA** dan sinergi kordinasi **PARA PIHAK** dalam Pelayanan Publik.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah untuk mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan **PIHAK KEDUA**.

### **Pasal 2**

#### **LOKASI PELAKSANAAN**

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

### **Pasal 3**

#### **OBJEK DAN RUANG LINGKUP**

- (1) Objek Nota Kesepakatan ini adalah unit pelaksana pelayanan publik di lingkungan **PIHAK KEDUA**.
- (2) Ruang Lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:
  - a. pencegahan maladministrasi;
  - b. percepatan penyelesaian laporan;
  - c. pertukaran informasi; dan
  - d. kegiatan lain yang disepakati oleh **PARA PIHAK**.

**Pasal 4**

**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

- (1) **PIHAK KESATU** memiliki tugas dan tanggung jawab:
  - a. melakukan pencegahan maladministrasi dengan melakukan pengawasan penerapan standar operasional prosedur dan standar pelayanan publik;
  - b. melaksanakan penyelesaian dan penanganan laporan masyarakat;
  - c. pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. melakukan pendampingan secara berkala kepada penyelenggara layanan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
  - e. penyediaan tenaga pendamping sebagai narasumber atau tenaga ahli dalam rangka peningkatan dan pengembangan kapasitas sumber daya penyelenggara pelayanan publik.
- (2) **PIHAK KEDUA** memiliki tugas dan tanggung jawab:
  - a. melakukan pencegahan maladministrasi dengan meningkatkan kualitas layanan publik melalui sosialisasi kepada penyelenggara layanan publik terkait standar pelayanan publik dan pemenuhan standar pelayanan publik;
  - b. mendorong Perangkat Daerah menyusun, menetapkan, memenuhi dan menjalankan standar pelayanan publik dan melengkapi standar operasional prosedur;
  - c. mendorong Perangkat Daerah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. mendorong Perangkat Daerah melaksanakan percepatan penyelesaian laporan dan pengaduan masyarakat;
  - e. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas layanan publik bersama **PIHAK KESATU**;
  - f. menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan sesuai ketentuan;
  - g. mengadakan rapat koordinasi, monitoring dan evaluasi kegiatan yang peningkatan kualitas pelayanan publik;

- (3) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2), **PARA PIHAK** saling memberikan informasi dan/atau data baik secara elektronik maupun non elektronik sesuai ketentuan perundang-undangan.

#### **Pasal 5**

#### **PELAKSANAAN**

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dituangkan 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 6**

#### **JANGKA WAKTU DAN PERPANJANGAN**

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 4 (empat) tahun, terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini oleh **PARA PIHAK**.
- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK** dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya masa berlaku Nota Kesepakatan ini.

### **Pasal 7**

#### **PENGAKHIRAN KERJA SAMA**

Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri sebelum masa berlaku sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 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 8**

#### **KERAHASIAAN**

- (1) **PARA PIHAK** beserta unsur pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan informasi dan/atau 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 9**

#### **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 : Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Dumai

Alamat : Jl. Tuanku Tambusai Kel. Bagan Besar Kec. Bukit  
Kapur Kota Dumai

Telepon : 07654300009/082173135233

Email : [bag.ortal@gmail.com](mailto:bag.ortal@gmail.com)

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

**Pasal 10**

**PEMBIAYAAN**

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

**Pasal 11**

**PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

**PARA PIHAK** sepakat melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Nota Kesepakatan ini secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun, sesuai kewenangan **PARA PIHAK** berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.



**Pasal 12**

**PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

Dalam hal terjadi perbedaan pendapat atau perbedaan penafsiran yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan Nota Kesepakatan ini, **PARA PIHAK** sepakat untuk menyelesaikan secara musyawarah dan mufakat.

**Pasal 13**

**ADENDUM**

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 14**

**KEADAAN KAHAR**

- (1) Apabila terjadi wanprestasi yang disebabkan oleh keadaan kahar 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 keadaan kahar 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.

**Pasal 15**

**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.

