

RENCANA KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WBK DAN WBBM
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2020

NO	KOMPONEN	INDIKATOR	LANGKAH AKSI	BUKTI FISIK	TARGET WAKTU	Ket
1	2	3	4	5	6	
I	MANAJEMEN PERUBAHAN					
1	Tim Kerja	SK Tim Kerja ZI telah dibuat sesuai prosedur yang telah ditetapkan	Penyusunan Mekanisme /SOP pembentukan Tim Kerja Pembangunan Zone Integritas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Melaksanakan Rapat pembentukan Tim Kerja Pembangunan Zone Integritas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menyusun Keputusan Kepala Dinas tentang Tim Kerja Pembangunan Zone Integritas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng	Dok Mekanisme / SOP Pembentukan Tim Kerja Pembangunan ZI Dinas Surat Undangan Rapat, Daftar Hadir Rapat, Foto Rapat Notulen hasil rapat pembentukan Tim Kerja Pembangunan ZI Integritas Keputusan Kepala Dinas ttg Pembentukan Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas Dinas Dukcapil Kab.Buleleng	Januari 2020 Januari 2020 Januari 2020	
2	Dokumen Rencana Pembangunan ZI	Dokumen rencana kerja pembangunan ZI telah dibuat dan disosialisasikan	Penyusunan dokumen rencana kerja pembangunan ZI,	Surat Undangan Rapat, Daftar Hadir Rapat, Foto Rapat Dokumen Rencana Kerja Pembangunan ZI Dinas Dukcapil Tahun 2020.	Januari 2020	
			Mensosialisasikan rencana kerja pembangunan ZI kepada seluruh pegawai melalui rapat/pertemuan, WA Grup, website dan FB	Daftar Terima Dokumen Rencana Kerja Pembangunan ZI, Undangan Pertemuan, daftar Hadir, Foto-foto rapat sosialisai Rencana kerja ZI, Screen shot Dok Renja Pembngunan ZI di website Dinas Dukcapil Kab.Buleleng, FB.	Februari – Maret 2020	
3	Pemantauan dan Evaluasi pembangunan	Pemantauan dan Evaluasi pembangunan WBK/WBBM secara berkala per semester	Rapat Evaluasi pembangunan WBK/WBBM setiap 6 bulan sekali,	Undangan rapat, daftar hadir, notulasi rapat, Lembar Monev ZI,	Juni dan Desember 2020	

	WBK/WBBM		Tindak lanjut hasil Monev sebelumnya	Bukti pelaksanaan tindak lanjut hasil Monev sebelumnya	Juli – Desember 2020	
4	Perubahan pola pikir dan budaya kerja	Pimpinan berperan sebagai role model dalam pelaksanaan pembangunan WBK/WBBM	Pimpinan memberi teladan dengan mengabsen kehadiran setiap hari seperti pegawai lain	Rekap Daftar hadir Manual/Elektronik,	Januari-Desember 2020	
			Pimpinan memimpin rapat –rapat internal pembahasan dan pelaksanaan pembangunan Zone Integritas Dinas	Daftar Hadir dan Foto Pimpinan dalam rapat rapat internal	Januari – Desember 2020	
			Pimpinan melaksanakan pelaporan LHKPN secara berkala.	Bukti Setor LHKPN Pimpinan	Maret 2020	
			Pimpinan terlibat langsung dalam monitoring pelaksanaan pelayanan Gratis administrasi kependudukan	Foto-foto pimpinan untuk memonitor pelaksanaan pelayanan Gratis administrasi kependudukan	Januari – Desember 2020	
		Agen perubahan sudah ditetapkan	Pembentukan Agen Perubahan dinas	Keputusan Kadis ttg Agen Perubahan	April 2020	
			Agen Perubahan membuat inovasi pelayanan	Dokumen Inovasi Pelayanan oleh Agen Perubahan	Januari-Desember 2020	
		Budaya kerja dan pola pikir sudah dibangun di lingkungan organisasi	Penyusunan dan Implementasi Kode Etik Aparatur Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil	Dokumen Keputusan Kepala Dinas ttg Kode Etik Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Buleleng, Bukti Sosialisasi Kode Etik, Bukti Tindak lanjut Penanganan Pelanggaran Kode Etik	Mei 2020	
			Pelaksanaan Pelatihan Peningkatan Pelayanan Prima yang berorientasi pelanggan	Pelatihan SDM oleh John Rober Power, Pelaksanaan Out Bond	Juni 2020	
			Penyusunan kebijakan - kebijakan Dinas ttg Gratifikasi, benturan kepentingan, WBS	Dokumen ttg Kebijakan kebijakan pimpinan ttg Gratifikasi, benturan kepentingan, WBS, Foto-foto pengarahan/ rapat ttg Pimpinan ttg Gratifikasi, benturan kepentingan, WBS.	September 2020	

		Penghapusan peran calo dalam kepengurusan Dokumen Kependudukan.	Dokumen Tata Kelola Pelayanan dengan membatasi / menghilangkan peran CALO dalam kepengurusan Dokumen ke Ktr Dinas Kependudukan,	Maret 2020	
		Pengawasan pelaksanaan ISO 9001 : 2015	Lembar Kendali dan Cek List Persyaratan dalam proses penerbitan Dokumen kependudukan.	Januari-Desember 2020	
		Audit Exsternal ISO 9001 : 2015	Serifikat Surveillance ISO 9001 : 2015	Oktober 2020	
		Penanganan Pengaduan /keluhan masyarakat ttg Pungli.	Laporan Penanganan Pengaduan /keluhan masyarakat ttg Pungli.	Januari – Desember 2020	
		Pelatihan ISO 37001 : 2016 ttg Sistem Manajemen Anti Penyuapan	Dokumen Pelatihan ISO 37001 ttg Sistem Manajemen Anti Penyuapan	Desember 2020	
		Mengikuti Bimtek / Pelatihan tentang Pelayanan Publik	Laporan Pelaksanaan Bimtek/ Pelatihan Eksternal Dinas	Juni, Desember 2020	
		Perbaikan berkelanjutan tentang tata kelola Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan, Pelayanan Informasi Publik, Penanganan Pengaduan	Dokumen Standar Pelayanan Publik, SOP Dinas, Keputusan Kadis ttg Pelayanan Informasi Publik, Penanganan Pengaduan	Juni dan Desembder 2020	
	Anggota organisasi terlibat dalam pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM?	Deklarasi Pembangunan ZI WBK menuju WBBM	Piagam Penandatanganan Komitmen Pembangunan ZI WBBK menuju WBBM,	Maret 2020	
		Pimpinan dan Pejabat mengajak masyarakat untuk membangun Zone Integritas	Foto pimpinan dan pejabat mengajak masyarakat untuk membangun Zone Integritas	Maret 2020	
		Daftar Hadir Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Managemen Mutu	Daftar Hadir Rapat Tinjauan Dokumen; Notulen; Usulan; Nota Dinas Perbaikan (Keputusan) Kadis, Laporan Kaji ulang manajemen Pelayanan	Desember 2020	
II	PENATAAN TATA LAKSANA				

1	Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan utama	SOP telah mengacu pada proses bisnis instansi dan dipahami seluruh pegawai SOP telah dievaluasi	Penyusunan SOP, Instruksi Kerja /Petunjuk Kerja sesuai tupoksi pegawai . Seluruh pegawai telah memiliki SOP yang telah ditetapkan, SOP tersedia di ruang pelayanan. Melaksanakan evaluasi dokumen SOP	SOP Dinas Dukcapil, Instruksi Kerja/Petunjuk Kerja sesuai Tupoksi pegawai	Matret 2020	
			Sosialisasi SOP/ Instruksi Tugas pada pegawai	Pegawai telah memiliki SOP yang telah ditetapkan , SOP tersedia di ruang pelayanan	April 2020	
			Melaksanakan evaluasi dokumen SOP	Laporan hasil evaluasi pelaksanaan SOP/Instruksi Tugas	Juni, Desember 2020	
			Menindaklanjuti Hasil Evaluasi	Dokumen Review SOP/Instruksi Tugas	Juli 2020	
2	E- Office (2)	Operasionalisasi manajemen SDM sudah menggunakan teknologi informasi	Absen finger print, penggunaan SIMPEG pada manajemen kepegawaian, penggunaan WA grup untuk komunikasi internal	Aplikasi SIMPEG, bukti penggunaannya WA Grup	Januari 2020	
		Pemberian pelayanan kepada publik sudah menggunakan teknologi informasi	Penggunaan aplikasi SIAK online, KTPel dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Antrean Elektronik	Laporan bulanan penerbitan Dokuemen Kependudukan melalui Sistem.	Januari- Desember 2020	
		Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengukuran kinerja unit, operasionalisasi SDM, dan Pemanfaatan IT pemberian layanan publik telah dilakukan monev secara berkala	Melakukan Monev pemanfaatan IT setiap enam bulan sekali dengan mengisi formulir MONEV	Laporan Hasil Monev pengukuran kinerja unit, operasionalisasi SDM, dan Pemanfaatan IT, pemberian layanan publik telah dilakukan monev secara berkala	Juli, Desember 2020	
3	Keterbukaan Informasi Publik	Kebijakan informasi publik telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan	Pembentukan PPID Pembantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kab. Bulelengl	Keputusan Kepala Dinas ttg PPID Pembantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Buleleng	Januari 2020	

	Penyusunan SOP PPID Pembantu	Dokumen SOP PPID Pembantu	Januari 2020	
	Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pelayanan Informasi Publik	Dokumen Standar Pelayanan Publik Pelayanan Informasi Publik	Januari 2020	
	Penyusunan Keputusan Kadis ttg Informasi Publik dan Informasi yang dikecualikan	Keputusan Kadis ttg Informasi Publik dan Informasi yang dikecualikan	Januari 2020	
	Penyusunan Keputusan Kadis ttg Informasi Serta Merta	Keputusan Kadis ttg Informasi Serta Merta	Januari 2020	
	Penyusunan Keputusan Kadis ttg Informasi Serta Merta	Keputusan Kadis ttg Informasi Serta Merta	Januari 2020	
	Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir permintaan informasi publik • Formulir penerimaan permintaan informasi publik • Formulir penyerahan informasi publik, • Penyediaan banner, baliho prosedur permintaan informasi publik. • Penyediaan Tempat pelayanan Permohonan informasi Publik. • Media untuk Penyebaran Informasi Publik mudah diakses masyarakat. 	Januari-Maret 2020	
	Pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik telah dimonitoring dan dievaluasi secara berkala	Sosialisasi tentang PPID Pembantu, SOP, SP, Informasi Publik dan Informasi yang dikecualikan	Undangan, daftar hadir, foto-foto atau daftar terima berkas SOP, SP atau Keputusan Kepala Dinas ttg Informasi Publik.	Februari 2020
		Bukti penyebaran Informasi Publik		

				di WA Grup, Website, FB.		
			Pelaksanaan pelayanan permohonan informasi publik	Laporan Permintaan Informasi, harian Publik bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan	Januari-Desember 2020	
			Pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat	Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui berbagai media secara berkala.	Januari-Desember 2020	
			Mengevaluasi / Mereview dokumen SOP, SPP.	Evaluasi dokumen SPP sekali dalam setahun, Laporan bulanan PPID dan pengaduan	Juli, Desember 2020	
			Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelayanan Informasi Publik	Laporan Hasil monitoring dan evaluasi pelayanan Informasi Publik	Juli-Desember 2020	
			Melaksanakan monitoring dan evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat	Laporan Hasil monitoring dan evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat	Juli-Desembdr 2020	
III	PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM					
1	Perencanaan Kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan	Kebutuhan pegawai yang disusun oleh unit kerja mengacu kepada peta jabatan dan hasil analisis beban kerja untuk masing-masing jabatan	Menyusun analisa kebutuhan pegawai, Menyusun ANJAB ABK	Dokumen ANJAB ABK, Laporan analisa Kenbutuhan pegawai	Juni 2020	

		Penempatan pegawai hasil rekrutmen murni mengacu kepada kebutuhan pegawai yang telah disusun per jabatan	Menyusun Analisa Kebutuhan Pegawai, Menyusun ANJAB ABK	Dokumen ANJAB ABK, Laporan analisa Kenbutuhan pegawai	Juni 2020	
		Monitoring dan evaluasi terhadap penempatan pegawai rekrutmen untuk memenuhi kebutuhan jabatan dalam organisasi telah memberikan perbaikan terhadap kinerja unit kerja	Membuat Analisa SKP	Dokumen Analisa SKP	Desember 2020	
2	Pola Mutasi Internal	Mutasi Pegawai antar jabatan sebagai upaya pengembangan karir pegawai	Analisa kebutuhan pegawai SKPD	Laporan Anaslisa Kebutuhan Pegawai	Mei 2020	
		Mutasi pegawai antar jabatan telah memperhatikan kompetensi jabatan dan mengikuti pola mutasi yang telah ditetapkan	Prosedur Mutasi Internal	Dokumen Prosedur Mutasi Internal	Mei 2020	
		Monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan mutasi yang telah dilakukan dalam kaitannya dengan perbaikan kinerja dilakukan secara berkala	Monitoring dan evaluasi efektifitas penempatan pegawai	Laporan monitoring efektifitas penempatan pegawai	Juli, Desember 2020	
3	Pengembangan pegawai berbasis kompetensi	Unit kerja melakukan training need analysis untuk pengembangan kompetensi	Menyusun rencana pengembangan kompetensi pegawai melalui training, perencanaan , diklat fungsional tertentu dan fungsional umum	Dokumen usulan Diklat/ Bimtek Fungsional tertentu non fungsional tertentu	Maret 2020	
		Penyusunan rencana pengembangan kompetensi pegawai sudah mempertimbangkan hasil pengelolaan kinerja pegawai	Mengisi Form perencanaan pendidikan dan pelatihan sesuai fromulir	Form Perencanaan pendidikan dan pelatihan tahun	Maret 2020	
		Persentase kesenjangan kompetensi pegawai yang ada dengan standar kompetensi yang ditetapkan untuk masing-masing jabatan kurang dari 25%	Menyusun evaluasi kinerja pegawai	Prosentase Analisa dari kebutuhan, kecukupan kompetensi pegawai dengan kondisi riil pegawai yang tersedia dan lampiran Analisis mutasi pegawai	Mei 2020	

		Pegawai di unit kerja telah memperoleh kesempatan/hak untuk mengikuti diklat maupun pengembangan kompetensi lainnya	Menyusun rekapitulasi pegawai yang telah mengikuti diklat/magang	Rekapitulasi SIMPEG (pegawai dan diklat yang telah diikuti	Desember 2020	
		Pelaksanaan pengembangan kompetensi pegawai telah dilakukan melalui pengikutsertaan pada lembaga pelatihan, in house training atau melalui coaching atau mentoring , dll)	Melaksanakan inhouse training, mengikutsertakan pegawai pada pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan oleh BKPSDM, mengikutsertakan pegawai pada pelatihan internal, mengadakan Bimtek	Laporan inhouse training/ Bimtek, pelatihan eksternal/internal	Desember 2020	
		Monitoring dan evaluasi terhadap hasil pengembangan kompetensi dalam kaitannya dengan perbaikan kinerja dilakukan secara berkala	Melakukan monev terhadap kegiatan pendidikan dan pelatihan yang telah diikuti	Formulir monitoring efektifitas pendidikan dan pelatihan	Desember 2020	
4	Penetapan Kinerja Individu	Terdapat penetapan kinerja individu yang terkait dengan kinerja organisasi	Melakukan penilaian SKP tahunan	SKP	Desember 2020	
		Ukuran kinerja individu telah memiliki kesesuaian dengan indikator kinerja individu level atasnya	Penilaian SKP struktural	SKP	Desember 2020	
		Pengukuran kinerja individu dilakukan secara periodic	Penilaian Kinerja Individu	Laporan Kinerja Bulanan	Januari-Desember 2020	
		Hasil penilaian kinerja individu telah dijadikan dasar untuk pemberian reward (pengembangan karir individu, penghargaan, dll)	Menyusun mekanisme Penilaian Pegawai Teladan ; Membentuk Tim Penilai ; Kriteria yang jelas (SKP menjadi salah satu kriteria)	Dokumen Penetapan pegawai teladan	Desember 2020	
5	Penegakan aturan disiplin / kode etik / kode perilaku pegawai	Aturan disiplin / kode etik / kode perilaku telah dilaksanakan / diimplementasikan	Buku kode etik pegawai sudah didistribusikan kepada seluruh pegawai, Daftar hadir pegawai manual,. Menyusun SOP penjatuhan sanksi pelanggaran kode etik, Membuat rekapitulasi pegawai yang melakukan pelanggaran kode etik pegawai	Buku Saku kode etik, Bukti Sosialisasi , Dokumen pemberian Sanksi Moral , Rekapitulasi Daftar Hadir. SOP penjatuhan sanksi pelanggaran kode etik, Laporan monitoring dan evaluasi penerapan Kode Etik	Januari-Desember 2020	

6	Sistem Informasi Kepegawaian	Data informasi kepegawaian unit kerja telah dimutakhirkan secara berkala	Pemutakhiran informasi kepegawian melalui SIMPEG	SIMPEG dilakukan setiap kali ada perubahan	Januari-Desember 2020	
IV	PENGUATAN AKUNTABILITAS					
1	Keterlibatan Pimpinan	Pimpinan terlibat secara langsung pada saat penyusunan perencanaan	Kadis memberikan pengarahan dan menandatangani Lembar Pengesahan Usulan Proposal dan Rencana Kerja Kegiatan TA.2018	RKA.	Agustus 2020	
		Pimpinan terlibat secara langsung pada saat penyusunan penetapan kinerja	Kadis terlibat dalam penyusunan RENSTRA, Rencana Kerja Tahunan. Dokumen Indikator Kinerja Utama, dan LAKIP	Dokumen RENSTRA, Dokumen RKT, Dokumen IKU, Dokumen LAKIP tepat waktu	Februari 2020	
		Pimpinan memantau pencapaian kinerja secara berkala	Menyusun monitoring dan evaluasi akuntabilitas kinerja yang disahkan pimpinan	Laporan monitoring dan evaluasi akuntabilitas kinerja yang disahkan pimpinan	Februari 2020	
2	Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja	Dokumen perencanaan sudah ada	Menyusun Tenstra RKT, Penetapan Kinerja	Renstra, RKT, Penetapan Kinerja	Februari 2020	
		Dokumen perencanaan telah berorientasi hasil	Menyusun Tenstra RKT, Penetapan Kinerja	Renstra, RKT, Penetapan Kinerja	Februari 2020	
		Terdapat Indikator Kinerja (IKU)	Menyusun IKU di RENSTRA	Renstra, RKT, Penetapan Kinerja	Maret 2020	
		Indikator Kinerja telah SMART	Menyusun RENSTRA, RKT, RKA	Renstra, RKT, RKA	Agustus 2020	
		Laporan kinerja telah disusun tepat waktu	Menyusun LAKIP	LAKIP tepat waktu	Maret 2020	
		Pelaporan kinerja telah memberikan informasi tentang kinerja	Menyusun LAKIP	LAKIP tepat waktu	Maret 2020	
		Terdapat upaya peningkatan kapasitas SDM yang menangani akuntabilitas kinerja	Mengusulkan Bimtek peningkatan kapasitas SDM yang menangani akuntabilitas kinerja	Surat usulan Bimtek ttg akuntabilitas kinerja	Mei 2020	

		Pengelolaan akuntabilitas kinerja dilaksanakan oleh SDM yang kompeten	Menyusun SK Penyusun LAKIP dan Surat Tugas Pelatihan / workshop Penyusunan LAKIP	SK Penyusun LAKIP dan Surat Tugas Pelatihan / Workshop Penyusunan LAKIP	Februari 2020	
V	PENGUATAN PENGAWASAN					
1	Pengendalian Gratifikasi	Public Campaign tentang pengendalian gratifikasi telah dilakukan	Membentuk UPG, Menyusun SOP - UPG, Memasang poster tentang gratifikasi di lingkungan Kantor Disdukcapil Kab. Buleleng, mensosialisasikan Gratifikasi via website, Medsos	SK UPG, SOP-UPG, Spanduk, Banner ttg Gratifikasi, Foto publik campaign Gratifikasi	April 2020	
		Pengendalian Gratifikasi telah diimplementasikan	Membuat laporan UPG , Menyusun rencana aksi atas hasil pengendalian pelaksanaan Gratifikasi	Laporan UPG, Laporan Monitoring dan evaluasi pelaksanaan program pengendalian gratifikasi	Juli, Desember 2020	
2	Penerapan SPIP	Pengendalian Internal telah dibangun di lingkungan Disdukcapil Kab. Buleleng	Menetapkan TIM SPIP, Menyusun dokumenn SPIP, Sosialisasi SPIP menggunakan WA Grup sebagai media pengendalian Internal	Keputusan Kadis ttg SPIP, Dokumen SPIP.	Juli 2020	
		Telah dilakukan penilain resiko atas pelaksanaan pelayanan /kebijakan	Menyusun daftar Resiko Pelaksanaan Pelayanan Adm Kependudukan dan Pencatatan Sipil per bidang	Daftar Resiko Bidang dan Dinas	Juli 2020	
		Telah dilakukan kegiatan pengendalian untuk meminimalisir resiko yang telah diidentifikasi	Tim SPIP melaksanakan kegiatan monitoring pengendalian di Lingkungan Disdukcapil	Dokumen Penilaian Resiko kegiatan Bidang dan dinas Disdukcapil	Juli 2020	
		SPI telah diinformasikan dan dikomunikasikan kepada seluruh pihak	Sosialisasi SPIP kepada seluruh pegawai	Sosialisasi terkait dengan SPI (Daftar hadir, notulen, laporan)	Agustus 2020	
3	Pengaduan masyarakat	Kebijakan pengaduan masyarakat telah diimplementasikan	Menyusun Standar Pelayanan Publik Penanganan pengaduan masyarakat.,	Keputusan Kadis ttg Prosedur pengaduan Pengaduan Masyarakat	Januari 2020	
			Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat	Keputusan Kadis ttg Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat atas layanan disdukcapil	Februari 2020	
			Menyiapkan Sarana dan prasarana pengaduan masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir penyampaian aduan secara langsung • Formulir TL Pengaduan • Penyediaan banner, baliho prosedur penyampaian pengaduan 	Maret-April 2020	

				<ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan Tempat pelayanan Peberimaan aduang secara langsung • Penyiapan media sosial bagi masyarakat untuk penyampaian pengaduan. 		
			Menerima, mendaftarkan pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung dan melalui Kotak saran	Formulir pengaduan langsung yang diisi oleh masyarakat ke meja pengaduan dan kotak saran	Maret-Desember 2020	
			Memonitor, mendaftarkan, melaporkan kepada atasan pengaduan yang disampaikan melalui WA CENTRE, FB, LAPOR SP4N	Screen shot pengaduan dan register pengaduan yang disampaikan melalui WA Center, FB, LAPOR SP4N	Maret-Desember 2020	
		Hasil penanganan Pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti	Menindaklanjuti pengaduan pengaduan yang disampaikan secara langsung melalui meja aduan dan kotak saran	Laporan berkala Tindak lanjut Penanganan Pengaduan secara langsung	Maret-Desember 2020	
			Menindaklanjuti pengaduan pengaduan yang disampaikan melalui WA CENTRE, FB, LAPOR SP4N	Screen shot jawaban atas pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui WA CENTRE, FB, LAPOR SP4N Laporan berkala pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui WA CENTRE, FB, LAPOR SP4N	Maret-Desember 2020	
		Telah dilakukan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat	Melaksanakan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat yang bersifat segera , dan berkala per bulan, per smester.	Laporan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat	Juli, Desember 2020	
		Hasil evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti	Menindaklanjuti hasil evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat	Laporan Tindak Lanjut hasil monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat , Menampilkan laporan	Juli, Desember 2020	
4	Whistle Blowing System	Whistleblowing system sudah diinternalisasikan	Membuat pedoman pelaksanaan Whistleblower di lingkungan instansi,	Dokumen/ Kebijakan WBS,	Mei 2020	

			Menyusun Rencana Aksi pengendalian pelaksanaan WBS	Dokumen Rencana aksi WBS	Mei 2020	
			Mensosialisasikan pedoman pelaksanaan whistle blower system	Undangan, daftar hadir, notulen dan data dukung lainnya; Publikasi via website Disdukcapil	Juni 2020	
			Evaluasi atas penerapan whistle blowing system sudah dilakukan	Laporan monitoring dan evaluasi pelaksanaan WBS	Desember 2020	
			Hasil evaluasi atas penerapan whistle blowing system telah ditindaklanjuti	Laporan Tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan WBS	Desember 2020	
5	Penanganan Benturan Kepentingan	Telah terdapat identifikasi / pemetaan benturan kepentingan dalam tugas fungsi utama	Menyusun pedoman penanganan benturan kepentingan di lingkungan dinas mengacu pada Permenpan RB No. 37 tahun 2012	Pedoman penanganan benturan kepentingan,	Juni 2020	
			Pembentukan tim penanganan benturan kepentingan	SK Tim penanganan benturan kepentingan	Juni 2020	
		Penanganan benturan kepentingan telah disosialisasikan / internalisasu	Sosialisasi pedoman penanganan benturan kepentingan di Dinas Dukcapil Kab. Buleleng	Surat Undangan, Daftar Hadir, bukti sosialisasi benturan kepentingan	Juli 2020	
		Penanganan benturan kepentingan telah diimplementasikan	Mengimplementasikan penanganan benturan kepentingan	Laporan Implementasi Penanganan Benturan Kepentingan	Juli-Desember 2020	
		Telah dilakukan evaluasi atas penanganan benturan kepentingan	Mengevaluasi penanganan benturan kepentingan	Laporan hasil evaluasi penanganan benturan kepentingan	Desember 2020	
		Hasil evaluasi atas penanganan benturan kepentingan telah ditindaklanjuti	Menindaklanjuti hasil evaluasi penanganan benturan kepentingan	Laporan Tindak lanjut hasil evaluasi penanganan benturan kepentingan	Desember 2020	
VI	PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK					
1	Standar Pelayanan	Terdapat kebijakan standar pelayanan	Menyusun standar pelayanan public pelayanan administrasi kependudukan;	Daftar Hadir, Undangan rapat, foto rapat, notulen rapat, Dokumen Standar pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kab. Buleleng	Januari 2020	

			Menyusun SOP pelaksanaan tugas sesuai tupoksi	Dokumen SOP Dinas	Maret 2020	
			Menyusun Instruksi Kerja petugas Front Office dan Back Office	Dokumen Instruksi Kerja petugas Front Office dan Back Office	Maret 2020	
		Standar pelayanan telah di maklumkan	Menyusun Maklumat pelayanan, Kebijakan Mutu , Mencetak dan mensosialisasikan maklumat dan Kebijakan Mutu pelayanan melalui WA, Poster dan website	Dokumen Maklumat pelayanan , Kebijakan , Maklumat terdapat di Front Office, back office dan tercantum di website	Februari 2020	
		Terdapat SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan	SOP tersedia di ruang Pelayanan	SOP di ruang pelayanan dan mudah diakses oleh semua orang	April 2020	
		Dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP	Melaksanakan kaji ulang Standar Pelayanan Publik , SOP, Instruksi Tugas, Tata Kelola Informasi Pelayanan secara berkala, Review dokumen ISO 9001;2015	Dokumen Review Standar Pelayanan Publik , SOP, Instruksi Tugas, Tata Kelola Informasi Pelayanan , Review dokumen ISO 9001;2015	Mei 2020	
2	Budaya Pelayanan Prima	Telah dilakukan sosialisasi / pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima	Melaksanakan sosialisasi penerapan budaya kerja Pelayanan Prima melalui arahan Kepala Dinas pada rapat atau apel pagi dan sore	Foto Dokumentasi pengarahan kadis.	Januari – Desember 2020	
			Pelaksanaan Pelatihan Peningkatan Pelayanan Prima yang berorientasi pelanggan	Dokumen Pelatihan SDM oleh John Rober Power,	Agustus 2020	
			Pelaksanaan Out bond untuk menciptakan kerja kelompok	Dokumen Pelaksanaan Out Bond	Desember 2020	
			Surveillance ISO 9001 : 2015 ttg Sistem Manajemen Mutu	Dokumen Pelaksanaan Surveillance ISO 9001 : 2015 Sertifikat Surveillance ISO 9001 : 2015	Agustus 2020	
			Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media	Informasi tentang persyaratan pelayanan Adminduk ditampilkan di lingkungan kantor Dinas Kependudukan Kab. Buleleng, disediakan dalam bentuk baliho, poster, leaflet dan juga ditayangkan di website dan Medsos.	Foto poster, leaflet, screenshot penyebaran informasi di website dan medsos.	Januari-Desember 2020

		Telah terdapat sistem punishment (sanksi) / reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar	Menyusun prosedur pemberian sanksi / reward bagi pelaksanaan layanan serta. Memberikan sanksi / reward bagi pelaksana layanan	Keputusan Kepala Dinas ttg pemberian sanksi / reward bagi pelaksana layanan Dokumen pemberian sanksi / reward bagi pelaksana layanan	April 2020	
			Pemberian kompensansi pelayanan kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standard pelayanan	SOP pemberian pelayanan yng tidak sesuai dengan standar pelayanan, Bukti pemberian penggantian dokumen adminduk yang tidak menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan.	Juli dan Desember 2020	
		Telah terdapat sarana layanan terpadu / terintegrasi1	Menciptakan Pelayanan administrasi Kependudukan secara terpadu	Dokumen Pemberian Pelayanan Tridatu secara terintegrasi.	Maret 2020	
		Terdapat Inovasi pelayanan	Membuat berbagai inovasi pelayanan dengan penyederhanaan persyaratan, Percepatan waktu penyelesaian dan Pelayanan Jemput Bola.	Blangko Permohonan yang belum dan sudah disederhanakan, Waktu Pelayanan sebelum dan sesudah dilakukan percepatan, Dokumen Pelayanan Jemput Bola, Dokumen Inovasi Pelayanan;	Januari-Desember 2020	
3	Penilaian Kepuasan Pelayanan	Dilakukan survei masyarakat terhadap pelayanan	Melakukan survey kepuasan pelanggan melalui SKM secara berkala dan per Semester	Formulir Harian isian kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan Laporan Pelaksanaan SKM	Januari-Desember 2020 Juli 2020	
		Hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka	Menayangkan hasil survey kepuasan pelanggan pada papan pengumuman dan melalui website Disdukcapil	Foto Hasil SKM di papan pengumuman, Screenshot penayangan hasil SKM di website	Juli 2020	
		Dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat	Menindaklanjuti hasil SKM	Dokumen pelaksanaan rapat tindak lanjut hasil SKM Matrik tindaklanjut hasil SKM	Juli 2020 Agustus-Sep 2020	

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Buleleng



Putu Ayu Reika Nurhaeni, S.Sos., M.A.P

NIP. 19720809 199201 2 002