OPTIMIS
JATIM BANGKIT

PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI (WBK) / WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM) TAHUN 2022

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa

Surabaya, 17 Maret 2022

Zona Integritas: Kunci Keberhasilan Reformasi Birokrasi Indonesia

panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Zona Integritas

adalah instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima

"FOKUSNYA ADALAH PERUBAHAN BUDAYA KERJA INTEGRITAS, TIDAK HANYA DOKUMEN PENDUKUNG"

DEFINISI

menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)

adalah Predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja/satuan kerja yang telah berhasil melaksanakan reformasi birokrasi dengan baik, yang telah memenuhi sebagian besar kriteria proses perbaikan pada komponen pengungkit serta mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta peluyanan publik yang prima

menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)

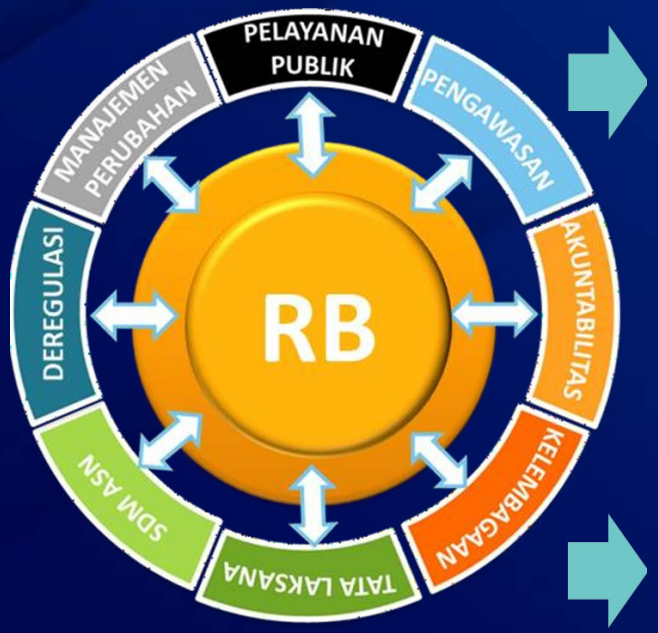
Predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja/satuan kerja yang telah berhasil melaksanakan reformasi birokrasi dengan sangat baik, yang telah memenuhi sebagian besar kriteria proses perbaikan pada komponen pengungkit serta mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta peluyanan publik yang prima

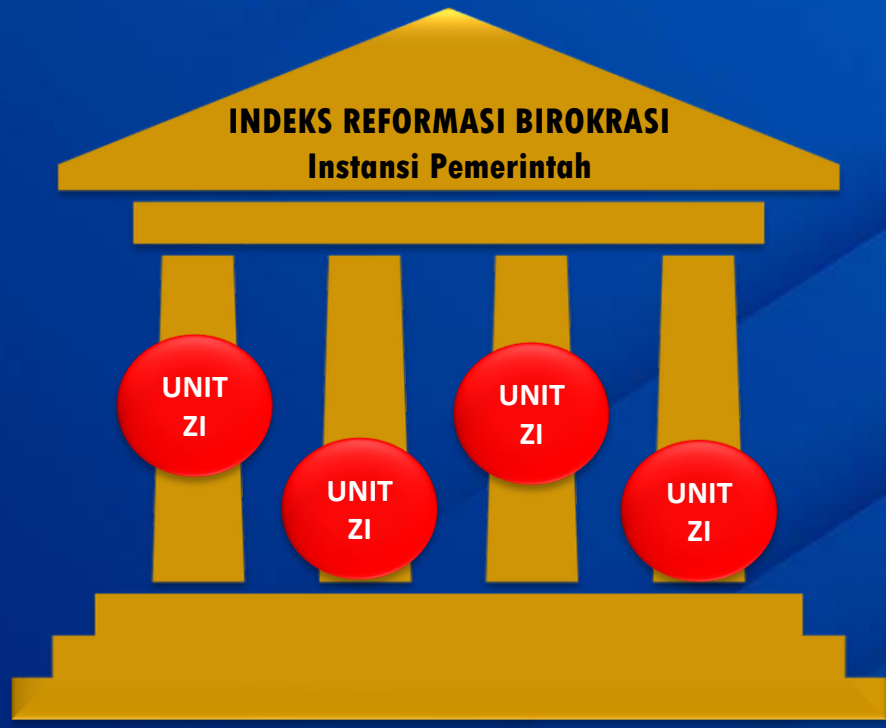
DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1813);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK/WBBM di Instansni Pemerintah

MEMAHAMI ZI

ZI merupakan miniatur Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Indonesia, jadi ZI bukan pekerjaan baru





MEMAHAMI ZI

Ilustrasi Reformasi Birokrasi dan ZI menuju WBK/WBBM

No	REFORMASI BIROKRASI	ZONA INTEGRITAS (Menuju WBK/WBBM)
1.	**Instansi Pemerintah** (contoh Kementerian/ L/ Pemda)	**Unit Kerja Pelayanan Instansi Pemerintah** (contoh: RSUD, PTSP, Kecamatan, dll)
2.	**Unsur Pengungkit (8 Area)** 1. Manajemen Perubahan 2. Tatalaksana 3. Manajemen SDM 4. Akuntabilitas 5. Pengawasan 6. Pelayanan Publik 7. Organisasi 8. Deregulasi Kebijakan	**Unsur Pengungkit (6 Area)** 1. Manajemen Perubahan 2. Tatalaksana 3. Manajemen SDM 4. Akuntabilitas 5. Pengawasan 6. Pelayanan Publik
3.	**Hasil (3 sasaran)** 1. Birokrasi Bersih dan Akuntabel 2. Birokrasi yang Kapabel 3. Pelayanan Publik yang Prima	**Hasil (2 sasaran)** 1. Pemerintah yang bersih dan bebas KKN (IPAK, TLHP) 2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (IPP)

LATAR BELAKANG PERBAIKAN KEBIJAKAN ZI

Perbaikan kualitas hasil pembangunan dan evaluasi ZI

Penguatan peran actor yang terlibat

Hasil dari pembangunan ZI dapat berdampak langsung pada publik

STRUKTUR PERMENPAN 90/2021

Lampiran I

Bab I
Pendahuluan

Latar Belakang

Bab II
Pembangunan ZI

A. Konsep ZI
B. Mekanisme Pembangunan ZI
C. Kerangka logis ZI
D. Pembangunan ZI berdasarkan Stranas PK
E. Pembangunan ZI pd sektor prioritas tertentu
F. Strategi Percepatan Pembangunan ZI
G. Pengusulan unit kerja

Lampiran II

Bab I
Evaluasi Pembangunan ZI oleh TPI

A. Mekanisme evaluasi ZI mandiri oleh TPI
B. Mekanisme evaluasi ZI pd Stranas PK oleh TPI

Bab III
Evaluasi Pembangunan ZI oleh TPN

A. Pra Evaluasi
B. Desk Evaluasi Oleh TPN
C. Evaluasi Lapangan oleh TPN
D. Penetapan predikat menuju WBK/WBBM

Bab II
Pengajuan Unit kerja menuju WBK/WBBM

Kriteria pengajuan usulan ZI menuju WBK/WBBM

Bab IV
Pemantauan unit kerja berpredikat WBK/WBBM

A. Pemantauan unit kerja /kawasan berpredikat WBK/WBBM
B. Pemberian penghargaan
C. Pencabutan predikat
D. Replikasi pd unit kerja yang telah berpredikat WBK/WBBM

Lampiran III

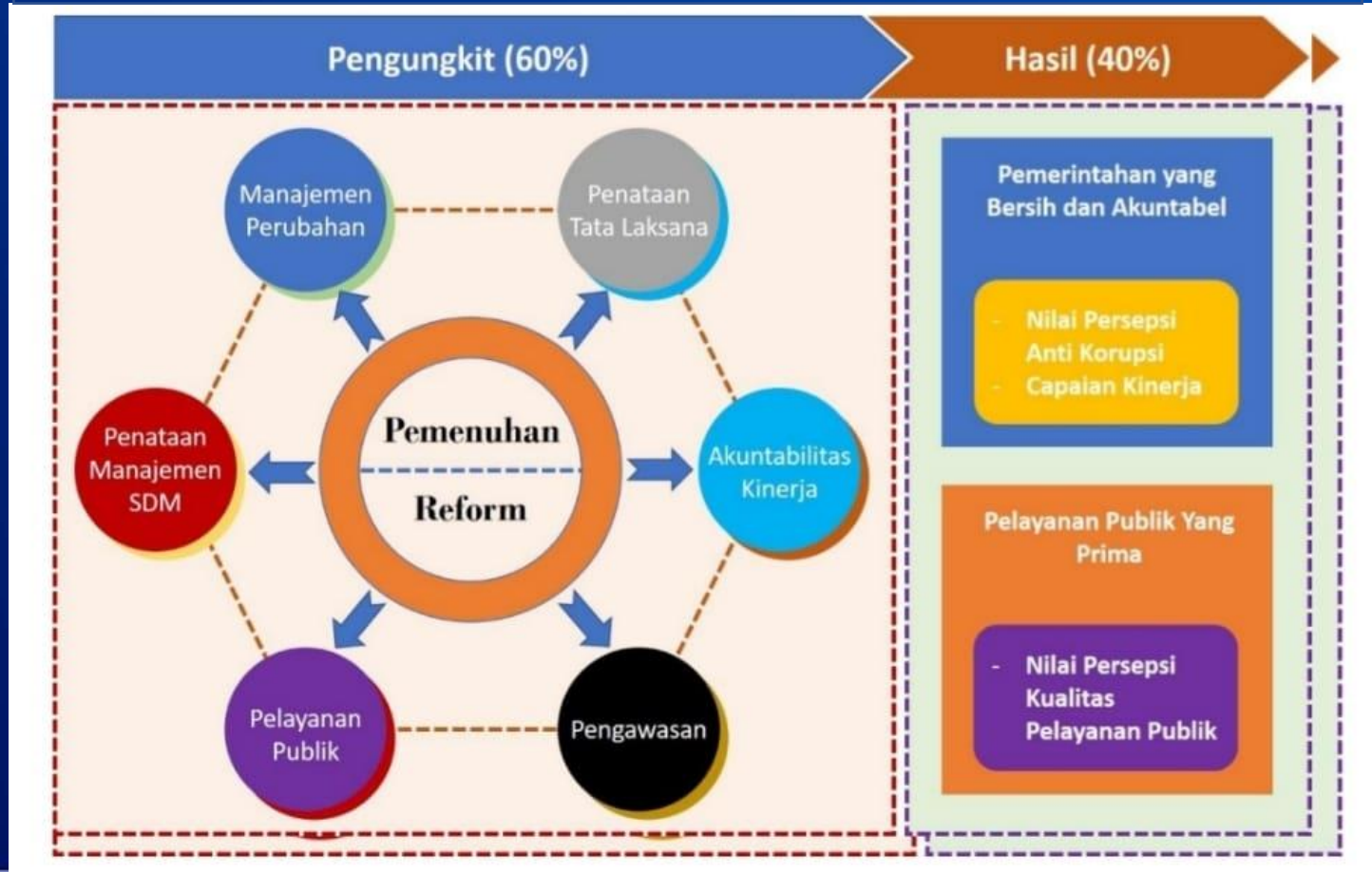
LKE ZI

PERUBAHAN KERANGKA LOGIS

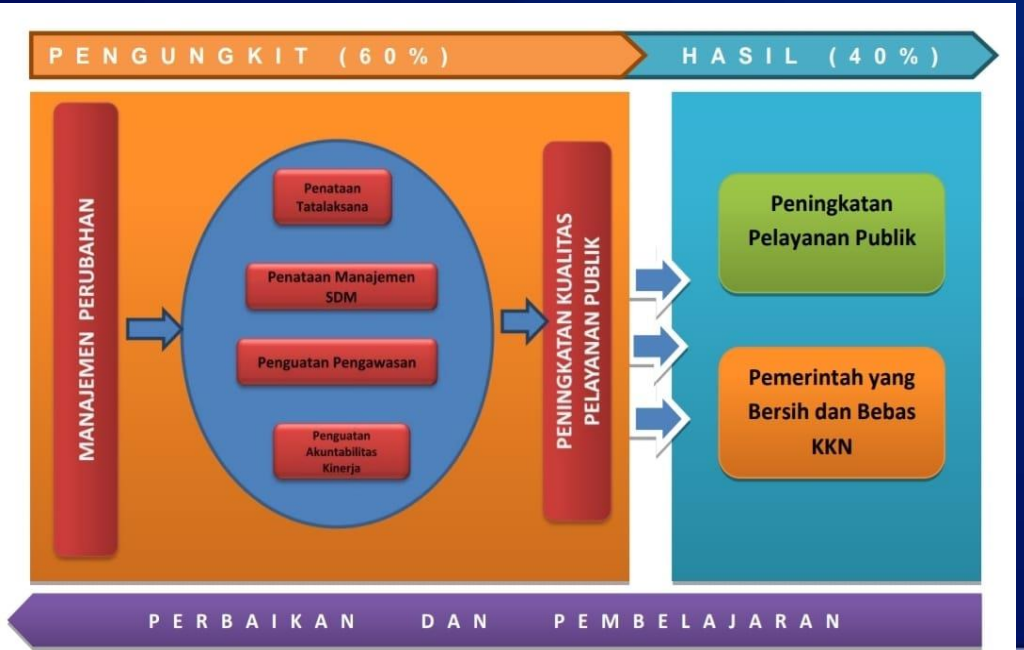
PERMENPAN 90/2021

Sub komp pemenuhan : menggambarkan upaya per area perubahan

Sub komponen reform : mengukur keberhasilan atau upaya yang lebih strategis per area perubahan



PERMENPAN 10/2019



PERUBAHAN PENGUSULAN ZI

PERMENPAN 10/2019

SYARAT	WBK	WBBM
Tingkat Instansi pemerintah	Opini BPK minimal "WDP"	Opini BPK minimal "WTP"
	Nilai AKIP minimal "B"	
Tingkat unit kerja	Unit kerja yang diajukan merupakan core layanan utama dari instansinya	
	Mengelola sumber daya yang cukup besar	
	Memiliki tingkat keberhasilan Reformasi Birokrasi yang cukup tinggi di unit tersebut	
		Telah mendapat predikat WBK sebelumnya
	LHKASN dan LHKPN 100%	

PERMENPAN 90/2021

		WBK	WBBM
Syarat Tingkat Instansi pemerintah	Opini BPK	**Wajar Tanpa Pengecualian**	
	Predikat SAKIP	**Min. B**	**Min. BB**
	Indeks RB	❑ **Min CC** untuk Pemda ❑ **Min B** untuk K/L	❑ **Min. B** untuk Pemda ❑ **Min. BB** untuk K/L
	Maturitas SPIP	**Min. Level 3**	
Syarat Tingkat unit kerja/satuan kerja	Karakte-ristik	❑ **Merupakan *core* layanan utama dari instansinya** ❑ **Memberikan dampak signifikan terhadap persepsi masyarakat ttg kualitas birokrasi**	
	Kepatu-han	❑ **Penyelesaian TLHP dari APIP/BPK telah 100%** ❑ **LHKASN dan LHKPN telah 100%**	
	Periode Pemba-ngunan	Telah melakukan pembangunan **WBK Min. 1 Tahun**	Telah melakukan pembangunan **WBBM Min. 1 Tahun**
	Predikat SAKIP Internal	**Min. B**	**Min. BB**

PENGUSULAN ZI

		WBK	WBBM
Syarat Tingkat Instansi pemerintah	Opini BPK	Wajar Tanpa Pengecualian	
	Predikat SAKIP	Min. B	Min. BB
	Indeks RB	❑ **Min CC** untuk Pemda ❑ **Min B** untuk K/L	❑ **Min. B** untuk Pemda ❑ **Min. BB** untuk K/L
	Maturitas SPIP	Min. Level 3	
Syarat Tingkat unit kerja/satuan kerja	Karakte-ristik	❑ Merupakan *core* layanan utama dari instansinya ❑ Memberikan dampak signifikan terhadap persepsi masyarakat ttg kualitas birokrasi	
	Kepatu-han	❑ Penyelesaian TLHP dari APIP/BPK telah 100% ❑ LHKASN dan LHKPN telah 100%	
	Periode Pemba-ngunan	Telah melakukan pembangunan **WBK** **Min. 1 Tahun**	Telah melakukan pembangunan **WBBM** **Min. 1 Tahun**
	Predikat SAKIP Internal	Min. B	Min. BB

Aspek-aspek yang menjadi penekanan :

- ❑ Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaaan telah 100%
- ❑ LHKASN 100% (koordinasi dengan Inspektorat)
- ❑ LHKPN 100% (koordinasi dengan BKD)
- ❑ Evaluasi SAKIP internal (**Unit Kerja, bukan hanya Perangkat Daerah**) dengan hasil minimal B

PERUBAHAN PENETAPAN WBK/WBBM

PERMENPAN 10/2019

SYARAT	WBK	WBBM
Nilai Total	75	85
Nilai Minimal Pengungkit	40	48
Bobot nilai minimal per area pengungkit	60%	75%
Nilai komponen hasil "Terwujudnya Pemerintah yang Bersih dan Bebas KKN" minimal	18,50	18,50
Nilai sub-komponen "Survei Persepsi Anti Korupsi" minimal	13,5 (survey 3,60)	13,5 (survey 3,60)
Nilai sub-komponen "Persentasi TLHP" minimal	5,0	5,0
Nilai komponen hasil "Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat" minimal	16 (survey 3,20)	18 (survey 3,60)

PERMENPAN 90/2021

SYARAT	WBK	WBBM
Nilai Total	75	85
Nilai Min. Pengungkit	40	48
Bobot Nilai Min. Per Area Pengungkit	60%	75%
Nilai Komponen Hasil "Pemerintahan yang Bersih dan Akuntabel"	Min 18,25	Min 19,50
Nilai Sub-Komponen "Survei Persepsi Anti Korupsi"	Min 15,75 (Indeks 3,60)	Min 15,75 (Indeks 3,60)
Nilai Sub-Komponen "Kinerja Lebih Baik"	Min 2,50	Min 3,75
Nilai Komponen Hasil "Pelyanan Publik yang Prima"	Min 14,00 (Indeks 3,20)	Min 15,75 (Indeks 3,60)

MEKANISME PEMBANGUNAN ZI MENUJU WBK/WBBM

Pencanangan ZI

1. Deklarasi
2. Penyebarluasan informasi

1

Penetapan Unit Kerja

1. Memilih unit kerja sesuai kriteria
2. Tetapkan unit kerja

2

Pembangunan Unit Kerja

1. Tim Kerja ZI unit kerja
2. Program kerja dan inovasi ZI
3. Monev dan survey mandiri
4. Manajemen komunikasi

3

Pemantauan Pembangunan

Peran TPI sebagai konsultan dan fasilitator

4

Manajemen Perubahan

Tujuan

Mentransformasi sistem dan mekanisme kerja organisasi serta mindset (pola pikir) dan cultureset (cara kerja) individu ASN

Kondisi yang ingin diwujudkan

- Perubahan pola pikir dan budaya kerja pada unit kerja
- Menurunnya resiko kegagalan akibat resistensi terhadap perubahan.
- Terimplementasinya Core Value ASN Berakhlak

Pemenuhan	Reform
Tim Kerja ZI	Komitmen Dalam Perubahan
Rencana Pembangunan ZI	Komitmen Pimpinan
Pemantauan dan Evaluasi ZI	Membangun Budaya Kerja
Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja	

AGEN PERUBAHAN

DASAR HUKUM

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 27 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN PEMBANGUNAN AGEN PERUBAHAN DI INSTANSI PEMERINTAH

DEFINISI

Manajemen perubahan adalah suatu proses yang sistematis dengan menerapkan pengetahuan, sarana dan sumber daya yang diperlukan organisasi untuk bergeser dari kondisi sekarang menuju kondisi yang diinginkan, yaitu menuju kinerja yang lebih baik dan untuk mengelola individu yang akan terkena dampak dari proses perubahan tersebut

Agen Perubahan adalah individu/kelompok terpilih yang menjadi pelopor perubahan dan sekaligus dapat menjadi contoh dan panutan dalam berperilaku yang mencerminkan integritas dan kinerja yang tinggi di lingkungan organisasinya

Kriteria Agen Perubahan

01 Berstatus Sebagai Aparatur Sipil Negara/TNI/POLRI.

02 Tidak Sedang Menjalani Hukuman Disiplin Pegawai.

03 Bertanggungjawab Atas Setiap Tugas Yang Diberikan Sesuai Dengan Bidang Tugas Dan Fungsinya.

04 Taat Aturan Disiplin Dan Kode Etik Pegawai Serta Konsisten Terhadap Penegakan Aturan Disiplin Dan Kode Etik.

05 Mampu memberikan pengaruh positif bagi lingkungan organisasinya

06 Inovatif dan proaktif terkait dengan pelaksanaan tugas fungsi dan upaya peningkatan kualitas pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

PERAN DAN TUGAS AGEN PERUBAHAN

SEBAGAI KATALIS

Memberikan keyakinan kepada seluruh pegawai di lingkungan unit kerjanya masing-masing tentang pentingnya perubahan.

SEBAGAI PENGGERAK PERUBAHAN

Mendorong dan menggerakkan pegawai untuk ikut berpartisipasi dalam perubahan.

SEBAGAI PEMBERI SOLUSI

Memberikan alternatif solusi kepada para pegawai atau pimpinan di lingkungan unit kerja yang menghadapi kendala dalam proses berjalannya perubahan.

SEBAGAI MEDIATOR

Membantu memperlancar proses perubahan, terutama menyelesaikan masalah yang muncul dalam pelaksanaan reformasi birokrasi.

SEBAGAI PENGHUBUNG

Menghubungkan komunikasi dua arah antara para pegawai di lingkungan unit kerjanya dengan para pengambil keputusan.

Penataan Tata Laksana

Tujuan

Meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur

Kondisi yang ingin diwujudkan

- Meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam manajemen pemerintahan;
- Meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses manajemen pemerintahan
- Meningkatnya kinerja unit kerja/satuan kerja.

Pemenuhan	Reform
SOP Kegiatan Utama	Pengaruh penyederhanaan birokrasi terhadap peta proses bisnis
Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang Terintegrasi
Keterbukaan Informasi Publik.	Transformasi Digital Memberikan Nilai Manfaat.

Penataan Manajemen SDM

Tujuan

Meningkatkan profesionalisme SDM aparatur

Kondisi yang ingin diwujudkan

- Meningkatnya ketaatan terhadap pengelolaan SDM aparatur;
- Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan SDM aparatur;
- Meningkatnya disiplin SDM aparatur;
- Meningkatnya efektivitas manajemen SDM aparatur; dan
- Meningkatnya profesionalisme SDM.

Pemenuhan	Reform
Perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi	Kinerja Individu
Pola Mutasi Internal	Assesment Pegawai
Pengembangan Pegawai berbasis Kompetensi	Pelanggaran Disiplin Pegawai
Penetapan Kinerja Individu	
Penegakan Aturan Disiplin / Kode Etik	

i.jatim

Penguatan Akuntabilitas

Tujuan

Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah

Kondisi yang ingin diwujudkan

- Meningkatnya kinerja instansi pemerintah; dan
- Meningkatnya akuntabilitas instansi pemerintah.

Pemenuhan	Reform
Keterlibatan Pimpinan	Meningkatnya Capaian Kinerja
Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja	Pemberian Reward & Punishment atas dasar kinerja
	Kerangka Logis (penjabaran kinerja)

Penguatan Pengawasan

Tujuan

Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN

Kondisi yang ingin diwujudkan

- Meningkatnya kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan negara
- Menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang
- Meningkatkan sistem integritas.

Pemenuhan	Reform
Gratifikasi ;	Mekanisme Pengendalian Aktivitas Utama ;
Penerapan SPIP ;	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Pengaduan Masyarakat ;	Penyampaian Laporan Harta Kekayaan Pegawai.
Whistle Blowing System ;	
Penangan Benturan Kepentingan	

www.ro-organisasi.jatimprov.go.id ro.organisasi.jatim

AYO TOLAK GRATIFIKASI

CARA MENGHADAPI GODAAN GRATIFIKASI

www.ro-organisasi.jatimprov.go.id ro.organisasi.jatim

PENGENDALIAN GRATIFIKASI

Pergub Nomor 35 Tahun 2013

Pedoman Pelaksana Program Pengendalian Gratifikasi di lingkungan pemerintah daerah Provinsi Jawa Timur

Internalisasi dan public campaign

Implementasi

- Pembentukan Tim
- Pembuatan media/saluran

Evaluasi dan Tindak Lanjut

- Evaluasi berkala
- Tindak Lanjut hasil Evaluasi

www.ro-organisasi.jatimprov.go.id ro.organisasi.jatim

JENIS PENGADUAN

DUGAAN PELANGGARAN

PENGADU/PELAPOR INTERNAL (*WHISTLEBLOWER*):

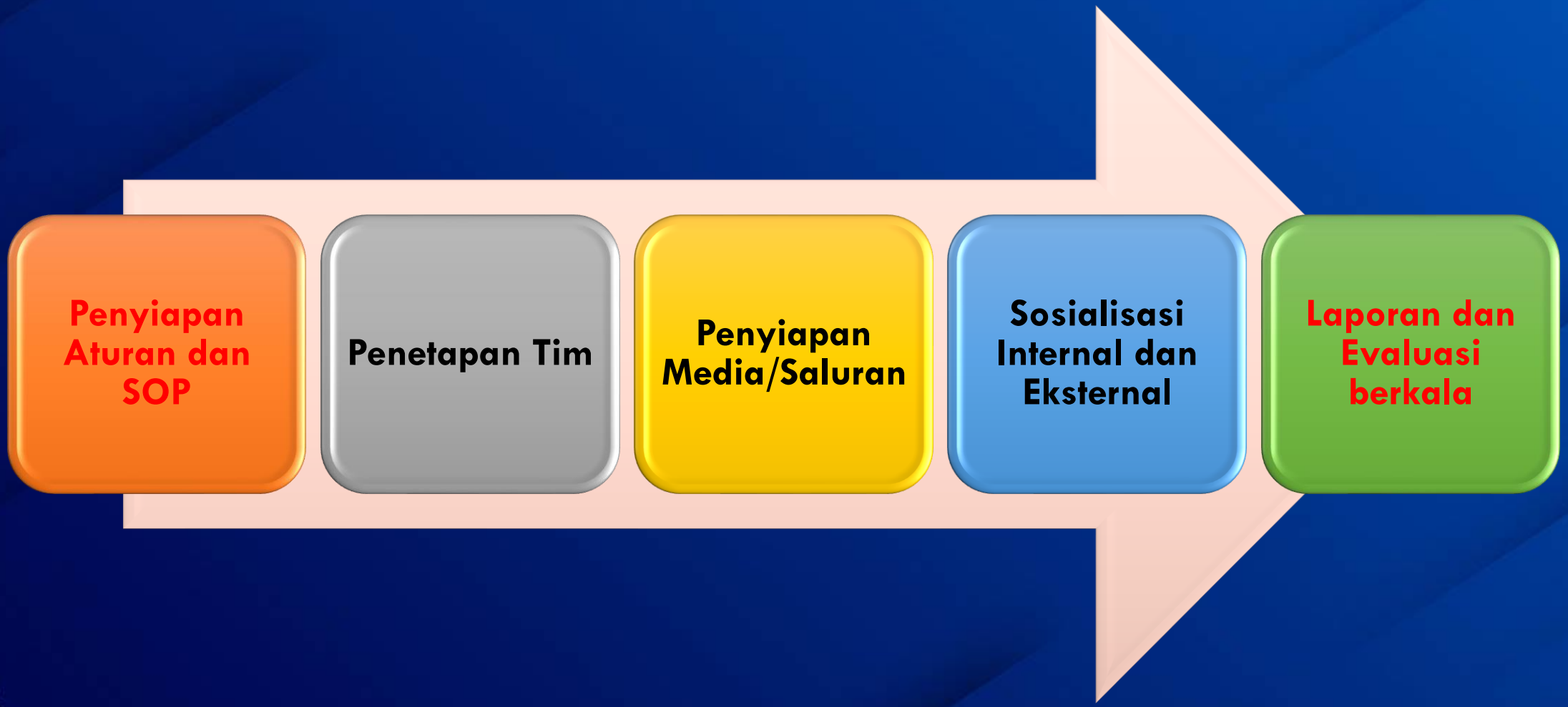
- Penyalahgunaan Wewenang
- Pelanggaran Disiplin Pejabat/Pegawai
- Tindak Pidana KKN oleh Pejabat/pegawai

PENGADU/PELAPOR EKSTERNAL (MASYARAKAT):

- Penyalahgunaan Wewenang
- Hambatan dalam Pelayanan Kepada Masyarakat
- Tindak Pidana KKN oleh Pejabat/Pegawai

- Setiap Pegawai yang melihat atau mengetahui dugaan penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin Pejabat/Pegawai, dan/atau dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintahan ***wajib*** menyampaikan Pengaduan.
- Masyarakat yang melihat atau mengetahui dugaan penyalahgunaan wewenang, hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat, dan/atau dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintahan ***dapat*** menyampaikan Pengaduan.

IMPLEMENTASI PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISTLE-BLOWING SYSTEM



Pelayanan Publik

Tujuan

Membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik

Kondisi yang ingin diwujudkan

- Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau)
- Standardisasi pelayanan nasional dan/atau internasional
- Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

Pemenuhan	Reform
Standar pelayanan	Upaya dan/inovasi telah mendorong perbaikan pelayanan publik;
Budaya pelayanan Prima;	Upaya dan/atau inovasi pada perizinan/pelayanan telah dipermudah
Pengelolaan Pengaduan;	Penanganan pengaduan pelayanan
Penilaian Kepuasan Terhadap pelayanan ;	
Peningkatan TI	

SERVICES STANDARDS

MENGAPA STANDAR PELAYANAN PUBLIK DIBUTUHKAN?

Sebagai JAMINAN DAN KEPASTIAN penyelenggaraan pelayanan publik

serta

Menyerap ASPIRASI MASYARAKAT untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas

Prinsip

1. Sederhana
2. Partisipatif
3. Akuntabel
4. Transparansi
5. Keadilan.
6. Berkelanjutan

Definisi

Standar Pelayanan adalah **tolok ukur** yang dipergunakan sebagai **pedoman penyelenggaraan pelayanan** dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur

SERVICES STANDARDS

Lanjutan……..

Komponen

SP terdiri atas 14 komponen yaitu 6 (enam) komponen *service delivery* dan 8 (delapan) komponen *manufacturing*.

PermenpanRB No. 15 Tahun 2014

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan (Pasal 20 Ayat 1)

Penyusunan SP

Penyusunan SP wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait
(Pasal 20 ayat 2).
Unsur masyarakat terdiri atas Tokoh masyarakat, Akademisi, Dunia Usaha, LSM, *Stakeholder* terkait
Proses penyusunan SP dituangkan dalam berita acara pelibatan masyarakat

SIKLUS PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN
2. PEMBAHASAN RANCANGAN SP DENGAN MASYARAKAT
3. PENETAPAN SP
4. PENERAPAN SP
5. PENETAPAN DAN PENERAPAN MAKLUMAT PELAYANAN
6. MONITORING DAN EVALUASI

PERBAIKAN DAN BERKELANJUTAN

Contoh Standar Pelayanan Dispendukcapil

Jenis Layanan : Penerbitan Akta Kelahiran Online		
SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	a. Surat Kelahiran Dokter/Bidan/penolong kelahiran lain/SPTJM/ Kebenaran kelahiran b. Foto copy Legalisir Akta Nikah orang tua/SPTJM jika status ortu di KK Kawin c. Foto copy KTP dan KK orang tua d. Foto copy KTP 2 org saksi e. Surat pernyataan belum memiliki akta f. BAP Polri/SPTJM Kelahiran bagi anak yg tdk diketahui asal-usulnya g. Foto copy Paspor bagi OA h. foto copy SKTT bagi OA pemegang KITAS i. Surat kuasa bagi yang usia lanjut dan sakit/cacat j. Surat Pernyataan Belum Pernah Mencatatkan Perkawinan dari Ibu bagi anak yang lahir diluar nikah k. Foto copy KTP orang yang diberi kuasa bagi yang usia lanjut dan sakit/cacat
2	Syarat, Mekanisme, dan Prosedur	a.Pemohon mengambil nomor antrian sesuai keperluan b.Pemohon mengajukan permohonan Akta Kelahiran sesuai dengan persyaratan ke loket pelayanan c.Pemohon menerima informasi persyaratan/ melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan d.Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan e.Pemohon melakukan verifikasi berkas permohonan dengan Verifikator (jika dipandang perlu klarifikasi pemohon) f.Pemohon menunggu Operator melakukan pencetakan dan penandatanganan atau TTE oleh Kepala Dinas g.Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran

Lanjutan . . .

Contoh Standar Pelayanan Dispendukcapil

Jenis Layanan : Penerbitan Akta Kelahiran Online		
SERVICE DELIVERY		
3	Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/ Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Akta Kelahiran
6	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	a. Menghubungi : Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Mojokerto Gedung GMSC Lantai 2, Jl. Gajah Mada No.100 Telp. 0321-395820 b. Penyediaan Kotak Saran c. Email : dukcapilkotamoker@gmail.com d. Website : dispenduk.mojokertokota.go.id e. WA : 0857 0424 1163 (RATNA)

Lanjutan . . .

Contoh Standar Pelayanan Dispendukcapil

Jenis Layanan : Penerbitan Akta Kelahiran Online

MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	a. UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan jo UU No. 24 Tahun 2013 b. Perpres No. 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil c. Permendagri No. 9 tahun 2016 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akte kelahiran d. Permendagri No. 19 tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi Kependudukan
2	Saran dan Prasarana	a. Meja : 5 (lima) buah b. Kursi : 6 (enam) buah c. Komputer : 5 (lima) buah d. Printer : 2 (dua) buah
3	Kompetensi Pelaksana	a.Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat; b.Menguasai dan mampu mengoperasionalkan komputer
4	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan dan Manajemen Mutu ISO 9001:2015
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Registrasi dokumen yang diterbitkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali.

MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Dan wajib untuk mempublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses masyarakat

Wajib disusun oleh seluruh penyelenggara (Pasal 22 ayat 1 – UU No. 25 Th. 2009)

Wajib dipublikasikan secara luas (Pasal 22 ayat 2 – UU No. 25 Th. 2009)

Bunyi Maklumat Pelayanan

"Kami siap memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan."

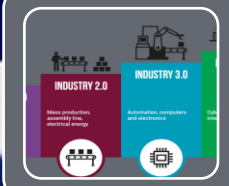
Pembangunan ZI Berdasarkan Stranas PK

Kawasan Terpadu
- Bandar Udara
- Pelabuhan

APH
- POLRI
- Kejasaaan
- MA
- Lapas

Unit layanan Pemda
- Disdukcapi
- Samsat
- RSUD/Puskemas
- PTSP

ATR/BPN



Kawasan tertentu yg menjadi prioritas
- Perbatasan Negara
- Kependidikan

Pembangunan ZI pada Sektor Prioritas Tertentu

Kementerian PANRB dapat melakukan penunjukan pembangunan Zona Integritas pada unit-unit kerja tertentu pada instansi pemerintah sesuai dengan rencana kerja prioritas RB Nasional dan arahan Presiden.

STRATEGI PEMBANGUNAN ZI

1. **Membangun komitmen** nyata dan semangat perubahan yang besar dari level pimpinan tertinggi hingga seluruh jajaran;

2. **Menciptakan kemudahan, kecepatan, dan transparansi** pelayanan bagi masyarakat atau pengguna layanan;

3. **Menciptakan program-program yang menyentuh,** yaitu program yang mampu menjawab kebutuhan dan mendekatkan unit kerja kepada masyarakat/ pengguna layanan;

4. **Melaksanakan monitoring dan evaluasi** secara konsisten dan berkelanjutan terhadap pelaksanaan ZI;

5. **Menetapkan strategi komunikasi publik terbaik** untuk memastikan bahwa setiap perubahan yang dilakukan, telah diketahui dan delivered kepada masyarakat.

Peran Tim Penilai Internal (TPI)

Dalam Pembangunan ZI

- Tempat konsultasi bagi unit kerja/satker
- Fasilitator dalam pemberian asistensi dan pendampingan ZI

Dalam Evaluasi Pembangunan ZI

- Melakukan evaluasi Internal
- Memberikan rekomendasi kepada unit kerja
- Melaporkan hasil ebaluasi kepada pimpinan instansi
- Melakukan pemantauan berkala bagi unit yang telat mendapat predikat WBK/WBBM

Dalam Pemantauan Bagi Unit Kerja yang Telah Berpredikat WBK/WBBM

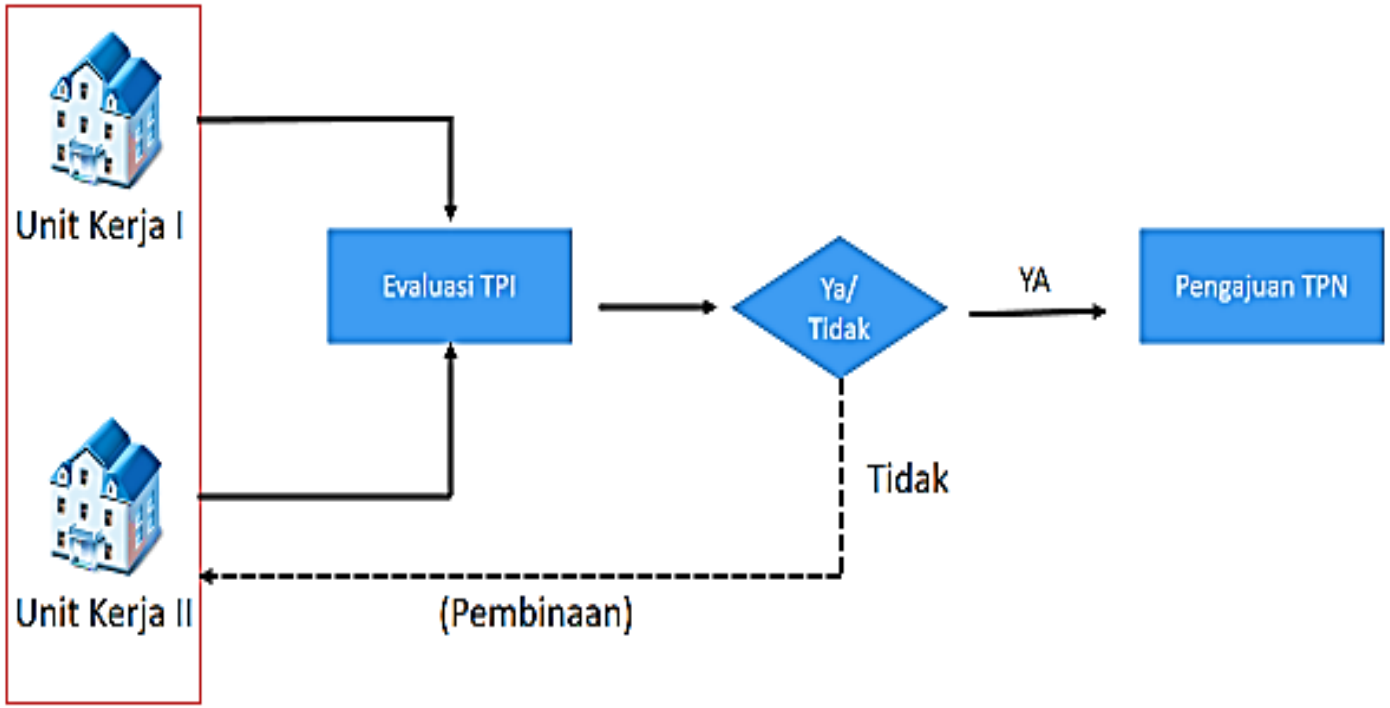
- Melakukan pendampingan berkala bagi unit kerja
- Melakukan survei internal berkala
- Melakukan evaluasi internal berkala tiap 2 tahun sekali
- Melakukan klarifikasi atas aduan maladministrasi di unit kerja

HAL-HAL YANG HARUS DIPERHATIKAN OLEH TPI PADA SAAT MELAKUKAN EVALUASI INTERNAL

1. Memastikan TLHP APIP/BPK telah selesai 100%;
2. Memastikan hasil evaluasi SAKIP minimal "B" untuk menuju WBK dan minimal "BB" untuk Menuju WBBM
3. Memastikan tingkat kepatuhan penyampaian LHKPN dan LHKASN 100%
4. Komitmen dan pemahaman pimpinan serta pegawai terkait pembangunan ZI
5. Kualitas implementasi dari komponen pengungkit serta data dukung implementasinya
6. Inovasi-inovasi yang telah dilakukan oleh unit kerja/satuan kerja
7. Penilaian dari hasil survei yang didapat
8. Capaian kinerja dari unit kerja/satuan kerja dan tren pencapaian kinerja pada tahun-tahun sebelumnya

www.ro-organisasi.jatimprov.go.id ro.organisasi.jatim

Mekanisme Penilaian Internal pada Pemda



1 Evaluasi TPI

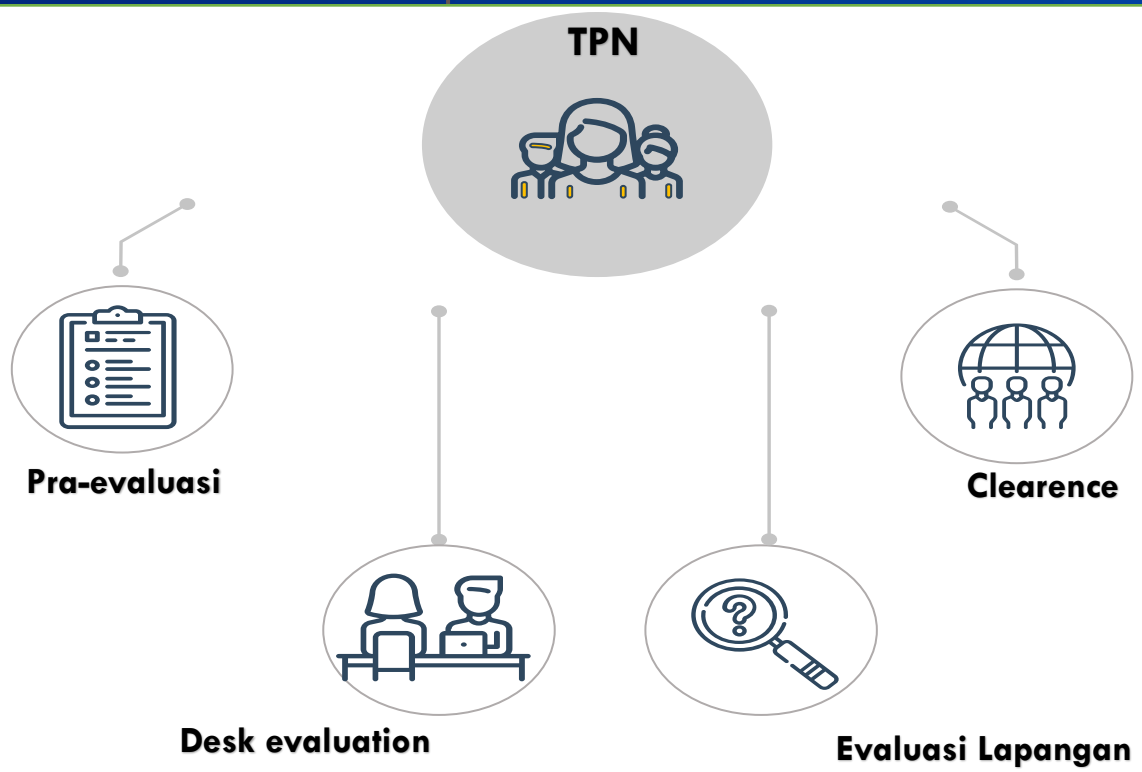
TPI melakukan evaluasi dan menyusun laporan hasil evaluasi internal yang memuat simpulan apakah unit kerja/satuan kerja memenuhi atau belum memenuhi kriteria untuk diajukan evaluasi ke TPN.

www.ro-organisasi.jatimprov.go.id ro.organisasi.jatim

Ketentuan Pengusulan ZI ke TPN

Administratif WAJIB	Media Penyampaian	Tenggat Waktu	Ketentuan Tambahan
• Surat pengajuan evaluasi dari pimpinan instansi kepada TPN • Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPM) dari Kepala Unit kerja/Satker yang disertai Materai	Sistem informasi Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas (PMPZI) melalui alamat *website* www.pmpzi.menpan.go.id.	Paling lambat disampaikan sebelum 31 Mei setiap tahunnya	• Bagi IP yang telah unit kerjanya telah berpredikat Menuju WBK/WBBM lebih dari 30% maka instansi tersebut tidak perlu mengajukan unit kerjanya lagi untuk diajukan mendapatkan menuju WBK/WBBM. • Ketentuan mengenai hal ini akan disampaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kepada instansi yang telah memenuhi kriteria tersebut.

METODE EVALUASI ZI OLEH TPN



PEMANTAUAN UNIT KERJA BERPREDIKAT WBK/WBBM

Unit kerja yang telah berpredikat WBK/WBBM wajib dinilai kembali kelayakannya setiap 2 tahun sekali oleh TPI dan hasilnya disampaikan kepada pimpinan instansi dan TPN

Pencabutan Predikat

1. Berdasarkan laporan dari TPI bahwa unit kerja/satuan kerja atau kawasan sudah tidak memenuhi kriteria menuju WBK/WBBM.
2. Berdasarkan hasil evaluasi lapangan berkala atau verifikasi lapangan oleh TPN dan setelah melakukan klarifikasi dengan TPI ditemukan bukti bahwa terdapat maladministrasi, maka secara tertulis TPN akan merekomendasikan kepada Menteri PANRB untuk mencabut predikat menuju WBK/WBBM pada unit kerja/satuan kerja atau kawasan tersebut.
3. Unit kerja/satuan kerja atau kawasan yang telah dicabut predikat menuju WBK/ WBBM, tidak dapat diajukan lagi untuk untuk mendapatkan predikat Menuju WBK selang 2 tahun setelah penetapan pencabutan diterbitkan.

REPLIKASI

1. Replikasi ini dapat dilakukan oleh unit kerja/satuan kerja atau kawasan yang sedang membangun dengan melakukan studi tiru dan modifikasi sesuai dengan karakteristik yang dimiliki.
2. Diperlukan kebijakan di level internal instansi pemerintah untuk mendorong unit atau kawasan lain melakukan replikasi pada unit yang telah mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM, sehingga replikasi terhadap unit kerja/satuan kerja atau kawasan yang telah mendapat predikat menuju WBK/WBBM akan berjalan secara sistemis

Pemberian Penghargaan internal

Dalam rangka mendorong pembangunan ZI pada unit kerja/satuan kerja yang lain, instansi pemerintah dapat memberikan penghargaan kepada unit kerja/satuan kerjanya yang mendapat predikat menuju WBK/WBBM. Pemberian penghargaan tersebut diberikan sesuai dengan kebijakan masing-masing instansi pemerintah dengan memperhatikan ketentuan peraturan perudangan yang berlaku.

PEMBANGUNAN ZI TAHUN 2022

- Seluruh bahan dapat diperbanyak secara mandiri
- Untuk spanduk, x banner dan pin, juga disertakan file dalam format psd sehingga bisa disesuaikan dengan nama Unit Kerja

SPANDUK

BUKU SAKU

PIN

X-BANNER

PEMBANGUNAN ZI TAHUN 2022

31 JANUARI	JAN - FEB	MARET - APRIL	MEI	JUNI-AGUSTUS	SEPT - OKT	NOVEMBER	DESEMBER
USULAN	BIMBINGAN TEKNIS	❑ DESK EVALUATION ❑ FIELD EVALUATION	USUL TPN	MONEV TPI	DESK EVAL. TPN	VERIFIKASI LAPANGAN	PENYERAHAN PENGHARGAAN

Terima Kasih

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa