



NOTA KESEPAKATAN

ANTARA

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DAN

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

TENTANG

SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NOMOR : 22/ORI-MOU/IX/2025

NOMOR : 120.23/KDH.184/NK-03/2025

Pada hari ini Senin, Tanggal Lima Belas Bulan September, Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima (15-9-2025), bertempat di Tanjungpinang, 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. ANSAR AHMAD

: Gubernur Kepulauan Riau, yang diangkat berdasarkan Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor: 15/P Tahun 2025 tanggal 31 Januari 2025, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Daerah Provinsi Kepulauan Riau, berkedudukan di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring, Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Pulau Dompok Tanjungpinang, Kepulauan Riau, 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, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. 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
- b. bahwa PIHAK KEDUA adalah penyelenggara pelayanan publik dan penyelenggara urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002

Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);

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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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 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);

10. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003);
11. Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1091); dan
12. Peraturan Ombudsman Nomor 61 tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 260).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, PARA PIHAK sepakat untuk melaksanakan Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah sebagai landasan sinergi untuk melaksanakan kerja sama dan koordinasi PARA PIHAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah dalam rangka pencegahan maladministrasi dan percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat atas pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi Sinergi dalam Nota Kesepakatan ini berada di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 3
OBJEK SINERGI

Objek Sinergi dalam Nota Kesepakatan ini adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 4
RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:

- a. Pencegahan maladministrasi;
- b. Percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat;
- c. Permintaan dan/atau Pertukaran data dan informasi;
- d. Sosialisasi dan diseminasi;
- e. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia; dan
- f. Koordinasi kegiatan lainnya yang disepakati oleh PARA PIHAK.

Pasal 5
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) PIHAK KESATU mempunyai tugas dan tanggung jawab:
 - a. melakukan sinergi dengan PIHAK KEDUA dalam melaksanakan pencegahan maladministrasi;
 - b. melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. melakukan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap dugaan maladministrasi di lingkungan PIHAK KEDUA;
 - d. memberikan pengembangan kapasitas sumber daya manusia PIHAK KEDUA terkait penyelenggaraan pelayanan publik jika diperlukan; dan
 - e. melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan

pemenuhan kepatuhan terhadap amanat peraturan perundangan di lingkungan PIHAK KEDUA.

- (2) PIHAK KEDUA mempunyai tugas dan tanggung jawab:
- a. mendorong Perangkat Daerah untuk memenuhi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - b. mendorong Perangkat Daerah untuk memenuhi kepatuhan terhadap amanat peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik;
 - c. mendorong percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat oleh Perangkat Daerah;
 - d. mendorong Perangkat Daerah agar menyediakan data dan/atau informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - e. Menyiapkan pelaksanaan program/kegiatan sesuai ketentuan.

Pasal 6

PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini disepakati bersama dalam bentuk sinergi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Sinergi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dituangkan dalam rencana kerja yang akan disusun bersama oleh PARA PIHAK paling lambat 6 (enam) bulan setelah Nota Kesepakatan ini ditandatangani yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.
- (3) Rencana Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Riau untuk PIHAK KESATU dan Perangkat Daerah di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 7

JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun terhitung sejak tanggal ditandatangani oleh PARA PIHAK.

- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK, dengan ketentuan PIHAK yang ingin memperpanjang harus memberitahukan secara tertulis kepada PIHAK lainnya paling lambat 3 (tiga) bulan sebelumnya.
- (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 beserta unsur pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan data dan/atau informasi yang diterima.
- (2) PARA PIHAK hanya 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 menyampaikan kepada pihak lain, kecuali ditentukan lain dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kewajiban menjaga rahasia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan 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:
Narahubung : Kepala Keasistenan Pencegahan

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan
Riau

Alamat : Gedung Graha Pena, Lantai 1, R103, Jalan Raya
Batam Center, Kota Batam
Whatsapp : 0811 981 3737
Telepon : (0778) 474599
Pos-el : kepri@ombudsman.go.id

b. PIHAK KEDUA:

Narahubung : Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi
Provinsi Kepulauan Riau

Alamat : Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau
Bandar Seri Kota Piring Kawasan Perkantoran
Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng
Kamboja Lantai III Pulau Dompok Seri Darul
Makmur, Tanjungpinang

Pos-el : kominfo@kepriprov.go.id

Website : <https://kominfo.kepriprov.go.id>

- (2) Dalam hal terdapat perubahan alamat pemberitahuan sebagaimana tersebut pada ayat (1), PIHAK yang melakukan perubahan alamat pemberitahuan tersebut wajib memberitahukan secara tertulis kepada Pihak lainnya dan atas perubahan tersebut tidak perlu dilakukan amandemen terhadap Nota Kesepakatan ini.

Pasal 10

PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini menjadi tanggung jawab PARA PIHAK dan dibebankan pada anggaran PARA PIHAK sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing serta sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat yang pelaksanaan dan pertanggungjawabannya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

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

Pasal 12

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Setiap perselisihan, pertentangan dan perbedaan pendapat yang timbul sehubungan dengan perjanjian ini akan diselesaikan terlebih dahulu secara musyawarah dan mufakat oleh PARA PIHAK.

Pasal 13

ADENDUM

Hal-hal yang belum disepakati dan/atau terjadinya perubahan, penambahan, dan/atau penghapusan 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 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 ini terjadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka PIHAK yang terkena akibat dari keadaan kahar wajib memberitahukan secara tertulis kepada PIHAK lainnya segera setelah keadaan untuk melakukan pemberitahuan dianggap memungkinkan.

Demikian Nota Kesepakatan ini dibuat dan berlaku sejak ditandatangani pada hari, tanggal, bulan dan tahun tersebut di atas dalam rangkap 2 (dua) bermeterai cukup dan masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK KEDUA,

GUBERNUR
REPUBLIK INDONESIA
ANSAR AHMAD

PIHAK KESATU,

MOKHAMMAD NAJIH

Lampiran Nota Kesepakatan antara Ombudsman
Republik Indonesia dan Pemerintah Provinsi
Kepulauan Riau
Nomor : 22/ORI-MOU/IX/2025
Nomor : 120.23/KDH.184/NK-03/2025
Tanggal : 15 September 2025

RENCANA KERJA SINERGI PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NO	RUANG LINGKUP	KEGIATAN TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
						2025	2026	2027	2028	2029	PIHAK I	PIHAK II			
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Pencegahan Maladministrasi	a. Melakukan Pendampingan dan Penilaian Maladministrasi/ Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana amanat UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia & UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Provinsi Kepulauan Riau	Sesuai Kesepakatan PARA PIHAK	1. APBN Ombudsman RI 2. APBD Provinsi Kepulauan Riau	✓	✓	✓	✓	Melakukan Pendampingan dan Penilaian Maladministrasi/ Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada perangkat daerah/ unit kerja di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Mengikuti Kegiatan Pendampingan dan Penilaian Maladministrasi/ Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada perangkat daerah/ unit kerja di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Terselenggaranya Pendampingan dan Penilaian Maladministrasi/ Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada organisasi perangkat daerah/ unit kerja yang memperoleh Opini kualitas pelayanan dari hasil Penilaian Maladministrasi/ Opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Jumlah organisasi perangkat daerah/ unit kerja yang memperoleh Opini kualitas pelayanan dari hasil Penilaian Maladministrasi/ Opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Ombudsman RI: Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau didukung oleh: • Kasistran Pencegahan Maladministrasi Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, didukung oleh: • Sekretaris Daerah	

NO	RUANG LINGKUP	KEGIATAN TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
						2025	2026	2027	2028	2029	PIHAK I	PIHAK II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
		b. Kajian Kebijakan Pelayanan Publik Daerah	Provinsi Kepulauan Riau	Ditentukan Kemudian Oleh PIHAK I	APBN Ombudsman RI	✓	✓	✓	✓	✓	Melakukan Kajian Kebijakan Pelayanan Publik Daerah terhadap regulasi, dokumen, dan data yang berkaitan dengan pelayanan publik	Menyapkan regulasi, dokumen, dan data yang berkaitan dengan pelayanan publik	Terdapatnya hasil saran dan penyekenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Terlaksananya hasil saran dan perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil kajian Ombudsman RI oleh pemerintah Kepulauan Riau	- Inspektorat Daerah - Dinas Komunikasi dan Informatika - Biro Organisasi - Sekretariat Daerah - Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
		c. Melaksanakan evaluasi hasil Penilaian Maladministrasi/ Opini Pengawasan Penyekenggaraan Pelayanan Publik	Provinsi Kepulauan Riau	Ditentukan oleh PIHAK II	APBD Provinsi Kepulauan Riau	✓	✓	✓	✓	✓	Menyekenggarakan evaluasi hasil Penilaian Maladministrasi/ Opini Pengawasan Penyekenggaraan Pelayanan Publik pada organisasi/ unit kerja di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Memfasilitasi penyekenggaraan evaluasi hasil Penilaian Pengawasan Penyekenggaraan Pelayanan Publik pada organisasi/ unit kerja di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Terdapat dokumen perbaikan atas saran penyempurnaan dari hasil Penilaian Maladministrasi/ Opini Pengawasan Penyekenggaraan Pelayanan Publik pada organisasi/ unit kerja di lingkungan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Terlaksananya perbaikan dari hasil Penilaian Maladministrasi/ Opini Pengawasan Penyekenggaraan Pelayanan Publik oleh organisasi/ unit kerja di lingkungan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	
		d. Pembentukan dan pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik	Provinsi Kepulauan Riau	Sesuai Keputusan PARA PIHAK	1. APBN Ombudsman RI 2. APBD Provinsi Kepulauan Riau	✓	✓	✓	✓	✓	Menyekenggarakan kegiatan Focus Group Discussion (FGD) dan Penandatanganan Komitmen oleh Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Memfasilitasi peserta kegiatan Focus Group Discussion (FGD) dan Penandatanganan Komitmen oleh Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Terdapatnya dokumen komitmen dan data narahubung penyekenggara pelayanan publik pada organisasi/ unit kerja di lingkungan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Terciptanya koordinasi yang baik dalam pelaksanaan program pencegahan maladministrasi di organisasi/ unit kerja daerah/ unit kerja di lingkungan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	

NO	RUANG LINGKUP	KEGIATAN TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
						2025	2026	2027	2028	2029	PIHAK I	PIHAK II			
1	2	3	4	5	6	7					8	9	10	11	12
2	Percepatan Penyelesaian Laporan/ Pengaduan	a. Mempermudah Akses Masyarakat dalam Menyampaikan Laporan/ Pengaduan terkait Pelayanan Publik	Provinsi Kepulauan Riau	Sesuai Kesepakatan PARA PIHAK	1. APBN Ombudsman RI 2. APBD Provinsi Kepulauan Riau	✓	✓	✓	✓	✓	Melaksanakan kegiatan peningkatan akses masyarakat menyampaikan laporan/ pengaduan di unit layanan pemerintah daerah Provinsi Kepulauan Riau	Memfasilitasi kegiatan peningkatan akses masyarakat menyampaikan laporan/ pengaduan (Sosialisasi, FVL, On the Spot, dll)	Meningkatnya penerimaan pengaduan masyarakat di Ombudsman RI Kepri	Terselesaikannya advokasi pelayanan publik di masyarakat	Ombudsman RI: Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau didukung oleh: • Kesisnasan • Penerimaan • Verifikasi • Laporan • Keasistenan • Penerimaan • Verifikasi • Laporan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, didukung oleh: • Sekretaris Daerah • Inspektorat Daerah • Dinas • Komunikasi dan Informatika • Biro Organisasi • Sekretariat Daerah • Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
		b. Tindaklanjuti Laporan/ Pengaduan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Provinsi Kepulauan Riau	Ditentukan Kemudian Oleh PIHAK I	APBN Ombudsman RI	✓	✓	✓	✓	✓	Melakukan koordinasi dengan narahubung dalam percepatan penyelesaian laporan/ pengaduan pelayanan publik	Menunjuk narahubung per Unit Layanan dalam percepatan penyelesaian laporan/ pengaduan pelayanan publik	Terlaksananya percepatan penyelesaian laporan/ pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik	Terselesaikannya laporan/ pengaduan an terhadap penyelesaian pelayanan publik	

NO	RUANG LINGKUP	KEGIATAN TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
						2025	2026	2027	2028	2029	PIHAK I	PIHAK II			
1	2	3	4	5	6	7					8	9	10	11	12
		c. Koordinasi Perkembangan Pelaksanaan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	Provinsi Kepulauan Riau	Ditentukan Kemudian Oleh PIHAK I	APBN Ombudsman RI	✓	✓	✓	✓	✓	1. Menyampaikan LHP atas temuan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik kepada pemerintah Provinsi Kepulauan Riau 2. Melakukan monitoring pelaksanaan tindakan korektif atas LHP/Rekomendasi yang disampaikan Ombudsman RI	Melaksanakan tindakan korektif LHP/Rekomendasi yang disampaikan oleh Ombudsman RI dalam masa waktu yang ditentukan	Terlaksananya penutupan laporan masyarakat	Terpenuhiya harapan masyarakat sebagaimana disampaikan kepada Ombudsman RI	
3	Permintaan dan/atau Pertukaran Data dan Informasi	Menyediakan dan/atau informasi pelayanan publik	Provinsi Kepulauan Riau	Sesuai Kesepakatan PARA PIHAK	1. APBD Ombudsman RI 2. APBD Provinsi Kepulauan Riau	✓	✓	✓	✓	✓	Menyediakan data dan/atau informasi pelayanan publik sebagai bahan kerja pada PIHAK KEDUA sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan	Menyediakan data dan/atau informasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kebutuhan PARA PIHAK	Tersedianya data dan/atau informasi penyelenggaraan pelayanan publik	Terpenuhiya data dan/atau informasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kebutuhan PARA PIHAK	Ombudsman RI: Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau didukung oleh: • Keasistenan Pemeriksaan Laporan • Keasistenan Pemeriksaan Verifikasi Laporan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, didukung oleh: • Sekretaris Daerah • Inspektorat Daerah • Dinas Komunikasi dan Informatika • Biro Organisasi • Sekretariat Daerah • Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah

NO	RUANG LINGKUP	KEGIATAN TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
						2025	2026	2027	2028	2029	PIHAK I	PIHAK II			
1	2	3	4	5	6	7					8	9	10	11	12
															Provinsi Kepulauan Riau
4	Sosialisasi dan diseminasi	Melakukan Sosialisasi dan Diseminasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik	Provinsi Kepulauan Riau	Sesuai Kesepakatan PARA PIHAK	1. APBN Ombudsman RI 2. APBD Provinsi Kepulauan Riau	✓	✓	✓	✓	✓	Memfasilitasi kegiatan Sosialisasi dan Diseminasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang disepakati oleh PARA PIHAK	Memfasilitasi kegiatan Sosialisasi dan Diseminasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang disepakati oleh PARA PIHAK	Terselenggaranya kegiatan Sosialisasi dan Diseminasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang disepakati oleh PARA PIHAK	Tercapainya sasaran kegiatan Sosialisasi dan Diseminasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik	Ombudsman RI: Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau didukung oleh: • Keasistenan Pemeriksaan Laporan • Keasistenan Pemeriksaan Verifikasi Laporan • Keasistenan Pencatatan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, didukung oleh: • Sekretaris Daerah • Inspektorat Daerah • Dinas Komunikasi dan Informatika • Biro Organisasi • Sekretariat Daerah • Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan

NO	RUANG LINGKUP	KEGIATAN TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
						2025	2026	2027	2028	2029	PIHAK I	PIHAK II			
1	2	3	4	5	6	7					8	9	10	11	12
															Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

NO	RUANG LINGKUP	KEGIATAN TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
						2025	2026	2027	2028	2029	PIHAK I	PIHAK II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
5	Pengembangan Sumber Daya manusia	Fasilitasi kegiatan pengembangan kualitas sumber daya manusia terkait pelayanan publik	Provinsi Kepulauan Riau	Sesuai Kesepakatan PARA PIHAK	1. APBN Ombudsman RI 2. APBD Provinsi Kepulauan Riau	✓	✓	✓	✓	✓	1. Menyiapkan narasumber/tenaga pendamping pelaksanaan pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia 2. Melakukan fasilitasi kegiatan peningkatan dan pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia	1. Menyiapkan narasumber/tenaga pendamping pelaksanaan pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia 2. Melakukan fasilitasi kegiatan peningkatan dan pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia	Terselenggaranya kegiatan pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia	Meningkatnya kompetensi Sumber Daya Manusia bagi PARA PIHAK	Ombudsman RI: Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau didukung oleh: • Keasistenan Pemeriksaan Laporan • Keasistenan Penerimaan Verifikasi Laporan • Keasistenan Pencegahan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, didukung oleh: • Sekretaris Daerah • Inspektorat Daerah • Dinas Komunikasi dan Informatika • Biro Organisasi • Sekretariat Daerah • Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

NO	RUANG LINGKUP	KEGIATAN TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN					TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
						2025	2026	2027	2028	2029	PIHAK I	PIHAK II			
1	2	3	4	5	6	7					8	9	10	11	12
6	Koordinasi kegiatan lainnya yang disepakati oleh PARA PIHAK	Kegiatan yang belum tertampung pada kegiatan poin 1 s.d 5 pada ruang lingkup Nota Kesepakatan yang disepakati sesuai kebutuhan PARA PIHAK	Provinsi Kepulauan Riau	Sesuai Kesepakatan PARA PIHAK	1. APBN Ombudsman RI 2. APBD Provinsi Kepulauan Riau	✓	✓	✓	✓	✓	Memfasilitasi kegiatan yang disepakati oleh PARA PIHAK	Memfasilitasi kegiatan yang disepakati oleh PARA PIHAK	Terseleenggaranya kegiatan yang disepakati oleh PARA PIHAK	Terciptanya sasaran program kerja lainnya yang disepakati oleh PARA PIHAK	Ombudsman RI: Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau didukung oleh: • Keasistenan • Pemeriksaan Laporan • Keasistenan • Keasistenan • Verifikasi • Laporan • Keasistenan • Pencegahan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, didukung oleh: • Sekretaris Daerah • Inspektort Daerah • Dinas Komunikasi dan Informatika • Biro Organisasi • Sekretariat Daerah • Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau





BERITA ACARA
NOMOR: 1910/KS.01.01/IX/2025

Pada hari ini Senin, tanggal Lima Belas, bulan September, tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, bertempat di Denpasar.

1. **ANSAR AHMAD**, Gubernur Provinsi Kepulauan Riau, bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, yang selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
2. **JEMSLY HUTABARAT**, Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia, bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

PIHAK KESATU dan **PIHAK KEDUA** melaksanakan acara penandatanganan Nota Kesepakatan antara Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dan Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan fungsi, tugas, dan wewenang masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berita Acara ini dibuat untuk dasar dan tindak lanjut pelaksanaan Nota Kesepakatan dimaksud.

PIHAK KEDUA



JEMSLY HUTABARAT

PIHAK KESATU



ANSAR AHMAD