



NOTA KESEPAKATAN
ANTARA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DAN
PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA
TENTANG

PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA

NOMOR : 02/ORI-MOU/I/2024
NOMOR : 01/NK/I/2024

Pada hari ini, Selasa tanggal Dua Puluh Tiga Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat (23- 01 - 2024), bertempat di kedudukan masing - masing, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

- I. MOKHAMMAD : Ketua Ombudsman Republik Indonesia,
NAJIH berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36/P Tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026, berkedudukan di Jalan HR. Rasuna Said Kavling C-19, Jakarta Selatan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, selanjutnya disebut PIHAK KESATU.
- II EDY SUPRIYANTA : Pj Bupati Jepara, berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100.2.1.3-1189 Tahun 2023 tanggal 18 Mei 2023 tentang Perpanjangan Masa Jabatan Penjabat Bupati Jepara Provinsi Jawa Tengah berkedudukan di Jalan Kartini No. 1, Jepara, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kabupaten Jepara, selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.



| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|--------------|-------------|
| | |

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


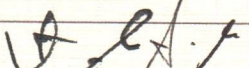
1. bahwa PIHAK KESATU adalah Ketua Ombudsman Republik Indonesia dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk 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 Bupati Jepara dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kabupaten yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Jepara.

Dengan memperhatikan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42) sebagaimana diubah berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah – daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah;
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

| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|---|---|
|  |  |

- diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali dirubah 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);
 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 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 Nomor 27 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Jepara Nomor 24).
 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 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);

| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|---|---|
|  |  |

12. 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);
13. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163); dan
14. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003);
15. Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1091).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, sesuai dengan kedudukan dan kewenangan masing-masing, PARA PIHAK setuju dan sepakat untuk melaksanakan Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jepara, dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut :

Pasal 1


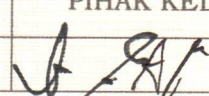
MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah sebagai dasar kegiatan untuk meningkatkan sinergi dan koordinasi PARA PIHAK dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah untuk memperkuat sinergi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jepara.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jepara.

| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|---|---|
|  |  |

Pasal 3


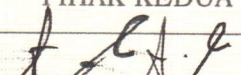
OBJEK DAN RUANG LINGKUP

- (1) Objek Nota Kesepakatan ini adalah peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jepara.
- (2) Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi :
 - a. Percepatan penyelesaian laporan masyarakat;
 - b. Pencegahan maladministrasi;
 - c. Pertukaran informasi dan/atau data;
 - d. Peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
 - e. Kegiatan lain yang disepakati oleh PARA PIHAK.

Pasal 4

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) PIHAK KESATU memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
 - a. melaksanakan percepatan penyelesaian laporan masyarakat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
 - b. melakukan pencegahan maladministrasi dengan melakukan pengawasan, pendampingan secara berkala dan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik; dan
 - c. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas pelayanan publik bersama PIHAK KEDUA.
- (2) PIHAK KEDUA memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
 - a. mendorong Perangkat Daerah melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan masyarakat dengan menunjuk nara hubung 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;

| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|---|---|
|  |  |

- 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 Pemerintah Kabupaten Jepara.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), PARA PIHAK saling memberikan data dan/atau informasi baik secara elektronik maupun non elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5


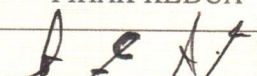
PELAKSANAAN

- (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 yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Pasal 6

JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku selama 3 (tiga) tahun, terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini sampai dengan tanggal Dua Puluh Tiga Bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Tujuh (23 - 01 - 2027).
- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK dengan dilakukan koordinasi paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya jangka waktu Nota Kesepakatan ini.

| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|---|---|
|  |  |

- (3) Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri sebelum masa berlaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan ketentuan pihak yang dimaksud mengakhiri Nota Kesepakatan ini wajib memberitahukan maksud tersebut secara tertulis kepada pihak lainnya paling lambat 3 (tiga) bulan sebelumnya.

Pasal 7

KERAHASIAAN

- (1) PARA PIHAK beserta unsur pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) dan ayat (3) bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan informasi dan/atau 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 peraturan perundang-undangan.
- (3) Kewajiban menjaga rahasia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak gugur dengan berakhirnya Nota Kesepakatan ini.

Pasal 8

KORESPONDENSI


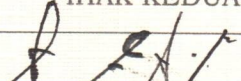
- (1) PARA PIHAK menunjuk narahubung dan menentukan alamat korespondensi masing-masing dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini yaitu:

a. PIHAK KESATU

Penghubung : Kepala Keasistenan Pencegahan
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 : Sekretariat Daerah Kabupaten Jepara
Cq. Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Jepara
Alamat : Jalan Kartini Nomor 01 Jepara

| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|---|---|
|  |  |

Telepon : (0291) 591492
 Website : www.Jeparakab.go.id
 Email : ksjepara@gmail.com

- (2) Penggantian Nara hubung ditetapkan oleh masing-masing PIHAK dan diberitahukan kepada PIHAK lainnya.

Pasal 9

PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul sebagai akibat pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan pada anggaran belanja masing-masing PIHAK berdasarkan kesepakatan dan sumber dana lain yang sah serta bersifat tidak mengikat, yang pelaksanaan serta pertanggungjawabannya dilakukan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

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


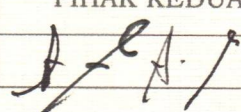
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

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

Pasal 12

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;

| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|---|---|
|  |  |

- (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.

Pasal 13

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 addendum yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

Pasal 14

KETENTUAN LAIN-LAIN

Nota Kesepakatan ini tetap berlaku walaupun PARA PIHAK yang menandatangani Nota Kesepakatan ini sudah tidak lagi menduduki jabatannya dan/atau meninggal dunia yang selanjutnya menjadi tanggungjawab pejabat yang menggantikannya.

Demikian Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani oleh PARA PIHAK, pada hari dan tanggal tersebut di atas dalam rangkap 3 (tiga), yang terdiri dari 2 (dua) rangkap bermeterai cukup yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama, dan 1 (satu) rangkap tanpa meterai sebagai arsip.

PIHAK KEDUA,



EDY SUPRIYANTA

PIHAK KESATU,



MOKHAMMAD NAJIH



| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|--------------|-------------|
| | |

Lampiran : Nota Kesepakatan antara Ombudsman Republik Indonesia dan Pemerintah Kabupaten Jepara tentang Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jepara

Nomor : 02/ORI-MOU/I/2024
Nomor : 01/NK/I/2024
Tanggal : 23 Januari 2024

RENCANA KERJA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DAN PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA
TENTANG
PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA

| NO. | PROGRAM | KEGIATAN | TAHAPAN | LOKASI | JADWAL | SUMBER DANA | TAHUN | | | | | TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB | | OUTPUT | OUTCOME | PENANGGUNG JAWAB |
|-----|---------------------------------|--|--|------------------|------------------|---|-------|------|------|------|------|---|--|--|--|--|
| | | | | | | | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2027 | PIHAK I | PIHAK II | | | |
| 1. | Pencapaian penyelesaian laporan | 1. Penyerimaan dan Verifikasi Laporan 2. Pemeriksaan laporan oleh Ombudsman 3. Rapat koordinasi (klarifikasi/konstruksi/mediasi) dalam penanganan pengaduan 4. Evaluasi pelaksanaan Laporan | Tahap I: Sosialisasi dan Penyerimaan laporan dengan Ombudsman <i>On The Spot</i> | Kabupaten Jepara | Januari-Desember | - APBN Ombudsman RI - APBD Kabupaten Jepara | √ | √ | √ | √ | | Membuka stand/ gerai pengaduan di kantor Instansi Penyelenggara Pelayanan publik dan koordinasi dengan narahubung pada setiap Perangkat Daerah untuk koordinasi terkait laporan masyarakat di tahap | 1. Memfasilitasi tempat untuk membuka gerai/stand pengaduan di Instansi Penyelenggara Pelayanan publik 2. Tersedia-nya narahubung di setiap instansi pelayanan publik 2. Meningkatkan pelayanan publik | 1. Meningkatkan jumlah laporan masyarakat yang selesai 2. Tersedia-nya narahubung di setiap instansi pelayanan publik 2. Meningkatkan pelayanan publik | 1. Meningkatkan pelayanan masyarakat terkait hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik 2. Meningkatkan pelayanan masyarakat terkait | Ombudsman RI: Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan |

| | |
|--|--|
| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|  |  |



| NO. | PROGRAM | KEGIATAN | TAHAPAN | LOKASI | JADWAL | SUMBER DANA | TAHUN 2024 - 2027 | | | | TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB | | OUTPUT | OUTCOME | PENANGGUNG JAWAB |
|-----|---------|---|---|---------------------|-----------------------|--|----------------------|------|------|------|--|---|--|---|---|
| | | | | | | | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | PIHAK I | PIHAK II | | | |
| 1 | 2 | 3 Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)/ Rekomendasi | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 penerimaan laporan | 13 terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan | 14 | 15 persyarat- an lapor di Ombuds- man 3. Meningkatkan -nya respon penyeleng- gara dalam menindak- lanjuti laporan masyara- kat | 16 - Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Pemerintah Kabupaten Jepara : Inspektorat, Bagian Organisasi didukung oleh : - Diskominfo - Bappeda Unit Penyelenggara Pelayanan Publik |
| | | | Tahap II : melakukan koordinasi dalam rangka pemeriksaan laporan masyarakat | Kabupaten Jepara | Januari- Desember | - APBN Ombuds man RI - APBD Kabupate n Jepara | √ | √ | √ | √ | Melakukan pemeriksaan secara langsung/ dala m jaringan (daring) | Memberikan keterangan/inf ormasi/data yang dibutuhkan | Hasil Pemeriksaan Laporan berupa ditemukanny a maladministr asi/ tidak ada maladministr asi | Penyelesaian laporan yang progresif dan partisipatif (propartif) | |
| | | | Tahap III : Penyelesaian laporan melalui klarifikasi/ | Kabupaten Jepara | Januari - Desember | - APBN Ombuds man RI - APBD Kabupate n Jepara | √ | √ | √ | √ | Memberikan saran/tindakan korektif | Melaksanakan saran/tindakan korektif | Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan / Rekomendasi | Tersedianya Bahan evaluasi peringkatan kualitas | |

| | |
|---|---|
| PIHAK KESATU | PIHAK KEDUA |
|  |  |

| NO. | PROGRAM | KEGIATAN | TAHAPAN | LOKASI | JADWAL | SUMBER DANA | TAHUN 2024 - 2027 | | | | TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB | | OUTPUT | OUTCOME | PENANGGUNG JAWAB |
|-----|------------------------------|---------------------------------------|---|------------------|------------------|---|----------------------|------|------|------|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | PIHAK I | PIHAK II | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 konsultasi/ mediasi | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 pelayanan publik | 16 |
| | | | Tahap IV: Monitoring dan Evaluasi | Kabupaten Jepara | Januari-Desember | - APBN Ombudsman RI - APBD Kabupaten Jepara | √ | √ | √ | √ | 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 | Tersedianya bahan kebijakan pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM Aparatur | |
| 2. | Pencengahan Mal-administrasi | 1. Penilaian standar pelayanan publik | Tahap I: Persiapan data produk layanan | Kabupaten Jepara | Januari-Februari | - APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Jepara | √ | √ | √ | √ | Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintahan Kabupaten Jepara dalam rangka mengupdate produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintahan Kabupaten | Memberikan data <i>update</i> terkait produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintahan Kabupaten Jepara | 1. Data produk pelayanan perizinan dan non perizinan terpetakan (OSS dan non OSS) 2. Sertifikat Penghargaan Predikat Kepatuhan | Penyelenggara memenuhi Standar Pelayanan Publik produk layanan yang diselenggarakan | Ombudsman RI: Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh : - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang Pemerintahan Kabupaten |

PIHAK KESATU

PIHAK KEDUA

| NO. | PROGRAM | KEGIATAN | TAHAPAN | LOKASI | JADWAL | SUMBER DANA | TAHUN 2024 - 2027 | | | | TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB | | OUTPUT | OUTCOME | PENANGGUNG JAWAB |
|-----|---------|----------|---|---------------------|-------------------|--|----------------------|------|------|------|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | PIHAK I | PIHAK II | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| | | | | | | | | | | | Jepara dan Penyampaian hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik | | | | Jepara : Inspektorat, Bagian Organisasi didukung oleh: - Diskorinfo - Bappeda - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik |
| | | | Tahap II : Inventarisasi Jenis Pelayanan | Kabupaten Jepara | Maret-Mei | - APBN Ombuds man RI - APBD Pemerinta h Kabupate n Jepara | √ | √ | √ | √ | Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Jepara 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 (<i>Onefine Submission</i> Sy stem/OSS dan Non OSS) | Tersedianya bahan untuk penerapan Standar Pelayanan Publik dalam penyelenggara- an pelayanan publik | |
| | | | Tahap III : Sosialisasi dan Penilaian Standar Pelayanan Publik | Kabupaten Jepara | Juni - Oktober | - APBN Ombuds man RI - APBD Pemerinta h Kabupate n Jepara | √ | √ | √ | √ | Penilaian Penyelenggaraa n Standar Pelayanan Publik | Mengikuti kegiatan sosialisasi dan bersedia untuk dilakukan Penilaian Penyelenggaraa n Standar | Pemahaman penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Penyelenggar- aan Pelayanan Publik di | Terselenggara- an pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik | |

PIHAK KESATU

PIHAK KEDUA

| NO. | PROGRAM | KEGIATAN | TAHAPAN | LOKASI | JADWAL | SUMBER DANA | TAHUN 2024 - 2027 | | | | TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB | | OUTPUT | OUTCOME | PENANGGUNG JAWAB |
|-----|---------|--|--|------------------|-------------------|---|----------------------|------|------|------|--|---|---|---|---------------------|
| | | | | | | | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | PIHAK I | PIHAK II | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| | | | | | | | | | | | | Pelayanan Publik | Pemerintah Kabupaten Jepara | | |
| | | | Tahap IV : Monitoring dan Evaluasi | Kabupaten Jepara | November-Desember | - APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Jepara | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Monitoring dan evaluasi hasil penilaian Standar Pelayanan Publik (SPP) | Melaksanakan saran perbaikan kualitas pelayanan publik | Hasil monitoring dan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik | Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik | |
| | | 2. Inspeksi Mendadak (SIDAK) di Perangkat Daerah | Tahap I: Merencanakan target sidak, menyiapkan administrasi | Kabupaten Jepara | Januari-Desember | APBN Ombudsman RI | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Memastikan perencanaan SIDAK sesuai dengan target yang akan dicapai | Menerima kedatangan Phak 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 Pelayanan Publik | |
| | | | Tahap II: Pelaksanaan sidak | Kabupaten Jepara | Januari-Desember | APBN Ombudsman RI | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang baik | Komitmen Perangkat Daerah dalam perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan | | | |

| NO. | PROGRAM | KEGIATAN | TAHAPAN | LOKASI | JADWAL | SUMBER DANA | TAHUN 2024 - 2027 | | | | TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB | | OUTPUT | OUTCOME | PENANGGUNG JAWAB |
|-----|----------------------|---|--|------------------|------------------|---|----------------------|------|------|------|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | PIHAK I | PIHAK II | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 3. | Pertukaran informasi | 1. Kajian cepat mengenai isu pelayanan publik | Tahap I: Deteksi Potensi Mal-administrasi | Kabupaten Jepara | Januari-Desember | - APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Jepara | √ | √ | √ | √ | 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 Jepara: Inspektoran Pelayanan Publik yang baik |
| | | | | | | | √ | √ | √ | √ | melakukan pertukaran informasi/data baik secara elektronik maupun non elektronik | melakukan pertukaran informasi/data baik secara elektronik maupun non elektronik | Saran/masukan/rekomendasi dan data informasi | Perbaikan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan publik yang efektif efisien dan solutif untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang baik | |
| | | | | | | | √ | √ | √ | √ | melakukan pertukaran informasi/data | melakukan pertukaran informasi/data | Hasil evaluasi transparansi informasi | Tersedianya bahan untuk perbaikan | |
| | | | Tahap III: Monitoring dan Evaluasi | Kabupaten Jepara | Januari-Desember | - APBN Ombudsman RI | √ | √ | √ | √ | | | | | |

PIHAK KESATU

PIHAK KEDUA




| NO. | PROGRAM | KEGIATAN | TAHAPAN | LOKASI | JADWAL | SUMBER DANA | TAHUN 2024 - 2027 | | | | TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB | | OUTPUT | OUTCOME | PENANGGUNG JAWAB |
|-----|----------------------------------|--|------------------------------|------------------|------------------|---|----------------------|------|------|------|--|--|--|---|---|
| | | | | | | | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | PIHAK I | PIHAK II | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| | | | Perakuan Saran | | | - APBD Pemerintah Kabupaten Jepara | | | | | baik secara elektronik maupun non elektronik | baik secara elektronik maupun non elektronik | peningkatan kualitas pelayanan publik | penyampaian informasi peningkatan kualitas pelayanan publik | - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik |
| | | 2. Penyelesaian Laporan Masyarakat | Tahap I: Pemeriksaan Laporan | Kabupaten Jepara | Januari-Desember | - APBN Ombudsman RI - APBD Pembkab Jepara | √ | √ | √ | √ | Menerima klarifikasi, informasi /data dukungan terkait laporan . | Memberikan klarifikasi, informasi /data dukungan terkait laporan | Data/informasi yang valid | Diperoleh data/informasi yang valid | |
| | | | Tahap II: Hasil Pemeriksaan | Kabupaten Jepara | Januari-Desember | - APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Jepara | √ | √ | √ | √ | Menyampaikan hasil pemeriksaan | Koordinasi, melaksanakan Tindakan korektif dalam LAHP | Data/informasi yang valid | Diperoleh data/informasi yang valid | |
| 4. | Pengembangan sumber daya manusia | Pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelolaan pengaduan atas | Tahap I: Persiapan | Kabupaten Jepara | Januari-Desember | - APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah | √ | √ | √ | √ | Melakukan koordinasi awal terkait pelaksanaan pendidikan dan | Melakukan koordinasi awal terkait pelaksanaan pendidikan dan | Meningkatnya jumlah laporan yang selesai | Penyelesaian laporan masyarakat dengan | Ombudsman RI : Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh : |

| NO. | PROGRAM | KEGIATAN | TAHAPAN | LOKASI | JADWAL | SUMBER DANA | TAHUN 2024 - 2027 | | | | TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB | | OUTPUT | OUTCOME | PENANGGUNG JAWAB |
|-----|---------|--|-------------------------------------|------------------|-------------------|--|----------------------|------|------|------|--|--|---|---|---|
| | | | | | | | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | PIHAK I | PIHAK II | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| | | dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif | | | | h Kabupate n Jepara | | | | | pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi i yang progresif dan partisipatif | pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi i yang progresif dan partisipatif | | progresif dan partisipatif | - Asisten Ombudsman Bidang Penegakan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang PVL Pemerintah Kabupaten Jepara: Inspektorat, Bagian Organisasi didukung oleh: - Diskominfo - Bappeda - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik |
| | | | Tahap II : Pelaksanaan | Kabupaten Jepara | Januari- Desember | - APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah h Kabupate n Jepara | √ | √ | √ | √ | Memberikan materi terkait pengelolaan pengaduan atas maladministrasi i yang progresif dan partisipatif | Mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelolaan pengaduan atas maladministrasi i yang progresif dan partisipatif | | | |
| | | | Tahap III : Monitoring dan Evaluasi | Kabupaten Jepara | Januari- Desember | - APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah h Kabupate n Jepara | √ | √ | √ | √ | Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pendampingan | Monitoring dan evaluasi internal atas hasil pendampingan | Meningkatny a jumlah laporan yang selesai | Penyelesaian laporan masyarakat dengan progresif dan partisipatif | |

PIHAK KESATU

PIHAK KEDUA

