



**NOTA KESEPAKATAN
ANTARA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DAN
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
TENTANG
SINERGI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA**

NOMOR: 28/ORI-MOU/MI/2022

NOMOR: TM.00/2562/2022

Pada hari Kamis, tanggal tiga puluh, bulan Juni, tahun dua ribu dua puluh dua (30 – 06 – 2022), bertempat di Surakarta, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

1. MOKHAMMAD NAJIH : Ketua Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jakarta, Jalan Rasuna Said Kavling C-19, Jakarta Selatan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, selanjutnya disebut PIHAK KESATU.
2. GIBRAN RAKABUMING : Walikota Surakarta, berkedudukan di Surakarta, Jalan Jenderal Sudirman Nomor 2, Kampung Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57111, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Surakarta, 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:

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;

2. bahwa PIHAK KEDUA adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat Dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
- 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;
- e. 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);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73);
- 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 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);
- i. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1);

- j. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);
- k. 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);
- l. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769); dan
- m. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, sesuai dengan kedudukan dan kewenangan masing-masing, PARA PIHAK setuju dan sepakat untuk membuat Nota Kesepakatan tentang Sinergi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta, dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah sebagai dasar kegiatan untuk meningkatkan sinergi dan koordinasi PARA PIHAK dalam pelayanan publik.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah untuk memperkuat sinergi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan Sinergi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 3

OBJEK DAN RUANG LINGKUP

- (1) Objek Nota Kesepakatan ini adalah Sinergi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan PIHAK KEDUA.
- (2) Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:
 - a. percepatan penanganan dan penyelesaian laporan masyarakat;
 - b. pencegahan maladministrasi;
 - c. pertukaran informasi/data sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas layanan publik;
 - e. pendampingan secara berkala dalam peningkatan kualitas layanan publik.

Pasal 4

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) PIHAK KESATU memiliki tugas dan tanggung jawab :
 - a. melaksanakan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan melalui klarifikasi/konsiliasi/mediasi;
 - b. melakukan pencegahan maladministrasi dengan melakukan pengawasan dan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik;
 - c. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas layanan publik bersama PIHAK KEDUA;
 - d. melakukan pendampingan secara berkala kepada penyelenggara layanan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.
- (2) PIHAK KEDUA memiliki tugas dan tanggung jawab :
 - a. mendorong Perangkat Daerah melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan dengan menunjuk narahubung di setiap instansi penyelenggara layanan publik;
 - b. melakukan pencegahan maladministrasi dengan meningkatkan kualitas layanan publik melalui sosialisasi kepada penyelenggara layanan publik terkait standar pelayanan publik, pemenuhan standar pelayanan publik dan aktif berperan serta dalam kajian isu pelayanan publik;

- c. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas layanan publik bersama PIHAK KESATU;
 - d. melakukan pendampingan secara berkala kepada penyelenggara layanan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2), PARA PIHAK saling memberikan data/informasi baik secara elektronik maupun non elektronik sesuai ketentuan perundang-undangan dalam rangka percepatan penanganan dan penyelesaian laporan, pelaksanaan standar pelayanan publik dan kajian isu pelayanan publik dan saling berkoordinasi dalam melakukan pengawasan pelayanan publik.

Pasal 5

PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dituangkan dalam bentuk Rencana Kerja yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.
- (2) PIHAK KESATU dalam melaksanakan Nota Kesepakatan ini sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah.
- (3) PIHAK KEDUA dalam melaksanakan Nota Kesepakatan ini sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Perangkat Daerah.

Pasal 6

JANGKA WAKTU

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

Pasal 7
PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan pada anggaran belanja masing-masing PIHAK berdasarkan kesepakatan dan dimungkinkan adanya dukungan pihak lain yang bersifat tidak mengikat dan pelaksanaan serta pertanggungjawabannya dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-perundangan.

Pasal 8
KERAHASIAAN

- (1) PARA PIHAK bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan informasi/data yang diterima.
- (2) PARA PIHAK dapat menggunakan informasi/data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan informasi/data.
- (3) PARA PIHAK dilarang untuk menginformasikan, memberikan dan meneruskan informasi/data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada pihak lain kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Informasi/data sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bukan merupakan informasi/data yang dikecualikan sebagaimana yang telah diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- (1) PARA PIHAK melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;
- (2) Objek pemantauan dan evaluasi mendasarkan pada tugas dan tanggungjawab PARA PIHAK.

Pasal 10

KETENTUAN LAIN-LAIN

Hal-hal yang belum diatur dan/atau perubahan atas ketentuan dalam Nota Kesepakatan ini akan diatur lebih lanjut dengan persetujuan tertulis dari PARA PIHAK dan dituangkan dalam bentuk adendum yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

Pasal 11

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.

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



PIHAK KEDUA

GIBRAN RAKABUMING RAKA

PIHAK KESATU



MOKHAMMAD NAJIH

**RENCANA KEGIATAN SINERGI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA**

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Percepatan Penanganan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat	1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan 2. Pemeriksaan laporan oleh Ombudsman 3. Rapat koordinasi (klarifikasi/konsultasi/mediasi) dalam penanganan pengaduan 4. Evaluasi pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)/ Rekomendasi	Tahap I : Sosialisasi dan Penerimaan laporan dengan Ombudsman On The Spot,	Kota Surakarta	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Kota Surakarta	√	√	√	√	Membuka stand/gerai pengaduan di kantor Instansi Penyelenggara pelayanan publik dan koordinasi dengan narahubung pada setiap Perangkat Daerah untuk koordinasi terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan	1. Menyediakan tempat untuk membuka gerai/stand pengaduan di Instansi Penyelenggara pelayanan publik 2. Menunjuk narahubung pada setiap OPD untuk koordinasi terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan	1. Meningkatkan jumlah laporan masyarakat yang selesai 2. Tersedianya narahubung di setiap instansi penyelenggara pelayanan pu	1. Meningkatnya pemahaman masyarakat terkait hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik 2. Meningkatnya pemahaman masyarakat terkait persyara	Ombudsman RI: Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Nota Kesepakatan Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kota Surakarta

Nomor :

Tanggal :

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB	
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
														tan laporan di Ombudsman 3. Meningkatkan respon penyelenggara dalam menindaklanjuti laporan masyarakat	Pemerintah Kota Surakarta : Inspektorat, Bagian Organisasi didukung oleh: - DiskominfoSP - Bappeda -Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	

Nota Kesepakatan Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kota Surakarta

Nomor :

Tanggal :

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			Tahap II : melakukan koordinasi dalam rangka pemeriksaan laporan masyarakat	Kota Surakarta	Januari-Des		√	√	√	√	Melakukan pemeriksaan secara langsung/daring	Memberikan keterangan/informasi/data yang dibutuhkan	Hasil Pemeriksaan Laporan berupa ditemukannya maladministrasi/ tidak ada maladministrasi	Penyelesaian laporan yang progresif dan partisipatif (propartif)	
			Tahap III : Penyelesaian laporan melalui klarifikasi/konsultasi/mediasi	Kota Surakarta	Januari-Des		√	√	√	√	Memberikan saran/tindakan korektif	Melaksanakan saran/tindakan korektif	Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan/ Rekomendasi	Tersedianya Bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik	
			Tahap IV : Monitoring dan Evaluasi	Kota Surakarta	Januari-Des		√	√	√	√	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap saran/tindakan korektif/rekomendasi	Memberikan informasi rencana tindak lanjut saran/tindakan	Dokumen monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan	Tersedianya bahan kebijakan	

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
												korektif atas LAHP yang diberikan	penyelesaian laporan	pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM Aparatur	
2.	Pencegahan Maladministrasi	1. Penilaian standar pelayanan publik	Tahap I : Persiapan data produk layanan	Kota Surakarta	Januari- Februari	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kota Surakarta	√	√	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Surakarta dalam rangka mengupdate produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintah Kota Surakarta dan Penyampaian hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	Memberikan data update terkait produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintah Kota Surakarta	1. Data produk pelayanan perizinan dan non perizinan terpetakan (OSS dan non OSS) 2. Sertifikat Penghargaan Predikat Kepatuhan	Penyelenggara memenuhi Standar Pelayanan Publik produk layanan yang diselenggarakan	Ombudsman RI : Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang PVL
			Tahap II : Inventarisasi		Maret-Mei		√	√	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi	Memberikan data hasil pemetaan	Dokumen hasil inventarisasi	Tersedia bahan	

Nota Kesepakatan Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kota Surakarta

Nomor :

Tanggal :

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			i Jenis Pelayanan								Pemerintah Kota Surakarta dalam rangka pemetaan dan optimalisasi efektifitas Mal Pelayanan Publik (MPP)	dan optimalisasi efektifitas MPP	Produk layanan perizinan dan non perizinan (OSS dan Non OSS)	untuk penerapan Standar Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Pemerintah Kota Surakarta : Inspektorat, Bagian Organisasi didukung oleh: - DiskominfoSP - Bappeda - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
			Tahap III : Sosialisasi dan Penilaian Standar Pelayanan Publik		Juni - Okt		√	√	√	√	Penilaian kepatuhan Standar Pelayanan Publik	Mengikuti kegiatan sosialisasi dan bersedia untuk dilakukan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	Pemahaman penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009	

Nota Kesepakatan Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kota Surakarta

Nomor :

Tanggal :

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			Tahap IV : Monitoring dan Evaluasi	November-Desember			√	√	√	√	Monitoring dan evaluasi hasil penilaian Standar Pelayanan Publik (SPP)	Melaksanakan saran perbaikan kualitas pelayanan publik	Hasil monitoring dan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik	Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009	
		2. Inspeksi Mendadak (SIDAK) di Perangkat Daerah	Tahap I: Merencanakan target sidak, menyiapkan administrasi	Kota Surakarta	Januari-Desember	APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	Memastikan perencanaan SIDAK sesuai dengan target yang akan dicapai	Menerima kedatangan Pihak kesatu baik secara terbuka maupun tertutup	Saling evaluasi dan mendukung dalam perbaikan Pelayanan Publik	Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009	
			Tahap II: Pelaksanaan sidak	Kota Surakarta	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	Memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang baik	Komitmen Perangkat Daerah dalam perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik		Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009	

Nota Kesepakatan Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kota Surakarta

Nomor :

Tanggal :

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
												sesuai saran Pihak kesatu			
3.	Pertukaran informasi/data sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	1.kajian cepat mengenai isu pelayanan publik	Tahap I : Deteksi Potensi Maladministrasi	Kota Surakarta	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kota Surakarta	√	√	√	√	melakukan pertukaran informasi/data baik secara elektronik maupun non elektronik	melakukan pertukaran informasi/data baik secara elektronik maupun non elektronik	data/informasi yang valid	Hasil kajian yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi, saran, dan perbaikan pelayanan publik	Ombudsman RI : Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh : - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang PVL Pemerintah Kota Surakarta: Inspektorat,
			Tahap II : Analisis potensi maladministrasi		Januari-Desember		√	√	√	√			Saran/masukan/ rekomendasi dan data informasi	Perbaikan SOP Pelayanan publik yang efektif efisien dan solutif untuk	

Nota Kesepakatan Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kota Surakarta

Nomor :

Tanggal :

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
														Penyele nggaraa n Pelayan an Publik yang baik	Bagian Organisasi didukung oleh: - Diskominfo SP - Bappeda - Unit Penyeleng gara Pelayanan Publik
			Tahap III : Monitoring dan Evaluasi Perlakuan Saran		Januari-Desember		√	√	√	√			Hasil evaluasi transparansi informasi peningkatan kualitas pelayanan publik	Tersedia nya bahan untuk perbaik an penyamp aian informasi peningka tan kualitas pelayana n publik	
		2.Penyelesaian Laporan Masyarakat	Tahap I : Pemeriksaa n Laporan	Kota Surakarta	Januari-Desember		√	√	√	√	Meminta klarifikasi,informasi	Memberikan klarifikasi, informasi	data/informasi yang valid	diperoleh data/info rmasi	

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
						- APBN Ombudsman RI					/data dukung terkait laporan	/data dukung terkait laporan		yang valid	
			Tahap II : Hasil Pemeriksaan			- APBD Pemerintah Kota Surakarta	√	√	√	√	Menyampaikan hasil pemeriksaan	Koordinasi, melaksanakan Tindakan korektif dalam LAHP			
4.	Peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas layanan publik	Pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	Tahap I: Persiapan	Kota Surakarta	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kota Surakarta	√	√	√	√	Melakukan koordinasi awal terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	Melakukan koordinasi awal terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	Meningkatnya jumlah laporan yang selesai	Penyelesaian laporan masyarakat dengan progresif dan partisipatif	
			Tahap II: Pelaksanaan				√	√	√	√	Memberikan materi terkait pengelolaan pengaduan atas maladministrasi yang progresif dan partisipatif	Mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelolaan pengaduan atas maladministrasi			

Nota Kesepakatan Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kota Surakarta

Nomor :

Tanggal :

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
												yang progresif dan partisipatif			
			Tahap III: Evaluasi				√	√	√	√	Melakukan evaluasi secara bersama-sama terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tersebut	Melakukan evaluasi secara bersama-sama terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tersebut			
5.	Pendampingan secara berkala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	Pemetaan secara berkala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	Tahap I : Persiapan	Kota Surakarta		- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kota Surakarta	√	√	√	√	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Dokumen persiapan	Tersedianya panduan pelaksanaan kegiatan	Ombudsman RI : Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh :
			Tahap II : Pelaksanaan Pembinaan Peningkatan kualitas pelayanan Publik				√	√	√	√	Memberikan Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Fasilitasi Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Pelaksanaan kegiatan	Peningkatan kualitas standar pelayanan publik	Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan

Nota Kesepakatan Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kota Surakarta

Nomor :

Tanggal :

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			Tahap III : Konsultasi & Koordinasi				√	√	√	√	Memberikan arahan kepada penyelenggara untuk perbaikan standar pelayanan publik	Menerima arahan dan menyampaikan kendala/hambatan dalam perbaikan standar pelayanan publik	Saran/masukan	Tersedia nya masukan untuk pengayaan materi pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM	-Asisten Ombudsman Bidang PVL Pemerintah Kota Surakarta: Bagian Organisasi didukung oleh : - Inspektorat - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
			Tahap IV : Monitoring dan Evaluasi				√	√	√	√	Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pendampingan	Monitoring dan evaluasi internal atas hasil pendampingan	Hasil evaluasi pengawasan peningkatan kualitas pelayanan publik	Tersedia nya bahan untuk perbaikan peningkatan kualitas	

Nota Kesepakatan Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kota Surakarta

Nomor :
 Tanggal :

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
														pelayanan publik	

PIHAK KEDUA



GIBRAN RAKABUMING RAKA

PIHAK KESATU



MOKHAMMAD NAJIH