



**NOTA KESEPAKATAN  
ANTARA  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
DAN  
PEMERINTAH KOTA SALATIGA**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SALATIGA**

**NOMOR: 33/ORI-MOU/VII/2022  
NOMOR: 006/NK/VII/2022**

Pada hari Rabu tanggal dua puluh bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua (20-07-2022), bertempat di Salatiga, 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, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36/P Tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	<i>f</i>

**2. SINOENG NOEGROHO** : Penjabat Walikota Salatiga, berkedudukan di **RACHMADI** Salatiga Provinsi Jawa Tengah, Jalan Letjend. Sukowati Nomor 51, berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor :131.33-1174 Tahun 2022 tentang Pengangkatan Penjabat Wali Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Salatiga, selanjutnya disebut sebagai **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 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
A	f

- b. 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);
- 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
- e. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga Dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992);
- g. 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);
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73);

- i. 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);
- 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);
- m. 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);
- n. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163);
- o. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kerja Sama Daerah dan Kerja Sama Luar Negeri (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2013 Nomor 14);
- p. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2021 Nomor 14);

q. Peraturan Wali Kota Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Smart Salatiga (Berita Daerah Kota Salatiga Tahun 2021 Nomor 1).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, sesuai dengan kedudukan dan kewenangan masing-masing, PARA PIHAK setuju dan sepakat untuk membuat Nota Kesepakatan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga, 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**

Lokasi pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan PIHAK KEDUA.

#### **Pasal 3**

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

- (1) Objek Nota Kesepakatan ini adalah Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan PIHAK KEDUA.
- (2) Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:
  - a. percepatan penanganan dan penyelesaian laporan / aduan pelayanan publik;

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	f

- b. pencegahan maladministrasi;
- c. pertukaran informasi/data sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas pelayanan publik;
- e. pendampingan secara berkala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

**Pasal 4**

**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

- (1) PIHAK KESATU memiliki tugas dan tanggung jawab :
  - a. melaksanakan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/aduan pelayanan publik 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 pelayanan 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/aduan dengan menunjuk narahubung disetiap instansi penyelenggara pelayanan publik;

- b. melakukan pencegahan maladministrasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan 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 pelayanan 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 pada ayat (1) dan ayat (2), PARA PIHAK saling memberikan data/informasi baik secara elektronik maupun non elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 5**

#### **PELAKSANAAN**

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dituangkan dalam bentuk Rencana Kerja sebagaimana tercantum dalam lampiran 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 dan kemampuan keuangan daerah.

**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.

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	f



(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 dapat melakukan pemantauan dan evaluasi secara bersama-sama dalam pelaksanaan Nota Kesepakatan ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;
- (2) Objek pemantauan dan evaluasi mendasarkan pada tugas dan tanggung jawab 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.

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	<i>[Signature]</i>

**Pasal 12**

**PENUTUP**

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**  
  
**SINOENG NOEGROHO RACHMADI**

**PIHAK KESATU**

  
**MOKHAMMAD NAJIH**

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
	f

Nota Kesepakatan  
 Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kota Salatiga  
 Nomor : 33 /ORI-MOU/VII/2022  
 006/NK/VII/2022  
 Tanggal : 20 Juli 2022

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

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PELAKU
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
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	Tahap I : Sosialisasi dan Penerimaan laporan dengan Ombudsman On The Spot,	Kota Salatiga	Januari - Desember	- APBN - APBD Kota Salatiga	√	√	√	√	Membuka stand/gerai pengaduan di kantor Instansi Penyelenggara pelayanan publik dan koordinasi dengan narahubung pada setiap Perangkat Daerah untuk koordinasi terkait laporan masyarakat di	1. Memfasilitasi tempat untuk membuka gerai/stand pengaduan di Instansi Penyelenggara pelayanan publik 2. menunjuk narahubung pada setiap Perangkat Daerah untuk koordinasi	1. Meningkatkan jumlah laporan masyarakat yang selesai 2. Tersedianya narahubung di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik	1. Meningkatkan pemahaman masyarakat terkait hak dan kewajiban dalam pelayanan publik. 2. Meningkatkan	Ombudsman RI: Kepala Ombudsman Perwakilan Jateng didukung oleh Asisten Ombudsman Bidang

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
1	

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PEMANGGUNG JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
		n pengaduan 4. Evaluasi pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)/ Rekomendasi									tahap penerimaan laporan	terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan		katnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan laporan di Ombudsman 3. Meningkatkan respon penyelesaian dalam menindaklanjuti laporan	Perhar - Asi Om sm Bid Per ksa - Asi Om sma Bid Pen aan Ver si Lap n (E

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PELAKSANA
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			Tahap II : melakukan koordinasi dalam rangka pemeriksaan laporan masyarakat	Kota Salatiga	Januari - Desember		√	√	√	√	Melakukan pemeriksaan secara langsung/dalam jaringan (daring)	Memberikan keterangan/informasi/data yang dibutuhkan	Hasil Pemeriksaan Laporan berupa ditemukannya maladministrasi/ tidak ada maladministrasi	Penyelesaian laporan yang progresif dan partisipatif (propartif)	Perintah Kotasalatiga : Insorabag Organisasi diding - Disinformasi - Bagas - Perunggu Pel
			Tahap III : Penyelesaian laporan melalui	Kota Salatiga	Januari - Desember		√	√	√	√	Memberikan saran/tindakan korektif	Melaksanakan saran/tindakan korektif	Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan /Rekomendasi	Tersedianya Bahan evaluasi peningkatan	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENGUKURAN
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			klarifikasi / konsiliasi / mediasi											kualitas pelayanan publik	an Pub
			Tahap IV : Monitoring dan Evaluasi	Kota Salatiga	Januari - Desember		√	√	√	√	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap saran/tindakan korektif/rekomendasi	Memberikan informasi rencana tindak lanjut saran/tindakan korektif atas LAHP yang diberikan	Dokumen monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan penyelesaian laporan	Tersedia bahan kebijakan pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM Aparatur	
2.	Pencegahan Maladministrasi	1. Penilaian standar pelayanan publik	Tahap I : Persiapan data produk layanan	Kota Salatiga	Januari - Februari	- APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat	Memberikan data <i>update</i> terkait produk pelayanan yang	1. Data produk pelayanan perizinan dan non	Penyediaan Standar	Omsma : Ke Omsma Per

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PELAKSANA
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
						- APBD Pemerintah Kota Salatiga					Daerah Pemerintah Kota Salatiga dalam rangka mengupdate produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintah Kota Salatiga dan Penyampaian hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintah Kota Salatiga	perizinan terpetakan (OSS dan non OSS) 2. Sertifikat Penghargaan Predikat Kepatuhan	Pelayanan Publik produk layanan yang diselenggarakan	lan Jat did ng - Asi Om sm Bid Pen saa - Asi Om

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
f	d

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PELAKU
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			Tahap II : Inventarisasi Jenis Pelayanan		Maret-Mei		√	√	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kota Salatiga dalam rangka pemetaan dan optimalisasi efektifitas Mal Pelayanan Publik (MPP)	Memberikan data hasil pemetaan dan optimalisasi efektifitas MPP	Dokumen hasil inventarisasi Produk layanan perizinan dan non perizinan (One Stop Service /OSS dan Non OSS)	Tersedia bahan untuk penerapan Standar Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik	sm Bid PVI Per tah Kot Sal : Ins ora Bag Org asi did ng - Dis info - Bap a

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU



NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENGUKURAN
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
															- Peningkatan Pelayanan Publik
			Tahap III : Sosialisasi dan Penilaian Standar Pelayanan Publik		Juni - Oktober		√	√	√	√	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 di Pemerintah Kota Salatiga	Terseleksi pelayan an publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
1	1

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENGLIBATAN
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
														an Publik	
			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	Terseleksi pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENAGU 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
		2. Inspeksi Mendadak (SIDAK) di Perangkat Daerah	Tahap I: Merencanakan target sidak, menyiapkan administrasi	Kota Salatiga	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	Tersele nggaran ya pelayanan an publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan an Publik	
			Tahap II: Pelaksanaan sidak	Kota Salatiga	Januari - Desember	- APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	Memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang baik	Komitmen Perangkat Daerah dalam perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai			

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
/	

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENGGUNA JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
												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 Salatiga	Januari - Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kota Salatiga	√	√	√	√	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	Omnibus RI : Kep... Omnibus RI : Per... lan... Jat... did... ng... : -As... n... Or... ds... Bi... Pe... ah...
			Tahap II : Analisis potensi maladministrasi		Januari - Desember		√	√	√	√			Saran/masukan/rekomendasi dan data informasi	Perbaikan <i>Standar Operati</i>	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENGUKURAN
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
														ng Procedu re (SOP) Pelayan an publik yang efektif efisien dan solutif untuk Penyele nggaraa n Pelayan an Publik yang baik	-As n Or ds ds Bi Pe ks -As n Or ds Bi PV Per tah Kot Sal : Ins ora Bag Org asi
			Tahap III : Monitorin g dan		Januari -		√	√	√	√			Hasil evaluasi transparansi	Tersedi anya bahan	Bag Org asi

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
f	7

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENGLUARAN
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			Evaluasi Perlakuan Saran		Desember								informasi peningkatan kualitas pelayanan publik	untuk perbaikan penyampaian informasi peningkatan kualitas pelayanan publik	didukung - D - m - B - da - U - Pe - er - a - Pe - na - Pr
		2. Penyelesaian Laporan Masyarakat	Tahap I : Pemeriksaan Laporan	Kota Salatiga	Januari - Desember	- APBN - Ombudsman RI - APBD	√	√	√	√	Meminta klarifikasi, informasi /data dukung terkait laporan	Memberikan klarifikasi, informasi /data dukung terkait laporan	data/informasi yang valid	diperoleh data/informasi yang valid	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PEGAWAI
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			Tahap II : Hasil Pemeriksaan			Pemerintah Kota Salatiga	√	√	√	√	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 Salatiga	Januari - Desember	- APBN - APBD Pemerintah Kota Salatiga	√	√	√	√	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	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PEGAWAI
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			Tahap II: Pelaksanaan				√	√	√	√	Memberikan materi terkait pengelolaan pengaduan atas maladministrasi yang progresif dan partisipatif	Mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelolaan pengaduan atas maladministrasi 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			

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
f	



NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENGLUARAN
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
5.	Pendampingan secara berkala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	Pemetaan secara berkala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	Tahap I : Persiapan	Kota Salatiga		- APBN Omбудsman RI - APBD Pemerintah Kota Salatiga	√	√	√	√	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Dokumen persiapan	Tersedia panduan pelaksanaan kegiatan	Om... sma... RI : Kep... Om... sma... RI Per... lan... Jat... did... ng... : - Asi... Om... sma... Bid...
			Tahap II : Pelaksanaan Pembinaan Peningkatan kualitas				√	√	√	√	Memberikan Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Fasilitasi Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Pelaksanaan kegiatan	Peningkatan kualitas standar pelayanan publik	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
1	

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENGGUNA JAWAB
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			pelayanan Publik												Penanganan - Asistensi dan Koordinasi Bids dan PVL
			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 masukan untuk pengayaan materi pembinaan dan peningkatan	Asistensi dan Koordinasi Bids dan PVL

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2022 - 2025)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PELAKSANAAN
							2022	2023	2024	2025	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			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 bahan untuk perbaikan peningkatan kualitas	asi diding : - Insora Kotabatu - U Perng Pelan Pu

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU

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

**PIHAK KEDUA,**



**SINOENG NOEGROHO RACHMADI**

**PIHAK KESATU,**



**MOKHAMMAD NAJIH**

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU