



NOTA KESEPAKATAN

ANTARA

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DAN

PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

TENTANG

**SINERGI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN**

NOMOR: 57/ORI-MOU/III/2023

NOMOR: 101.1.3/02 TAHUN 2023

Pada hari Selasa tanggal empat belas bulan Maret tahun Dua ribu dua puluh tiga (14-03-2023), bertempat di Jakarta, kami 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 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jalan HR. Rasuna Said Kav. C-19, Jakarta Selatan, selanjutnya disebut PIHAK KESATU.
- II. **SRI MULYANI** : Bupati Klaten, berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor :131.33-280 Tahun 2021 tentang Pengesahan Pengangkatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Hasil Pemilihan Kepala Daerah Serentak

Serentak Tahun 2020 di Kabupaten dan Kota Pada Provinsi Jawa Tengah, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kabupaten Klaten, berkedudukan di Jalan Pemuda No.294, Desa Tegalyoso, Kecamatan Klaten Selatan, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah 57424, selanjutnya disebut sebagai PIHAK KEDUA.

PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA, selanjutnya secara bersama-sama disebut PARA PIHAK, dan secara sendiri-sendiri disebut PIHAK, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

1. bahwa PIHAK KESATU adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
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:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Tahun 1950 Nomor 42);
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 beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
5. 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 Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6821);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73);
8. 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);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2020 tentang Kerja Sama Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2020 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 211);
10. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);

11. 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);
12. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);
13. 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);
14. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163); dan
15. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003).

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

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah sebagai dasar kegiatan untuk meningkatkan sinergi pengawasan dan koordinasi PARA PIHAK dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah untuk memperkuat sinergi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini berada di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 3

OBJEK DAN RUANG LINGKUP

- (1) Objek Nota Kesepakatan ini adalah sinergi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.
- (2) Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:
- a. percepatan penyelesaian laporan;
 - b. pencegahan maladministrasi;
 - c. pertukaran informasi; dan
 - d. pengembangan kompetensi sumber daya manusia.

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, pendampingan dan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik;
 - c. melakukan pertukaran informasi dan/atau data sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan

- d. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka pengembangan kompetensi sumber daya manusia di lingkungan PIHAK KEDUA.
- (2) PIHAK KEDUA memiliki tugas dan tanggung jawab :
- a. melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/aduan dengan menunjuk narahubung di setiap 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. melakukan pertukaran informasi dan/atau data sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang – undangan; dan
 - d. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas pelayanan publik bersama PIHAK KESATU.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), PARA PIHAK saling memberikan informasi/data 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) Rencana Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah untuk PIHAK KESATU dan Perangkat Daerah di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 6

JANGKA WAKTU DAN PERPANJANGAN

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun, dihitung 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

PENGAKHIRAN KERJA SAMA

Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri sebelum masa berlaku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) dengan ketentuan PIHAK yang bermaksud mengakhiri Nota Kesepakatan ini wajib memberitahukan maksud tersebut secara tertulis kepada PIHAK lainnya paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum tanggal pengakhiran yang dikehendaki.

Pasal 8

KERAHASIAAN

- (1) PARA PIHAK beserta unsur pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan informasi/data yang diterima.
- (2) PARA PIHAK hanya dapat menggunakan informasi dan/atau data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan informasi dan/atau data dan tidak diperkenankan untuk memberikan, meneruskan dan mengungkapkan kepada PIHAK lain, kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kewajiban menjaga rahasia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (2) tidak gugur dengan berakhirnya Nota Kesepakatan ini.

Pasal 9
NARAHUBUNG

- (1) PARA PIHAK menunjuk narahubung dan menentukan alamat korespondensi masing-masing dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini yaitu:
- a. PIHAK KESATU
 - Penghubung : Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi
Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah
 - Alamat : Jalan Siwalan Nomor 5, Kelurahan Wonodri,
Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang
 - Telepon : (024) 8442627 / 08119983737
 - Website : www.ombudsman.go.id
 - Email : pwk.jateng@ombudsman.go.id
 - b. PIHAK KEDUA
 - Penghubung : Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
Kabupaten Klaten
 - Alamat : Jalan Pemuda No.294 Klaten
 - Telepon : (0272) 321046
 - Website : organisasi.klaten.go.id
 - Email : bag.organisasi@klaten.go.id
- (2) Penggantian Narahubung ditetapkan oleh masing-masing PIHAK dan diberitahukan kepada PIHAK lainnya.

Pasal 10
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 11
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 12
ADENDUM

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

Pasal 13
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

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

Pasal 14
KEADAAN KAHAR

- (1) Dalam hal terjadi keadaan kahar seperti bencana alam, huru hara, kebakaran, dan hal lain-lain yang berada di luar kekuasaan PARA PIHAK yang terjadi di wilayah kerja PIHAK KESATU dan/atau PIHAK KEDUA, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing pihak dapat ditunda untuk sementara waktu.

(2) Atas keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PARA PIHAK wajib memberitahukan secara lisan atau tulisan kepada PIHAK lainnya segera setelah keadaan untuk melakukan pemberitahuan dianggap memungkinkan.

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

PIHAK KEDUA,

SRI MULYANI

PIHAK KESATU,

MOKHAMMAD NAJIH

Lampiran : Nota Kesepakatan antara Ombudsman Republik Indonesia dan Pemerintah Kabupaten Klaten tentang Sinergi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten

Tanggal : 14 Maret 2023

Nomor : 57/ORI-MOU/III /2023 dan 101.1.3/02 TAHUN 2023

**RENCANA KERJA
KEGIATAN SINERGI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN**

NO	PROGRAM	KEGIATAN	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUT COME	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 penyelesaian Laporan	1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan 2. Pemeriksaan laporan oleh Ombudsman 3. Rapat koordinasi (klarifikasi/konsultasi/mediasi)	Tahap I: Sosialisasi dan Penerimaan laporan dengan Ombudsman On The Spot	Kabupaten Klaten	Januari-Desember	-APBN Ombudsman RI -APBD Kabupaten Klaten	√	√	√	√	Mem buka stand/ gerai pengaduan di Kantor Instansi Penyelenggara pelayanan publik dan koordinasi dengan nara hubung pada setiap Perang Datar	1.Memfasilitasi tempat untuk mem buka gerai/ stand pengaduan On The Spot di Instansi Penyelenggara pelayanan publik 2.menunjuk nara hubung pada setiap	1.Meningkatnya jumlah laporan masyarakat yang selesai. 2.Tersedianya nara hubung di setiap instansi penyelenggara pelayanan pu	1.Meningkatnya pemahaman masyarakat terkait kewajiban dalam pelayanan publik. 2.Meningkatnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan laporan Ombudsman	Ombudsman RI: Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh: -Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan -Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan -Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
✓ 	

		dalam penangan pengan 4. Evaluasi pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)/ Rekomendasi								untuk koordinasi terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan	Perangkat Daerah untuk koordinasi terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan		3. Meningkatkan respon penyelenggara dalam menindak lanjuti laporan masyarakat	dan Verifikasi Laporan (PVL) Pemerintah Kabupaten Klaten : Inspektorat, Bagian Organisasi didukung oleh: - Diskominfo - Bappeda - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya
		Tahap II: melakukan koordinasi dalam rangka pemeriksaan laporan masyarakat	Kabupaten Klaten	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)	
		Tahap III: Penyelesaian laporan melalui klarifikasi/ Konsultasi/ mediasi	Kabupaten Klaten	Januari-Desember		√	√	√	√	Memberikan saran/ tindakan korektif	Melaksanakan saran/ tindakan korektif	1. Meningkatkan jumlah laporan masyarakat yang diselesaikan. 2. Laporan Akhir Hasil	Tersedia Bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
✓ 	

			Tahap IV: Monitoring dan Evaluasi	Kabupaten Klaten	Januari-Desember		√	√	√	√	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap saran/tindakan korektif/rekomendasi	Memberikan informasi rencana tindak lanjut saran/tindakan korektif atas LAHP yang diberikannya	Pemeriksaan/ Rekomendasi Dokumentasi monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan penyelesaian laporan	Tersedianya bahan kebijakan Pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM Aparatur	
2.	Pencegahan Maladministrasi	1. Penilaian standar pelayanan publik	Tahap I: Persiapan data produk layanan	Kabupaten Klaten	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Klaten	√	√	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Klaten dalam rangka mengup	Memberikan data <i>update</i> terkait produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Klaten	1. Data produk pelayanan perizinan dan non perizinan terpetaan (OSS dan non OSS)	Penyelenggara memenuhi Standar Pelayanan Publik layanan yang diselenggarakan	Ombudsman RI : Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang PVL

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
√ 	

											date produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Klaten dan Penyampaian hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik				Pemerintah Kabupaten Klaten : Inspektorat, Bagian Organisasi didukung oleh: - Diskominfo - Bappeda - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya
			Tahap II: Inventarisasi Jenis Pelayanan		Januari-Desember		√	√	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Klaten	Memberikan data hasil pemetaan dan optimalisasi efektifitas MPP	Dokumen hasil inventarisasi Produk layanan perizinan dan non perizinan (<i>Online Single Submission</i> / OSS	Tersedianya bahan untuk penerapan Standar Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
✓ 	

											dalam rangka pemetaan dan optimalisasi efektifitas Mal Pelayanan Publik (MPP)		dan Non OSS)		
			Tahap III: Sosialisasi dan Penilaian Standar Pelayanan Publik		Januari-Desember		√	√	√	√	Penilaian kepatuhan Standar Pelayanan Publik	Mengikuti kegiatan sosialisasi dan bersedia untuk dilakukan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	1. Pemahaman penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Klaten 2. Sertifikat Penghargaan Predikat Kepatuhan	Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
			Tahap IV: Monitoring dan Evaluasi		November-Desember		√	√	√	√	Monitoring dan evaluasi hasil	Melaksanakan saran perbaikan	Hasil monitoring dan evaluasi	Terselenggaranya pelayanan publik yang	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
✓ 	

											penilaian Standar Pelayanan Publik (SPP)	nilai kualitas pelayanan publik	peningkatan kualitas pelayanan publik	sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
		2. Peningkatan secara berkala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	Tahap I : Persiapan	Kabupaten Klaten	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Klaten	√	√	√	√	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Dokumen persiapan	Tersedia panduan pelaksanaan kegiatan	Ombudsman RI : Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh : - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan -Asisten Ombudsman Bidang PVL Pemerintah Kabupaten Klaten: Bagian Organisasi didukung oleh : -Inspektorat Kabupaten Klaten
			Tahap II: Pelaksanaan Pembinaan Peningkatan kualitas pelayanan Publik				√	√	√	√	Memberikan Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Fasilitasi Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Laporan Hasil Pendampingan	Peningkatan kualitas standar pelayanan publik	
			Tahap III: Monitoring dan Evaluasi				√	√	√	√	Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan	Monitoring dan evaluasi internal atas	Hasil evaluasi pengawasan peningkatan	Tersedia bahan untuk perbaikan peningkatan	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
√ 	

											aan kegiatan pendampingan	hasil pendampingan	an kualitas pelayanan publik	n kualitas pelayanan publik	- Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya
		3. Inspeksi Mendadak (SIDAK) di Peringkat Daerah	Tahap I: Merencanakan target sidak, menyiapkan administrasi	Kabupaten Klaten	Januari-Desember	APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	Memastikan perencanaan SIDAK sesuai dengan target yang akan dicapai	Menerima kedatangan Pihak kesatu baik secara terbuka maupun tertutup	Hasil Pengawasan SIDAK (saran dan masukan)	Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
			Tahap II: Pelaksanaan sidak	Kabupaten Klaten	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	Memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang baik	Komitmen Perangkat Daerah dalam perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai saran Pihak kesatu			

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
√ 	

3.	Pertukaran informasi	1.kajian cepat mengenai isu pelayanan publik	Tahap I: Deteksi Potensi Maladministrasi	Kabupaten Klaten	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Klaten	√	√	√	√	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 Kabupaten Klaten: Inspektorat, Bagian Organisasi didukung oleh: - Diskominfo - Bappeda - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
			Tahap II: Analisis potensi maladministrasi		Januari-Desember		√	√	√	√			Saran/ rekomendasi dan data informasi	Perbaikan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan publik yang efektif efisien dan solutif untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang baik	
			Tahap III: Monitoring		Januari-Desember		√	√	√	√			Hasil monitorin	Tersedia nya bahan	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
√ 	

			dan Evaluasi										g dan evaluasi	untuk perbaikan penyampaian informasi peningkatan kualitas pelayanan publik	sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya
		2. Penyelesaian Laporan Masyarakat	Tahap I: Pemeriksaan Laporan	Kabupaten Klaten	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Klaten	√	√	√	√	Meminta klarifikasi, informasi /data dukung terkait laporan	Memberikan klarifikasi, informasi /data dukung terkait laporan	1. data data/informasi yang valid	diperoleh data/informasi yang valid dan dilaksanakan tindakan korektif	
			Tahap II: Hasil Pemeriksaan				√	√	√	√	Menyampaikan hasil pemeriksaan	Koordinasi, melaksanakan Tindakan korektif dalam LAHP ditemukan Maladministrasi	2. Laporan Hasil Pemeriksaan		
4.	Pengembangan kompetensi sumber daya manusia	Pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelola	Tahap I: Persiapan	Kabupaten Klaten	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	Melakukan koordinasi awal terkait pelaksanaan	Melakukan koordinasi awal terkait pelaksanaan	Meningkatnya kompetensi petugas pengelola aduan	Penyelesaian laporan masyarakat dengan progresif	

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
√ 	

		an pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif				- APBD Pemerintah Kabupaten Klaten					aan pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	aan pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	pada penyelenggara pelayanan publik	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 yang progresif		

PIHAK KEDUA	PIHAK KESATU
✓ 	

