



NOTA KESEPAKATAN

ANTARA

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DAN

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
PROVINSI JAWA TENGAH

TENTANG

PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

NOMOR: 007/ORI-MOU/IV/2024

NOMOR: 100.3.7.1/01/NK/TAPEM/2024

Pada hari ini, Selasa, tanggal dua, bulan April, tahun dua ribu dua puluh empat (02-04-2024), bertempat di Jakarta kami yang bertanda tangan di bawah ini:

1. MOKHAMMAD NAJIH : Ketua Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jakarta Selatan, Jalan HR. Rasuna Said Kavling C-19, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, selanjutnya disebut PIHAK KESATU
2. MANSUR HIDAYAT : Bupati Pemalang, berkedudukan di Pemalang, Jalan Surohadikusumo Nomor 1, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kabupaten Pemalang, selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

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

- a. 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;
- b. bahwa PIHAK KEDUA adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
- c. bahwa berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah, pelaksanaan urusan pemerintahan yang memerlukan dukungan program pemerintah pusat dan pemerintah daerah dilaksanakan dalam bentuk sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan;
- d. bahwa PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA mempunyai tugas dan fungsi yang dapat disinergikan untuk kepentingan bersama dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten

Dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Tahun 1950 Nomor 42) sebagaimana telah 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 Jawa 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 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 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);
 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 Pemalang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kerja Sama Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2019 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 5);
10. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);
11. 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);
12. Peraturan Bupati Pemalang Nomor 62 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kerja Sama Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2020 Nomor 62);
13. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163);
14. Peraturan Ombudsman Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1003); dan
15. Peraturan Ombudsman Nomor 58 tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian 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 menyusun Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang, dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai:

Pasal 1
LATAR BELAKANG

Sinergi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang memiliki latar belakang:

- a. dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sinergi dan koordinasi antara lembaga negara dan lembaga pemerintahan; dan
- b. terbatasnya kapasitas aparatur Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam menangani pengaduan masyarakat.

Pasal 2
MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini sebagai landasan kerja bagi PARA PIHAK dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini untuk mewujudkan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 3
LOKASI SINERGI

Lokasi Sinergi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berada di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 4
OBJEK SINERGI

Objek Nota Kesepakatan ini meliputi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 5
RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:

- a. percepatan penyelesaian laporan;
- b. pencegahan maladministrasi;
- c. pertukaran data dan/atau informasi; dan
- d. pengembangan sumber daya manusia.

Pasal 6
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

(1) PIHAK KESATU, mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- a. melakukan percepatan penyelesaian laporan/aduan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. melakukan pencegahan maladministrasi dengan melakukan pengawasan dan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik;
- c. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas pelayanan publik bersama PIHAK KEDUA;
- d. menyediakan rencana pelaksanaan program/kegiatan;
- e. melaksanakan program/kegiatan sebagaimana tercantum dalam Rencana Kerja;
- f. mengalokasikan anggaran pelaksanaan program/kegiatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. melakukan monitoring dan evaluasi;
- h. memberikan laporan hasil program/kegiatan; dan
- i. menyediakan tenaga ahli/narasumber.

(2) PIHAK KEDUA, mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- a. mendorong Perangkat Daerah di lingkungan PIHAK KEDUA 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. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas pelayanan publik bersama PIHAK KESATU;
 - d. memberikan dukungan program/kegiatan;
 - e. melakukan koordinasi kegiatan secara rutin dan/atau insidental;
 - f. menyampaikan kebutuhan program/kegiatan;
 - g. mengalokasikan anggaran pelaksanaan program/kegiatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - h. menyediakan data dan informasi serta dokumen yang diperlukan;
- dan
- (3) Rencana Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

Pasal 7 PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dituangkan dalam Rencana Kerja sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.
- (2) Rencana kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah untuk PIHAK KESATU dan Perangkat Daerah di lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 8 JANGKA WAKTU

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

terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini oleh PARA PIHAK yang akan berakhir pada tanggal 1 April 2027.

- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK dengan dilakukan koordinasi paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya Nota Kesepakatan ini.
- (3) Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada 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 9

KERAHASIAAN

- (1) PARA PIHAK beserta unsur pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 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) dan ayat (2) tidak gugur dengan berakhirnya Nota Kesepakatan ini.

Pasal 10

KORESPONDENSI

- (1) PARA PIHAK menunjuk pejabat penghubung sebagai penanggung jawab pelaksanaan Nota Kesepakatan.
- (2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. PIHAK KESATU

Penghubung : Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan
Ombudsman Republik Indonesia 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 Pemalang

Alamat : Jalan Surohadikusumo Nomor 1 Pemalang,
52312 Jawa Tengah

Telepon : (0284) 321 068/ (0284) 322 229

Website : www.pemalangkab.go.id

Email : kerjasamatapem.pml@gmail.com
bagorg.pemalang@gmail.com

- (3) Dalam hal terjadi perubahan pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PARA PIHAK wajib memberitahukan secara tertulis.

Pasal 11

PEMBIAYAAN

Semua biaya yang timbul sebagai akibat pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan pada anggaran belanja PARA PIHAK berdasarkan kesepakatan dan sumber dana lain yang sah serta bersifat tidak mengikat, yang pelaksanaan serta pertanggungjawabannya dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- (1) PARA PIHAK dapat melakukan pemantauan dan evaluasi 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 13
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Dalam hal dikemudian hari terdapat perbedaan penafsiran terhadap isi dan pelaksanaan Nota Kesepakatan ini, PARA PIHAK sepakat untuk menyelesaikan perbedaan tersebut secara musyawarah untuk mufakat.

Pasal 14
KEADAAN KAHAR

- (1) PARA PIHAK tidak dapat dituntut pertanggungjawabannya dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan Nota Kesepakatan ini, apabila terjadi suatu keadaan kahar yang berada diluar jangkauan atau kemampuan wajar PARA PIHAK, seperti terjadinya bencana alam, huru hara, pemberontakan, perang atau perubahan kebijakan pemerintah di bidang politik, ekonomi dan hukum yang mempengaruhi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini.
- (2) Dalam hal terjadi keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang mengakibatkan tidak dapat dilaksanakannya Nota Kesepakatan ini, PARA PIHAK dengan itikad baik telah sepakat menyelesaikannya secara musyawarah dengan prinsip tidak saling merugikan.

Pasal 15
ADENDUM

- (1) 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 16
PENUTUP

Demikian Nota Kesepakatan Sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan ini dibuat dan ditandatangani di Jakarta pada hari dan tanggal tersebut di atas dalam rangkap 3 (tiga), 2 (dua) rangkap bermeterai cukup masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan dipegang oleh PARA PIHAK, sedangkan 1 (satu) rangkap yang terdapat paraf hierarki disimpan sebagai arsip oleh PIHAK KEDUA.

PIHAK KEDUA



MANSUR HIDAYAT

PIHAK KESATU



MOKHAMMAD NAJIH

LAMPIRAN NOTA KESEPAKATAN
NOMOR : 007/ORI-MOU/IV/2024
NOMOR : 100.3.7.1/01/NK/TAPEM/2024

RENCANA KERJA
PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

NO	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHAPAN	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	KET
				I	II	III	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA			
1	Percepatan Penyelesaian Laporan a. Penerimaan dan Verifikasi Laporan	Tahap I: Sosialisasi dan penerimaan laporan dengan Ombudsman <i>On The Spot</i>	Januari s.d Desember	√	√	√	a. membuka stand/gerai pengaduan di kantor Instansi penyelenggaraan pelayanan publik; b. koordinasi dengan narahubung pada setiap perangkat daerah untuk koordinasi terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan.	a. memfasilitasi tempat untuk membuka gerai/stand pengaduan di kantor Instansi penyelenggaraan pelayanan publik; b. menunjuk narahubung pada setiap perangkat daerah untuk koordinasi	a. meningkatnya jumlah laporan masyarakat yang selesai; b. tersedianya narahubung di setiap Instansi penyelenggaraan pelayanan publik.	a. meningkatnya pemahaman masyarakat terkait hak dan kewajiban lainnya dalam pelayanan publik; b. meningkatnya pemahaman masyarakat terkait persyawa-	PIHAK KESATU - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). PIHAK KEDUA - Inspektorat - Bagian Organisasi Setda - Diskominfo - Bappeda

PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA		
	KABAG	ASISTEN	SEKDA
			





NO	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHAPAN	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	KET
				I	II	III	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA			
								terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan.		ratan laporan di Om-budsman c. meningkatnya respon penyelenggaraan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.	- Badan Kepegawaian Daerah - Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
	b. Pemeriksaan laporan oleh Ombudsman	Tahap II Melakukan koordinasi dalam rangka pemeriksaan laporan masyarakat	Januari s.d 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)	
	c. Rapat	Tahap III	Januari s.d	✓	✓	✓	Memberikan	Melaksanakan	Laporan	Tersedia-	

PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA		
	KABAG	ASISTEN	SEKDA
			

NO	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHAPAN	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	KET
				I	II	III	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA			
	Koordinasi (Klarifikasi/Konsultasi/Mediasi) dalam penanganan pengaduan	Penyelesaian laporan melalui klarifikasi/konsultasi/mediasi	Desember				saran/tindakan korektif	saran/tindakan korektif	Hasil Pemeriksaan/Rekomendasi	nya bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik	
	d. Evaluasi pelaksanaan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)/Rekomendasi	Tahap IV Monitoring dan Evaluasi	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap saran/tindakan korektif/rekomendasi	Memberikan informasi rencana tindak lanjut saran/tindakan korektif atas LHP yang diberikan	Dokumen Monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan penyelesaian laporan	Tersedia-nya bahan kebijakan pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM Aparatur	
2.	Pencegahan Maladministrasi a. Penilaian standar pelayanan publik	Tahap I Persiapan data produk layanan	Januari s.d Februari	✓	✓	✓	Melakukan koordinasi dengan PIHAK KEDUA dalam rangka mengupdate produk pelayanan yang	Memberikan data update terkait produk pelayanan yang disenggarakan oleh semua	a. Data produk pelayanan perizinan dan nonperizinan	Penyelenggara memenuhi Standar Pelayanan Publik Produk layanan	PIHAK KESATU - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang

PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA		
	KABAG	ASISTEN	SEKDA
<i>f</i>	<i>4</i>	<i>12</i>	<i>a</i>





NO	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHAPAN	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	KET
				I	II	III	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA			
							diselenggarakan oleh Perangkat Daerah PIHAK KEDUA dan penyampaian hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	Perangkat Daerah PIHAK KEDUA	terpetakan (OSS dan non OSS) b. Sertifikat Penghargaan Predikat Kepatuhan	yang diselenggarakan	Pemeriksaan Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). PIHAK KEDUA - Inspektorat - Bagian Organisasi Setda - Diskominfo - Bappeda - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
		Tahap II Inventarisasi Jenis Pelayanan	Maret s.d Mei	✓	✓	✓	Melakukan koordinasi dengan PIHAK KEDUA dalam rangka pemetaan dan optimalisasi efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP)	Memberikan data hasil pemetaan dan optimalisasi efektivitas MPP	Dokumen hasil inventarisasi Produk layanan perizinan dan nonperizinan (Online Submission/ System/ OSS dan non OSS)	Tersedianya bahan untuk penerapan standar Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik	

PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA		
	KABAG	ASISTEN	SEKDA
			





NO	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHAPAN	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	KET
				I	II	III	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA			
		Tahap III Sosialisasi dan Penilaian Standar Pelayanan Publik	Juni s.d Oktober	✓	✓	✓	Penilaian Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik	Mengikuti kegiatan sosialisasi dan bersedia untuk dilakukan Penilaian Penyeleng- garaan Standar Pelayanan Publik	Pemahaman an penerapan Standar Pelayanan Publik dalam penyeleng- garaan Pelayanan Publik	Terseleng- garanya pelayanan publik yang sesuai Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
		Tahap IV Monitoring dan Evaluasi	November s.d Desember	✓	✓	✓	Monitoring dan evaluasi hasil penilaian Standar Pelayanan Publik (SPP)	Melaksanakan saran perbaikan kualitas pelayanan publik	Hasil monitoring dan evaluasi peningkat- an kualitas pelayanan publik	Terseleng- garanya pelayanan publik yang sesuai Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
	b. Inspeksi Menda- dak	Tahap I Merencana- kan target	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Memastikan perencanaan SIDAK sesuai	Menerima kedatangan PIHAK	Saling evaluasi dan	Terseleng- garanya pelayanan	

PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA		
	KABAG	ASISTEN	SEKDA
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

NO	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHAPAN	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	KET
				I	II	III	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA			
	(SIDAK) di Perang- kat Daerah	sidak, menyiapkan administrasi					dengan target yang dicapai	KESATU baik secara terbuka maupun tertutup	mendun- kung dalam perbaikan Pelayanan Publik	yang sesuai Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
		Tahap II Pelaksanaan Sidak	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang baik	Komitmen Perangkat Daerah dalam perbaikan penyelengga- raan pelayanan publik sesuai saran PIHAK KESATU			
3.	Pertukaran Informasi a. Kajian cepat menge- nai isu pelayan- an publik	Tahap I Deteksi potensi Mal administrasi	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Melakukan pertukaran informasi/data baik secara elektronik maupun elektronik	Melakukan pertukaran informasi/ data baik secara elektronik maupun elektronik	Data/in- formasi yang valid	Hasil kajian yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi, saran, dan perbaikan pelayanan	PIHAK KESATU - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten

PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA		
	KABAG	ASISTEN	SEKDA
			

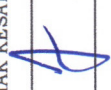

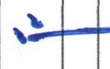

NO	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHAPAN	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	KET
				I	II	III	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA			
										publik	Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). PIHAK KEDUA - Inspektorat - Bagian Organisasi Setda - Diskominfo - Bappeda - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
		Tahap II Analisis potensi mal administrasi	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Melakukan pertukaran informasi/data elektronik maupun elektronik	Melakukan pertukaran informasi/ data secara elektronik maupun non elektronik	Saran/Mas ukan/reko mendasi dan data informasi	Perbaikan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan Publik yang efektif, efisien, dan solutif untuk penyeleng- garaan pelayanan publik yang baik	

PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA		
	KABAG	ASISTEN	SEKDA
			

NO	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHAPAN	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	KET
				I	II	III	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA			
		Tahap III Monitoring dan Evaluasi Perlakuan Saran	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Melakukan pertukaran informasi/data baik secara elektronik maupun non elektronik	Melakukan pertukaran informasi/ data baik secara elektronik maupun non elektronik	Hasil evaluasi transpa- ransi informasi peningkat- an kualitas pelayanan publik	Tersedia- nya bahan untuk perbaikan penyam- paian informasi peningkat- an kualitas pelayanan publik	
	b. Penyele- saian laporan masyara- kat	Tahap I Pemeriksaan Laporan	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Meminta klarifikasi, informasi/data dukung terkait laporan	Memberikan klarifikasi, informasi/ data dukung terkait laporan	Data/ Informasi yang valid	Diperoleh Data/ Informasi yang valid	
		Tahap II Hasil Pemeriksaan	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Menyampaikan hasil Pemeriksaan	Koordinasi dan melaksanakan tindakan korektif dalam LAHP	Data/ Informasi yang valid	Diperoleh Data/ Informasi yang valid	
4.	Pengem- bangan Sumber Daya Manusia a. Pendi- kan dan	Tahap I Persiapan	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Melakukan koordinasi awal	Melakukan koordinasi	Mening- katnya	Penyelesai- an laporan	PIHAK KESATU - Asisten

PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA		
	KABAG	ASISTEN	SEKDA
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

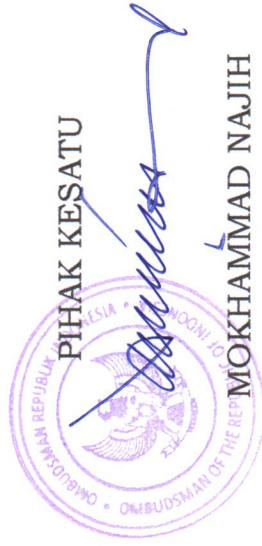
NO	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHAPAN	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	KET
				I	II	III	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA			
	pelatihan dalam rangka pengelolaan anggaran dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif						terkait pelaksanaan dan pelatihan pengelolaan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	awal terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pengelolaan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	jumlah laporan yang selesai	masyarakat dengan progresif dan partisipatif	Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). PIHAK KEDUA - Inspektorat - Bagian Organisasi Setda - Diskominfo - Bappeda - Badan Kepegawaian Daerah - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
		Tahap II Pelaksanaan	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Memberikan materi terkait pengelolaan atas maladministrasi yang progresif dan partisipatif	Mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelolaan pengaduan atas			

PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA		
	KABAG	ASISTEN	SEKDA
			

NO	PROGRAM/ KEGIATAN	TAHAPAN	JADWAL	TAHUN			TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	KET
				I	II	III	PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA			
								maladminis- trasi yang progresif dan partisipatif			
		Tahap III Monitoring dan Evaluasi	Januari s.d Desember	✓	✓	✓	Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pendampingan	Monitoring dan evaluasi internal atas hasil pendamping- an	Mening- katnya jumlah laporan yang selesai	Penyelesai- an laporan masyara- kat dengan progresif dan partisipatif	

Keterangan:

- I = Tahun 2024
- II = Tahun 2025
- III = Tahun 2026 s.d 1 April Tahun 2027



PIHAK KESATU	PIHAK KEDUA		
	KABAG	ASISTEN	SEKDA
	+	g	a