



NOTA KESEPAKATAN
ANTARA
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DAN
PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
TENTANG
PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN

NOMOR : 54/ORI-MOU/III/2023
NOMOR : 100.3.7.1/8/NK/2023

Pada hari ini, 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, berkedudukan di Jakarta, 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. SRI SUMARNI : Bupati Grobogan, berkedudukan di Purwodadi, Jalan Gatot Subroto Nomor 6 Purwodadi Kabupaten Grobogan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kabupaten Grobogan, 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. 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 Bupati Grobogan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. 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 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);

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 Pemerintah 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 Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);
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 Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain dan Kerja Sama 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); dan
13. 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 melaksanakan Nota Kesepakatan tentang Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan, 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 Grobogan.

Pasal 2

LOKASI SINERGI

Lokasi pelaksanaan Nota Kesepakatan ini berada di Lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 3

OBJEK SINERGI

Objek Nota Kesepakatan ini adalah Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan PIHAK KEDUA.

Pasal 4

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini meliputi:

- a. percepatan penyelesaian laporan;
- b. pencegahan maladministrasi;

- c. pertukaran informasi; dan
- d. pengembangan kompetensi sumber daya manusia.

Pasal 5

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- (1) PIHAK KESATU memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
 - a. melaksanakan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/aduan pelayanan publik melalui klarifikasi/konsiliasi/mediasi;
 - b. melakukan pencegahan maladministrasi dengan melakukan pengawasan dan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik; dan
 - c. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas pelayanan publik bersama PIHAK KEDUA;
- (2) PIHAK KEDUA memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
 - a. 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;
 - b. mendorong Perangkat Daerah melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian laporan/aduan dengan menunjuk narahubung di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik;
 - c. memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait kualitas pelayanan publik bersama PIHAK KESATU; dan
 - d. melakukan pendampingan secara berkala kepada penyelenggara layanan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PIHAK KEDUA.
- (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 6

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 untuk PIHAK KEDUA.

Pasal 7

JANGKA WAKTU DAN PERPANJANGAN

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini.
- (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.

Pasal 8

PENGAKHIRAN KERJA SAMA

Nota Kesepakatan ini dapat diakhiri sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 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 6 ayat (2) 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kewajiban menjaga rahasia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) tidak gugur dengan berakhirnya Nota Kesepakatan ini.

Pasal 10

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 Republik Indonesia Provinsi Jawa
Tengah

Alamat : Jalan Siwalan Nomor 5, Kelurahan Wonodri,
Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang

Telepon : (024) 8442627/ (024) 8442627 / 08119983737

Website : www.ombudsman.go.id

Email : pwk.jateng@ombudsman.go.id

b. PIHAK KEDUA

Penghubung : Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah
Kabupaten Grobogan

Alamat : Jalan Gatot Subroto Nomor 6, Kecamatan
Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa
Tengah

Telepon : (0292) 421040

Website : www.setda.grobogan.go.id

Email : bagtapem.grobogan@gmail.com

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

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-undangan dan kemampuan keuangan masing-masing PIHAK.

Pasal 12

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 13

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 14

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 15

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 di Jakarta 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.

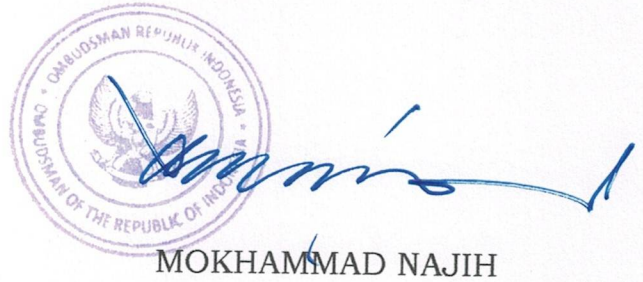
PIHAK KEDUA,



The signature of Sri Sumarni is written in blue ink over a 10,000 Rupiah stamp and a blue circular official stamp. The stamp features the Garuda Pancasila and the text "BUPATI", "SEPULUH RIBU RUPIAH", "10000", "METERAI TEMPEL", and "B6D6AKX339420229". The official stamp is blue and circular with the text "BUPATI" at the top and "KABUPATEN BOGOR" at the bottom.

SRI SUMARNI

PIHAK KESATU,



The signature of Mokhammad Naji is written in blue ink over a purple circular official stamp. The stamp features the Garuda Pancasila and the text "OMBUUDSMAN REPUBLIK INDONESIA" and "OMBUUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA".

MOKHAMMAD NAJIH

Demikian Nota Kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani oleh PARA PIHAK di Jakarta 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,



[Signature]
SRISUMARNI

PIHAK KESATU,



[Signature]
MOKHAMMAD NAJIH

LAMPIRAN

NOTA KESEPAKATAN ANTARA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DAN PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN TENTANG
PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN

TANGGAL : 14 MARET 2023

NOMOR : 54/ORI-MOU/III/2023. DAN

RENCANA KERJA

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DAN PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
TENTANG PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN

NO	PROGRAM	KEGIATAN	TAHAPAN	LOKASI	JADWAL	SUMBER DANA	TAHUN (2023 - 2026)				TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB		OUTPUT	OUTCOME	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.	Penyelesaian Laporan Masyarakat	1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan 2. Pemeriksaan laporan oleh Ombudsman 3. Rapat koordinasi (klarifikasi/ konsiliasi/ mediasi) dalam penanganan pengaduan	Tahap I: Sosialisasi dan Penerimaan laporan dengan Ombudsman <i>On The Spot</i>	Kabupaten Grobogan	Januari- Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Kabupaten Grobogan	√	√	√	√	Membuka stand/ gerai pengaduan di kantor Instansi Penyelenggara pelayanan publik dan koordinasi dengan narahubung pada setiap Perangkat Daerah untuk koordinasi terkait laporan	1. Memfasilitasi tempat untuk membuka gerai/ stand pengaduan di Instansi Penyelenggara pelayanan publik 2. Menunjuk narahubung pada setiap Perangkat Daerah untuk	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	Ombudsman RI: Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jateng didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pengolahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan

		4. Evaluasi pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)/ Rekomendasi								masyarakat di tahap penerimaan laporan	koordinasi terkait laporan masyarakat di tahap penerimaan laporan		3. Meningkatnya respon penyelenggara dalam menindaklanjuti laporan masyarakat	- Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Pemerintah Kabupaten Grobogan : Inspektorat, Bagian Organisasi didukung oleh: - Diskominfo - Bappeda - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	
			Tahap II : melakukan koordinasi dalam rangka pemeriksaan laporan masyarakat	Kabupaten Grobogan	Januari-Desember		√	√	√	√	Melakukan pemeriksaan secara langsung/ dalam jaringan (daring)	Membenakan 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/ konsiliasi/ mediasi	Kabupaten Grobogan	Januari-Desember		√	√	√	√	Membenakan saran/ tindakan korektif	Melaksanakan saran/ tindakan korektif	Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan/ Rekomendasi	Tersedianya Bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik	
			Tahap IV : Monitoring dan Evaluasi	Kabupaten Grobogan	Januari-Desember		√	√	√	√	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap saran/ tindakan korektif/ rekomendasi	Membenakan 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.	Pencegahan Maladministrasi	1. Penilaian standar pelayanan publik	Tahap I : Persiapan data produk layanan	Kabupaten Grobogan	Januari-Februari	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Grobogan	√	√	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Grobogan dalam	Membenakan data update terkait produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Grobogan	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

										rangka mengupdate produk pelayanan yang diselenggarakan oleh semua Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Grobogan dan Penyampaian hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik		2. Sertifikat Penghargaan Predikat Kepatu- han		- Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang PVL Pemerintah Kabupaten Grobogan: Bagian Organisasi didukung oleh: - Inspektorat Kabupaten Grobogan - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya
		Tahap II : Inventarisasi Jenis Pelayanan		Maret-Mei		√	√	√	√	Melakukan koordinasi dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Grobogan dalam rangka pemetaan dan optimalisasi efektifitas Mal Pelayanan Publik (MPP)	Membenkan data hasil pemetaan dan optimalisasi efektifitas MPP	Dokumen hasil inventarisasi Produk layanan perizinan dan non perizinan (<i>One Stop Service /OSS dan Non OSS</i>)	Tersedianya bahan untuk penerapan Standar Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik	
		Tahap III : Sosialisasi dan Penilaian Standar Pelayanan Publik		Juni - Oktober		√	√	√	√	Penilaian Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik	Mengikuti kegiatan sosialisasi dan bersedia untuk dilakukan Penilaian Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik	Pemahaman penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah	Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	

												Kabupaten Grobogan		
			Tahap IV: Monitoring dan Evaluasi		November-Desember		√	√	√	√	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. Pendampingan secara bertahap dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	Tahap I: Persiapan	Kabupaten Grobogan	Januari-Desember	- APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Dokumen persiapan	Tersedianya panduan pelaksanaan kegiatan
			Tahap II: Pelaksanaan Pembinaan Peningkatan kualitas pelayanan Publik			- APBD Pemerintah Kabupaten Grobogan	√	√	√	√	Membenakan Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Fasilitasi Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Laporan Hasil Pendampingan	Peningkatan kualitas standar pelayanan publik
			Tahap III: Monitoring dan Evaluasi				√	√	√	√	Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pendampingan	Monitoring dan evaluasi internal atas hasil pendampingan	Hasil evaluasi pengawasan peningkatan kualitas pelayanan publik	Tersedianya bahan untuk perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik
		3. Inspeksi Mendadak (SIDAK) di Perangkat Daerah	Tahap I: Merencanakan target sidak, menyiapkan administrasi	Kabupaten Grobogan	Januari-Desember	APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pendampingan	Menerima kedatangan Pihak 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 Grobogan	Januari-Desember	APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	Memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang baik	Komitmen Perangkat Daerah dalam perbaikan Penyelenggaraan		

											Pelayanan Publik sesuai saran Pihak kesatu				
3.	Pertukaran informasi/data sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	1. Kajian cepat mengenai isu pelayanan publik	Tahap I : Deteksi Potensi Maladminis- trasi	Kabupaten Grobogan	Januari- Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Grobogan	√	√	√	√	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 Pemenuhan - Asisten Ombudsman Bidang PVL Pemerintah Kabupaten Grobogan: Inspektorat, Bagian Organisasi didukung oleh: - Diskominfo - Bappeda - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
			Tahap II : Analisis potensi maladminis- trasi		Januari- Desember		√	√	√	√			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	
			Tahap III : Monitoring dan Evaluasi Perlakuan Saran		Januari- Desember		√	√	√	√			Hasil evaluasi transparansi informasi peningkatan kualitas pelayanan publik	Tersedianya bahan untuk perbaikan penyampaian informasi peningkatan kualitas pelayanan publik	
		2. Penyelesaian Laporan Masyarakat	Tahap I : Pemenuhan Laporan	Kabupaten Grobogan	Januari- Desember	- APBN Ombudsman RI	√	√	√	√	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			- APBD Pemerintah Kabupaten Grobogan	√	√	√	√	Menyampaikan hasil pemeriksaan	Koordinasi, melaksana kan Tindakan korektif dalam LAHP			
4.	Peningkatan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia terkait peningkatan kualitas layanan publik	Pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	Tahap I: Persiapan	Kabupaten Grobogan	Januari- Desember	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Grobogan	√	√	√	√	Melakukan koordinasi awal terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	Melakukan koordinasi awal terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan atas dugaan maladministrasi yang progresif dan partisipatif	Meningkatnya jumlah laporan yang selesai	Penyelesaian laporan masyarakat dengan progresif 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 dan partisipatif			
			Tahap III: Evaluasi				√	√	√	√	Melakukan evaluasi secara bersama- sama terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tersebut	Melakukan evaluasi secara bersama-sama terkait pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tersebut			
5.	Pendampingan secara berkala	Pemetaan secara berkala dalam	Tahap I: Persiapan	Kabupaten Grobogan			√	√	√	√	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Koordinasi Standar Pelayanan Publik	Dokumen persiapan	Tersedianya panduan pelaksanaan kegiatan	Ombudsman RI: Kepala Ombudsman RI

dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	peningkatan kualitas pelayanan publik	Tahap II : Pelaksanaan Pembinaan Peningkatan kualitas pelayanan Publik	- APBN Ombudsman RI - APBD Pemerintah Kabupaten Grobogan	√	√	√	√	Memberikan Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Facilitasi Pendampingan terkait Standar Pelayanan Publik	Pelaksanaan kegiatan	Peningkatan kualitas standar pelayanan publik	Perwakilan Jateng didukung oleh: - Asisten Ombudsman Bidang Pengolahan - Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan - Asisten Ombudsman Bidang PVL Pemerintah Kabupaten Grobogan: Bagian Organisasi didukung oleh: - Inspektorat Kabupaten Grobogan - Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
		Tahap III : Konsultasi & Koordinasi		√	√	√	√	Memberikan arahan kepada penyelenggara untuk perbaikan standar pelayanan publik	Menerima arahan dan menyampaikan kendala/hambatan dalam perbaikan standar pelayanan publik	Saran/ masukan	Tersedianya masukan untuk pengayaan materi pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM	
		Tahap IV : Monitoring dan Evaluasi		√	√	√	√	Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pendampingan	Monitoring dan evaluasi internal atas hasil pendampingan	Hasil evaluasi pengawasan peningkatan kualitas pelayanan publik	Tersedianya bahan untuk perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik	

PIHAK KEDUA,



SRI SUMARNI

PIHAK KESATU,



MOKHAMMAD NAJIH