



NOTA KESEPAKATAN

ANTARA

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DAN

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

TENTANG

SINERGI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR : 27/ORI-MOU/VI/2022

NOMOR : 120.13/032/2022

Pada hari ini, Kamis tanggal Empat belas bulan Juli tahun Dua ribu dua puluh dua bertempat di Semarang, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

- I. **MOKHAMMAD NAJIH** : Ketua Ombudsman Republik Indonesia, berkedudukan di Jalan Rasuna Said Kavling C-19, Jakarta Selatan, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36B Tahun 2021 tentang Pengangkatan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Masa Jabatan Tahun 2021-2026 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Ombudsman Republik Indonesia, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
- II. **GANJAR PRANOWO** : Gubernur Jawa Tengah, berkedudukan di Semarang Jl. Pahlawan Nomor 9, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 158/P Tahun 2018 tanggal 29 Agustus 2018 tentang Pengangkatan Gubernur Jawa Tengah masa jabatan Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2023, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 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:

1. PIHAK KESATU merupakan 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. PIHAK KEDUA merupakan unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi daerah otonom di Wilayah Provinsi Jawa Tengah.

PARA PIHAK berdasarkan kewenangannya masing-masing memandang perlu untuk melaksanakan Nota Kesepakatan tentang sinergi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 2950 Halaman 86-92);
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, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
7. 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);
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);
9. 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);
10. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1769);

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerjasama Daerah Dengan Daerah Lain dan Kerjasama Daerah Dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371);
12. Peraturan Ombudsman Nomor 53 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 163).

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah untuk meningkatkan sinergi dan koordinasi PARA PIHAK dalam bidang pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini adalah untuk memperkuat sinergi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan Sinergi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Pasal 3

OBJEK DAN RUANG LINGKUP

- (1) Objek Nota Kesepakatan ini adalah Sinergi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
- (2) Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini, meliputi:
 - a. Percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat;
 - b. Pencegahan maladministrasi;

- c. Pertukaran informasi dan/atau data sesuai peraturan perundang-undangan;
- d. Pendampingan secara berkala dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Kegiatan lain yang disepakati oleh PARA PIHAK.

Pasal 4

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) PIHAK KESATU memiliki tugas dan tanggung jawab :
 - a. Melaksanakan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Berperan aktif dalam melakukan pencegahan maladministrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan pengawasan komponen standar pelayanan publik;
 - c. Saling memberikan informasi dan/atau data sesuai peraturan perundang-undangan; dan
 - d. Melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan kepatuhan komponen standar pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- (2) PIHAK KEDUA memiliki tugas dan tanggung jawab :
 - a. Mendorong Perangkat Daerah (PD) melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP);
 - b. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dengan pengawasan komponen standar pelayanan publik;
 - c. Saling memberikan informasi dan/atau data sesuai peraturan perundang-undangan; dan
 - d. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

- c. Pertukaran informasi dan/atau data sesuai peraturan perundang-undangan;
- d. Pendampingan secara berkala dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Kegiatan lain yang disepakati oleh PARA PIHAK.

Pasal 4

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) PIHAK KESATU memiliki tugas dan tanggung jawab :
 - a. Melaksanakan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Berperan aktif dalam melakukan pencegahan maladministrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan pengawasan komponen standar pelayanan publik;
 - c. Saling memberikan informasi dan/atau data sesuai peraturan perundang-undangan; dan
 - d. Melakukan pendampingan secara berkala dalam rangka peningkatan kepatuhan komponen standar pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- (2) PIHAK KEDUA memiliki tugas dan tanggung jawab :
 - a. Mendorong Perangkat Daerah (PD) melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP);
 - b. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dengan pengawasan komponen standar pelayanan publik;
 - c. Saling memberikan informasi dan/atau data sesuai peraturan perundang-undangan; dan
 - d. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Pasal 5
PELAKSANAAN

- (1) Pelaksanaan Nota Kesepakatan ini ditindaklanjuti dalam bentuk Rencana Kerja 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 PD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Pasal 6
JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 2 (dua) tahun, terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini oleh PARA PIHAK;
- (2) Nota Kesepakatan ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya masa berlaku Nota Kesepakatan ini;
- (3) Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri sebelum masa berlaku 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 sebelumnya.

Pasal 7
PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan kepada :

- (1) Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara (APBN) Ombudsman Republik Indonesia;

- (2) Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Jawa Tengah;
- (3) Sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.

Pasal 8
KERAHASIAAN

- (1) PARA PIHAK bertanggung jawab atas kerahasiaan, penggunaan, dan keamanan informasi dan/atau data yang diterima;
- (2) PARA PIHAK dapat menggunakan informasi dan/atau data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan informasi dan/atau data;
- (3) PARA PIHAK dilarang untuk menginformasikan, memberikan dan meneruskan informasi dan/atau data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada pihak lain kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (4) Informasi dan/atau data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah informasi dan/atau data terkait pengaduan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- (1) PARA PIHAK sepakat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun;
- (2) Objek pemantauan dan evaluasi berdasarkan pada tugas dan tanggung jawab PARA PIHAK.

Pasal 10
ADENDUM

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

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 mufakat.

PENUTUP

Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani pada hari tanggal bulan dan tahun sebagaimana disebut pada awal Nota Kesepakatan, dalam rangkap 2 (dua) asli bermeterai cukup, untuk masing-masing PIHAK, dan mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK KEDUA,

GANJAR PRANOWO

PIHAK KESATU,

MOKHAMMAD NAJIH

**RENCANA KERJA SINERGI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

NO	PROGRAM	KEGIATAN	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT		OUTCOME		PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	Pihak I	Pihak II	12	13	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Percepatan Penanganan dan Penyelesaian Laporan Masyarakat	1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan 2. Pemeriksaan laporan oleh Ombudsman 3. Rapat koordinasi (klarifikasi/konsultasi/mediasi) dalam penyelesaian pengaduan masyarakat 4. Evaluasi pelaksanaan LAHP/Rekomendasi	Tahap I : Sosialisasi dan Penerimaan laporan dengan Ombudsman On The Spot,	Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	Januari-Desember	- APBN - Ombudsman RI - APBD - PROVINSI JAWA TENGAH	√	√	Membuka stand/gerai pengaduan di kantor Instansi Penyelenggara pelayanan publik dan koordinasi dengan narahubung pada setiap OPD untuk koordinasi terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan	Menyediakan tempat untuk membuka gerai/stand pengaduan di Instansi Penyelenggara pelayanan publik dan menunjuk narahubung pada setiap OPD untuk koordinasi terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan	1. Meningkatnya jumlah laporan masyarakat yang selesai 2. Tersedianya narahubung di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik	1. Meningkatnya pemahaman masyarakat terkait hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik 2. Meningkatnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan lapor di Ombudsman 3. Meningkatnya respon penyelenggara dalam menindaklanjuti laporan masyarakat	Ombudsman RI: Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pencegahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang PVL Pemerintah PROVINSI JAWA TENGAH: Inspektorat, Biro Organisasi

NO	PROGRAM	KEGIATAN	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT		OUTCOME		PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	Pihak I	Pihak II	12	13	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
			Tahap II: melakukan koordinasi dalam rangka pemeriksaan laporan masyarakat		Januari-Desember		√	√	Melakukan pemeriksaan secara langsung/daring	Memberikan keterangan/informasi dan/atau data yang dibutuhkan	Hasil Pemeriksaan Laporan berupa ditemukannya maladministrasi/tidak	Penyelesaian laporan yang progresif dan partisipatif (propartif)	
			Tahap III: Penyelesaian laporan melalui klarifikasi/konsiliasi/mediasi		Januari-Desember		√	√	Memberikan saran/tindakan korektif	Melaksanakan saran/tindakan korektif	Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan/Rekomendasi	Tersedianya Bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik	
			Tahap IV: Pemantauan dan Evaluasi		Januari-Desember		√	√	Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap saran/tindakan korektif/rekomendasi	Memberikan informasi rencana tindak lanjut saran/tindakan korektif atas LAHP yang diberikan	Dokumen pemantauan dan evaluasi hasil pelaksanaan penyelesaian laporan	Tersedianya bahan kebijakan pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM Aparatur	

NO	PROGRAM	KEGIATAN	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT		OUTCOME		PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	Pihak I	Pihak II	12	13	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2.	Pencegahan Maladminis trasi	1. Penilaian standar pelayanan publik	Tahap I : Persiapan data produk layanan	Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	Januari-Februari	-APBN Ombudsman RI -APBD Pemerintah PROVINSI JAWA TENGAH	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Pemerintah PROVINSI JAWA TENGAH dalam rangka mengupdate produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua PD Pemerintah PROVINSI JAWA TENGAH dan Penyampaian hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021	Memberikan data <i>update</i> terkait produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua OPD Pemerintah PROVINSI JAWA TENGAH	1. Data produk layanan perijinan dan non perijinan terpetakan OSS dan non OSS 2. Sertifikat Penghargaan Predikat Kepatuhan Tahun 2021	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 Pemerintah PROVINSI JAWA TENGAH : Inspektorat, Biro Organisasi
			Tahap II : Inventarisasi Jenis Pelayanan		Maret-Mei		√	√	Melakukan kordinasi dengan bagian organisasi Pemerintah PROVINSI	Memberikan data hasil pemetaan dan optimalisasi efektifitas MPP	Dokumen hasil inventarisasi Produk layanan perijinan dan non perijinan OSS dan Non	Tersedianya bahan untuk penerapan Standar Pelayanan Publik dalam	

NO	PROGRAM	KEGIATAN	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT		OUTCOME		PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	Pihak I	Pihak II	12	13	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
									JAWA TENGAH dalam rangka pemetaan dan optimalisasi efektifitas MPP		OSS	penyelenggaraan pelayanan publik	
			Tahap III : Sosialisasi dan Penilaian Standar Pelayanan Publik		Juni - Oktober		√	√	Penilaian kepatuhan Standar Pelayanan Publik	Mengikuti kegiatan sosialisasi dan bersedia untuk dilakukan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	Pemahaman penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah PROVINSI JAWA TENGAH	Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU 25 Tahun 2009	
			Tahap IV : Pemantauan dan Evaluasi		November-Desember		√	√	Pemantauan dan evaluasi hasil penilaian SPP	Melaksanakan saran perbaikan kualitas pelayanan publik	Hasil pemantauan dan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik	Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU 25 Tahun 2009	
		2. SIDAK (Inspeksi Mendadak) di PD	Tahap I: Merencanakan target sidak, menyiapkan administrasi		Januari-Desember	-APBN Ombudsman RI	√	√	Memastikan perencanaan sidak sesuai dengan target yang akan dicapai	Menerima kedatangan Pihak kesatu baik secara terbuka maupun tertutup	Saling evaluasi dan mendukung dalam perbaikan Pelayanan Publik	Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU 25 Tahun 2009	

NO	PROGRAM	KEGIATAN	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT		OUTCOME		PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	Pihak I	Pihak II	12	13	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
			Tahap II: Pelaksanaan sidak		Januari-Desember	-APBN Ombudsman RI	√	√	Memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang baik	Komitmen PD dalam perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai saran Pihak kesatu			
3.	Pertukaran informasi dan/atau data sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	1. kajian cepat mengenai isu pelayanan publik	Tahap I : Deteksi Potensi Maladminis trasi	Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	Januari-Desember	-APBN Ombudsman RI -APBD Pemerintah PROVINSI JAWA TENGAH	√	√	melakukan pertukaran informasi dan/atau data baik secara elektronik maupun non elektronik	melakukan pertukaran informasi dan/atau data baik secara 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 PROVINSI JAWA TENGAH : Inspektorat, Biro Organisasi
			Tahap II : Analisis potensi maladminis trasi		Apr-Mei		√	√			Saran/masukan / rekomendasi dan data informasi	Perbaikan SOP Pelayanan publik yang efektif efisien dan solutif untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang baik	
			Tahap III : Pemantauan dan Evaluasi Perlakuan Saran		Juni-Okt		√	√			Hasil evaluasi transparansi informasi Peningkatan kualitas pelayanan Publik	Tersedianya bahan untuk perbaikan penyampaian informasi peningkatan kualitas pelayanan Publik	

NO	PROGRAM	KEGIATAN	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT		OUTCOME		PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	Pihak I	Pihak II	12	13	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
		2. Penyelesaian Laporan Masyarakat	Tahap I : Pemeriksaan Laporan				√	√	Meminta klarifikasi, informasi /data dukung terkait laporan	Memberikan klarifikasi, informasi/ data dukung terkait laporan			
			Tahap II : Hasil Pemeriksaan				√	√	Menyampaikan hasil pemeriksaan	Koordinasi, melaksanakan Tindakan korektif dalam LAHP			
4.	Pendampingan secara berkala dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Pemetaan secara berkala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	Tahap I : Persiapan	Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	Februari-Maret	- APBN Ombudsman RI - APBD PemProv. Jateng	√	√	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Dokumen persiapan	Tersedianya 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 PROVINSI JAWA TENGAH: - Biro Organisasi - Inspektorat
			Tahap II : Pelaksanaan Pembinaan Peningkatan kualitas pelayanan Publik		Apr-Mei		√	√	Memberikan Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Fasilitasi Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Pelaksanaan kegiatan	Peningkatan kualitas standar pelayanan publik	
			Tahap III : Konsultasi & Koordinasi		Juni-Juli		√	√	Memberikan arahan kepada penyelenggara untuk perbaikan standar	Menerima arahan dan Menyampaikan kendala/hamatan dalam	Saran/masukan	Tersedianya masukan untuk pengayaan materi pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM	

NO	PROGRAM	KEGIATAN	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT		OUTCOME		PENANGGUNG JAWAB
							2022	2023	Pihak I	Pihak II	12	13	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
									pelayanan publik	perbaikan standar pelayanan publik			
			Tahap IV : Pemantauan dan Evaluasi		Juli-Nov		√	√	Pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pendampingan	Pemantauan dan evaluasi internal atas hasil pendampingan	Hasil evaluasi pengawasan peningkatan kualitas pelayanan publik	Tersedianya bahan untuk perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik	

PIHAK KEDUA,



GANJAR PRANOWO

PIHAK KESATU,



MOKHAMMAD NAJIH

Pasal 10
ADENDUM

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

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 mufakat.

PENUTUP

Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani pada hari tanggal bulan dan tahun sebagaimana disebut pada awal Nota Kesepakatan, dalam rangkap 2 (dua) asli bermeterai cukup, untuk masing-masing PIHAK, dan mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK KEDUA,



GANJAR PRANOWO

PIHAK KESATU,

MOKHAMMAD NAJIH