

Nota Kesepakatan  
 Ombudsman Republik Indonesia – Pemerintah Kabupaten Kendal  
 Nomor : 56/ORI-MOU/II/2023  
 Nomor : 134/ 002 /NK/2023  
 Tanggal : 14 Maret 2023

### RENCANA KEGIATAN SINERGI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2023	2024	2025	2026	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/konsiliasi/ mediasi) dalam penanganan pengaduan 4. Evaluasi pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)/ Rekomendasi	Tahap I : Sosialisasi tentang adanya mekanisme pengaduan dan penerimaan laporan di tempat/gerai layanan pengaduan oleh Ombudsman kepada masyarakat dan Unit Pengelola Pelayanan Publik dan Penerimaan laporan dengan Ombudsman <i>On The Spot</i> .	Kabupaten Kendal	Januari-Desember	- Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Ombudsman RI - Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Kabupaten Kendal	√	√	√	√	Membuka 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. Memfasilitasi tempat untuk membuka ruang/gerai pengaduan di Instansi Penyelenggara pelayanan publik 2. Menugaskan narahubung yang ditugaskan pada setiap Perangkat Daerah untuk koordinasi terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan	1. Meningkatnya jumlah laporan masyarakat yang selesai 2. Tersedianya narahubung di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik	1.Meningkatnya pemahaman masyarakat terkait hak dan kewajiban nya dalam pelayanan publik. 2. Meningkatnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan laporan di Ombudsman 3. Meningkatnya respon penyelenggara dalam menindaklanjuti laporan masyarakat	Ombudsman Republik Indonesia: Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman

Paraf Pihak Kesatu		Paraf Pihak Kedua
Sekretaris Daerah	Bupati	
		

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2023	2024	2025	2026	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	Kabupaten Kendal	Januari-Desember		√	√	√	√	Melakukan pemeriksaan secara langsung/ dalam jaringan (daring) terhadap pelaksanaan program dan kegiatan yang telah dilaksanakan	Memberikan keterangan/ informasi/data yang dibutuhkan kepada Pemerintah Kabupaten Kendal dalam rangka memfasilitasi tindak lanjut laporan pengaduan.	Hasil Pemeriksaan Laporan berupa ditemukannya maladministrasi/ tidak ada maladministrasi	penyelesaian laporan yang progresif dan partisipatif ( <i>propartif</i> )	Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)  Pemerintah Kabupaten Kendal: Sekretaris Daerah didukung oleh: - Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Kendal - Inspektorat Daerah - Kepala Bagian Organisasi; - Kepala Diskominfo - Kepala Baperlitbang
			Tahap III : Penyelesaian laporan melalui klarifikasi/ konsiliasi/ mediasi	Kabupaten Kendal	Januari-Desember		√	√	√	√	Memberikan saran/ tindakan korektif	Melaksanakan saran/ tindakan korektif	Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan/ Rekomendasi	- Tersedianya bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik. - Penyelesaian laporan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan public	
			Tahap IV : Monitoring dan Evaluasi	Kabupaten Kendal	Januari-Desember		√	√	√	√	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap saran/ tindakan korektif/ rekomendasi	Memberikan informasi rencana tindak lanjut saran/tindakan korektif atas LAHP yang diberikan	- Tersedianya Dokumen Monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan penyelesaian laporan - Tersedianya	- Tersedianya bahan kebijakan pembinaan dan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur	

Paraf Pihak Kesatu		Paraf Pihak Kedua
Sekretaris Daerah	Bupati	
		

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2023	2024	2025	2026	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
													dokumen laporan kebijakan pembinaan dan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur	- Terlaksananya monitoring dan evaluasi atas tindak lanjut penyelesaian Evaluasi pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)	
2.	Pencegahan Maladministrasi	1. Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik	Tahap I : Persiapan data produk layanan	Kabupaten Kendal	Januari- Februari	- Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Ombudsman RI - Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Kabupaten Kendal	√	√	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Kendal dalam rangka mengupdate produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kendal dan Penyampaian hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	Memberikan data <i>update</i> terkait produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kendal	1. Data produk pelayanan perizinan dan non perizinan terpetakan ( <i>One Stop Service/ OSS</i> ) 2. OSS dan non OSS) 3. Jumlah Sertifikat Penghargaan Predikat Kepatuhan	Penyelenggara memenuhi Standar Pelayanan Publik produk layanan yang diselenggarakan	Ombudsman Republik Indonesia: Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Pemerintah Kabupaten Kendal: Sekretaris

Paraf Pihak Kesatu		Paraf Pihak Kedua
Sekretaris Daerah	Bupati	
		

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2023	2024	2025	2026	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
															Daerah didukung oleh: - Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Kendal - Inspektorat Daerah - Kepala Bagian Organisasi - Kepala Diskominfo - Kepala DPMPSTSP - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait
			Tahap II : Inventarisasi Jenis Pelayanan		Maret-Mei		√	√	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Kendal 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 IOSS dan Non OSS)	Tersedianya bahan untuk penerapan Standar Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik	
			Tahap III : Sosialisasi dan		Juni - Oktober		√	√	√	√	Penilaian Penyelenggara	Mengikuti kegiatan	- Pemahaman	Terselenggara-nya pelayanan publik	

Paraf Pihak Kesatu		Paraf Pihak Kedua
Sekretaris Daerah	Bupati	
		

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2023	2024	2025	2026	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik								n Pelayanan Publik	sosialisasi dan bersedia untuk dilakukan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik	penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Kendal - Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	yang sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pemahaman penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Kendal	
			Tahap IV : Monitoring dan Evaluasi	November	Desember		√	√	√	√	Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Melaksanakan saran perbaikan kualitas pelayanan publik	Hasil monitoring dan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik	- Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Meningkatnya kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kendal	
		2. Inspeksi Mendadak (SIDAK) di Perangkat Daerah	Tahap I: Merencanakan target sidak, menyiapkan administrasi	Kabupaten Kendal	Januari-Desember	Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Ombudsman RI	√	√	√	√	Memastikan perencanaan SIDAK secara bersama-sama dengan PIHAK KEDUA maupun secara mandiri 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 tentang	- Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Meningkatnya	

Paraf Pihak Kesatu		Paraf Pihak Kedua
Sekretaris Daerah	Bupati	
		

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2023	2024	2025	2026	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
													Pelayanan Publik	kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kendal	
			Tahap II: Pelaksanaan sidak	Kabupaten Kendal	Januari-Desember	Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Ombudsman RI	√	√	√	√	Memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang baik	Komitmen Perangkat Daerah dalam perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 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	Kabupaten Kendal	Januari-Desember	- Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Ombudsman RI - Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Kabupaten Kendal	√	√	√	√	melakukan pertukaran informasi/data baik secara elektronik maupun non elektronik (dapat dilakukan melalui surat menyurat konvensional, maupun komunikasi elektronik seperti surel, penggunaan secara bersama data di <i>online sharing platform</i> , seperti <i>gdrive</i> , dll)	melakukan pertukaran informasi/data baik secara elektronik maupun non elektronik (dapat dilakukan melalui surat menyurat konvensional, maupun komunikasi elektronik seperti surel, penggunaan secara bersama data di <i>online sharing platform</i> , seperti <i>gdrive</i> , dll)	- Data/informasi yang valid - Hasil kajian yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi, saran, dan perbaikan pelayanan publik Tersajinya data informasi yang valid	Tersajinya hasil kajian yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi, saran, dan perbaikan pelayanan publik Tersajinya data informasi yang valid	Ombudsman Republik Indonesia: Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)
			Tahap II : Analisis potensi maladministrasi		Januari-Desember		√	√	√	√			Saran/masukan/rekomendasi dan data informasi kepada unit penyelenggara pelayanan publik.	Perbaikan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Pelayanan publik yang efektif efisien dan solutif untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang baik	Pemerintah Kabupaten

Paraf Pihak Kesatu		Paraf Pihak Kedua
Sekretaris Daerah	Bupati	
		

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2023	2024	2025	2026	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
															Kendal: Sekretaris Daerah didukung oleh: - Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Kendal - Inspektorat Daerah - Kepala Bagian Organisasi - Kepala Diskominfo
			Tahap III : Monitoring dan Evaluasi Perlakuan Saran		Januari-Desember		√	√	√	√			Tersedianya hasil evaluasi terutama dalam hal transparansi, dan berbagi pakai data/informasi pelayanan publik untuk peningkatan kualitas layanan.	Tersedianya bahan untuk perbaikan penyampaian informasi peningkatan kualitas pelayanan publik	
		2.Penyelesaian Laporan Masyarakat	Tahap I : Pemeriksaan Laporan	Kabupaten Kendal	Januari-Desember	- Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Ombudsman RI	√	√	√	√	Meminta klarifikasi, informasi /data dukung terkait laporan kepada pihak yang berkepentingan	Memberikan klarifikasi, informasi /data dukung terkait laporan kepada pihak yang berkepentingan	data/informasi yang valid	diperoleh data/informasi yang valid	
			Tahap II : Hasil Pemeriksaan			- Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Kabupaten Kendal	√	√	√	√	Menyampaikan hasil pemeriksaan kepada pihak yang berkepentingan	Koordinasi dengan Pemerintah Daerah dalam rangka pelaksanaan Tindakan korektif dalam LAHP			
4.	Peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan	Pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi	Tahap I: Persiapan	Kabupaten Kendal	Januari-Desember	- Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN)	√	√	√	√	Melakukan koordinasi awal secara internal kepada perangkat daerah	Melakukan koordinasi awal dengan Pemerintah Daerah terkait pelaksanaan	Meningkatnya jumlah laporan yang selesai	Penyelesaian laporan masyarakat dengan progresif dan partisipatif	Pemerintah Kabupaten Kendal: Sekretaris Daerah didukung oleh:

Paraf Pihak Kesatu		Paraf Pihak Kedua
Sekretaris Daerah	Bupati	
		

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2023	2024	2025	2026	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	kualitas layanan publik	yang progresif dan partisipatif				Ombudsman RI - Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Kabupaten Kendal					penyelenggara pelayanan publik terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif			- Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Kendal - Inspektorat Daerah - Kepala Bagian Organisasi - Kepala BKPP - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait.
			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 dengan pihak kedua terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif.	Melakukan evaluasi secara bersama-sama dengan pihak kesatu terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif.			
5.	Pendampingan secara berkala	Pemetaan secara berkala dalam	Tahap I : Persiapan	Kabupaten		- Anggaran	√	√	√	√	Koordinasi Standar	Koordinasi Standar	Dokumen Persiapan Standar Pelayanan	Tersedianya panduan	Ombudsman Republik

Paraf Pihak Kesatu		Paraf Pihak Kedua
Sekretaris Daerah	Bupati	
		



NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2023	2024	2025	2026	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	dalam peningkatan kualitas pelayanan public	peningkatan kualitas pelayanan publik		Kendal		Pendapatan Belanja Negara (APBN) Ombudsman RI - Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Kabupaten Kendal					Pelayanan Publik dengan seluruh perangkat daerah penyelenggara elayanan publik.	Pelayanan Publik dengan pihak kesatu	Publik	pelaksanaan kegiatan	Indonesia: Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)
			Tahap II : Pelaksanaan Pembinaan Peningkatan kualitas pelayanan Publik				√	√	√	√	Memberikan Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik kepada pelanggan dan unit penyelenggara layanan publik kepada seluruh perangkat daerah penyelenggara elayanan publik.	Fasilitasi Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik kepada pelanggan dan unit penyelenggara layanan publik	Pelaksanaan kegiatan	Peningkatan kualitas standar pelayanan publik	
			Tahap III : Konsultasi & Koordinasi				√	√	√	√	Memberikan arahan kepada unit penyelenggara pelayanan publik untuk perbaikan standar pelayanan publik	Menerima arahan dan menyampaikan kendala/hambatan dalam perbaikan standar pelayanan publik kepada pihak kesatu	Saran/masukan kepada unit penyelenggara pelayanan publik	Tersedianya masukan untuk pengayaan materi pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM	Pemerintah Kabupaten Kendal: Sekretaris Daerah didukung oleh: - Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Kendal - Inspektorat Daerah - Kepala Bagian Organisasi - Unit
			Tahap IV :				√	√	√	√	Monitoring dan	Monitoring dan	Hasil evaluasi	Tersedianya bahan	

Paraf Pihak Kesatu		Paraf Pihak Kedua
Sekretaris Daerah	Bupati	
		

NO	PROGRAM	KEG	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	PENANGGUNG JAWAB
							2023	2024	2025	2026	Pihak I	Pihak II			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			Monitoring dan Evaluasi								evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pendampingan	evaluasi internal atas hasil pendampingan	pengawasan peningkatan kualitas pelayanan publik	untuk perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik	Penyelenggara Pelayanan Publik terkait

**PIHAK KEDUA**



**DICO GANINDUTO**

**PIHAK KESATU**



**MOKHAMMAD NAJIH**

Paraf Pihak Kesatu		Paraf Pihak Kedua
Sekretaris Daerah	Bupati	
		