



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 Dae rah | 1. Memfasilitasi tempat untuk mem buka gerai/ stand pengaduan pelayanan publik di Instansi Penyelenggara pelayanan publik 2. menun juk nara hubung pada setiap | 1. Meningkatkan jumlah laporan masyarakat yang selesai. 2. Tersedianya nara hubung di setiap instansi penyelenggara pelayanan pu | 1. Meningkatkan pemahaman masyarakat terkait hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. 2. Meningkatkan pemahaman masyarakat terkait persyaratan laporan di 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 diberikan | 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 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 |

| | |
|---|---|
| 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) | n 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 |
| | | | 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 | -Asisten Ombudsman Bidang PVL Pemerintah Kabupaten Klaten: Bagian Organisasi didukung oleh : |
| | | | Tahap III: Monitoring dan Evaluasi | | | | √ | √ | √ | √ | Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan | Monitoring dan evaluasi internal atas | Hasil evaluasi pengawasan peningkatan | Tersedia bahan untuk perbaikan peningkatan | -Inspektorat Kabupaten Klaten |

| | |
|---|---|
| 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 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 |
| ✓  |  |

