



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU  
**DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN**

Jalan Arief Rahman Hakim No. 22 Kotamobagu, Kode Pos : 95711  
Website : [www.dprkp.kotamobagu.go.id](http://www.dprkp.kotamobagu.go.id), Email : [dprkp@kotamobagu.go.id](mailto:dprkp@kotamobagu.go.id)

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT  
DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA KOTAMOBAGU  
NOMOR 11.e TAHUN 2021**

**TENTANG  
RENCANA KERJA PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI  
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN  
KOTA KOTAMOBAGU TAHUN 2021**

**KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN  
PERMUKIMAN KOTA KOTAMOBAGU**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Kota Kotamobagu maka masing-masing Perangkat Daerah perlu untuk menyusun Rencana Kerja Reformasi Birokrasi sesuai dengan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Kotamobagu Tahun 2019-2023;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kota Kotamobagu tentang Rencana Kerja Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu Tahun 2021.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bebas dan Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001;
  3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Kotamobagu di Provinsi Sulawesi Utara Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4680);
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
  5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014

- Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;

**M E M U T U S K A N**

Menetapkan :  
KESATU :

Rencana Kerja Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu Tahun 2021, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di : Kotamobagu  
Pada Tanggal : 11 Januari 2021



**Pit. KEPALA DINAS**

**CHELSIA PAPUTUNGAN, ST**

PENATA Tkt. I

NIP. 19821206 200902 2 001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap system penyelenggaraan pemerintah yang baik, efektif, dan efisien sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan professional. Tata kelola pemerintahan yang baik adalah prasyarat utama pembangunan. Kualitas tata kelola pemerintahan akan sangat mempengaruhi pelaksanaan program-program pembangunan. Semakin baik tata kelola pemerintahan suatu daerah, semakin cepat pula perputaran roda pembangunan.

Dalam rangka memastikan pengelolaan Reformasi Birokrasi yang efektif, pemerintah daerah perlu untuk menetapkan perencanaan dan tata kelola Reformasi Birokrasi dalam sebuah dokumen perencanaan yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pihak dan stakeholder yang berkepentingan. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Agar pelaksanaan Reformasi Birokrasi dapat berjalan sesuai dengan arah yang telah ditetapkan, maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi berkala untuk mengetahui sejauh mana kemajuan dari hasil pelaksanaannya.

Hasil yang diharapkan dari Reformasi Birokrasi adalah terciptanya pemerintahan bersih, akuntabel, dan kapabel, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, profesional, serta bersih dari praktek Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) sebagaimana tercermin dalam tiga sasaran hasil utama program Reformasi Birokrasi.

Agar pelaksanaan reformasi birokrasi dapat berjalan sesuai dengan arah yang telah ditetapkan, maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi berkala untuk mengetahui sejauh mana kemajuan dari hasil pelaksanaannya. Disamping itu monitoring dan evaluasi juga dimaksudkan untuk memberikan masukan dalam menyusun rencana aksi perbaikan berkelanjutan bagi pelaksanaan reformasi birokrasi periode atau tahun berikutnya. Penyelenggaraan juga dimaksudkan untuk mengintegrasikan instrument

evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam suatu instrument yang dapat digunakan baik oleh Unit Pengelola Reformasi Birokrasi Nasional (UPRBN), *Tim Quality Assurance* (TQA) dan Tim Independen Reformasi Birokrasi Nasional (TIRBN). Perubahan tersebut bertujuan untuk memberikan penajaman pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada unit kerja dilingkungan Kemeterian dan Lembaga serta Pemerintah Daerah.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

Dokumen Rencana Kerja Reformasi Birokrasi ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu dalam hal:

1. Memahami Tujuan PMPRB dan penetapan ruang lingkup PMPRB;
2. Memahami strategi penilaian dan metodologi yang digunakan dalam penilaian mandiri;
3. Menetapkan langkah-langkah kerja yang harus ditempuh dalam proses penilaian;
4. Menyusun rencana aksi tindak lanjut atas hasil penilaian mandiri untuk perbaikan pelaksanaan dan pencapaian reformasi birokrasi di lingkungan instansi pemerintah periode berikutnya;
5. Memahami proses pengolahan data dan penyusunan Laporan Hasil Penilaian Mandiri; dan
6. Memahami mekanisme pelaporan.

Adapun tujuan penyusunan dokumen rencana kerja ini adalah:

1. Memperoleh informasi tentang pelaksanaan reformasi birokrasi dilingkungan internal Perangkat Daerah;
2. Menggambarkan pelaksanaan dan pencapaian reformasi birokrasi dilingkungan internal Perangkat Daerah;
3. Memonitor Rencana Aksi tindak Lanjut hasil penilaian mandiri dilingkungan internal Perangkat Daerah periode sebelumnya.

## **1.3 DASAR HUKUM**

1. Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi dilingkungan instansi pemerintah.

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020 - 2024.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2019 tentang perubahan Kedua atas Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah.

#### **1.4 PENGERTIAN UMUM**

Dalam dokumen rencana kerja ini, yang dimaksud dengan:

1. Agen Perubahan (*Agent of Change*) adalah individu/kelompok yang terlibat dalam merencanakan perubahan dan mengimplementasikannya;
2. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayan bagi pegawainya, proses bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan;
3. Evaluasi eksternal adalah evaluasi atas pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilakukan oleh tim yang ditugaskan oleh Unit Pengelola Reformasi Birokrasi Nasional;
4. Harmonisasi adalah keserasian antara peraturan perundang-undangan antara yang satu dengan yang lainnya, baik yang berbentuk vertical (hierarki perundang-undangan) ataupun horizontal (perundang-undangan yang sederajat). Keserasian tersebut, yakni tidak ada pertentangan antara peraturan yang satu dengan yang lainnya, akan tetapi peraturan yang satu dengan yang lainnya saling memperkuat ataupun mepertegas dan memperjelas;
5. Kegiatan utama adalah Kegiatan yang berhubungan langsung dengan tugas dan fungsi organisasi;
6. Kertas Kerja adalah lembar isian/ jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi;
7. Konsensus adalah proses untuk menghasilkan atau menjadikan kesepakatan yang disetujui secara bersama-sama;
8. Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) adalah model penilaian mandiri yang berbasis prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM),

dan digunakan sebagai metode untuk melakukan penilaian serta analisis yang menyeluruh terhadap kinerja instansi pemerintah.

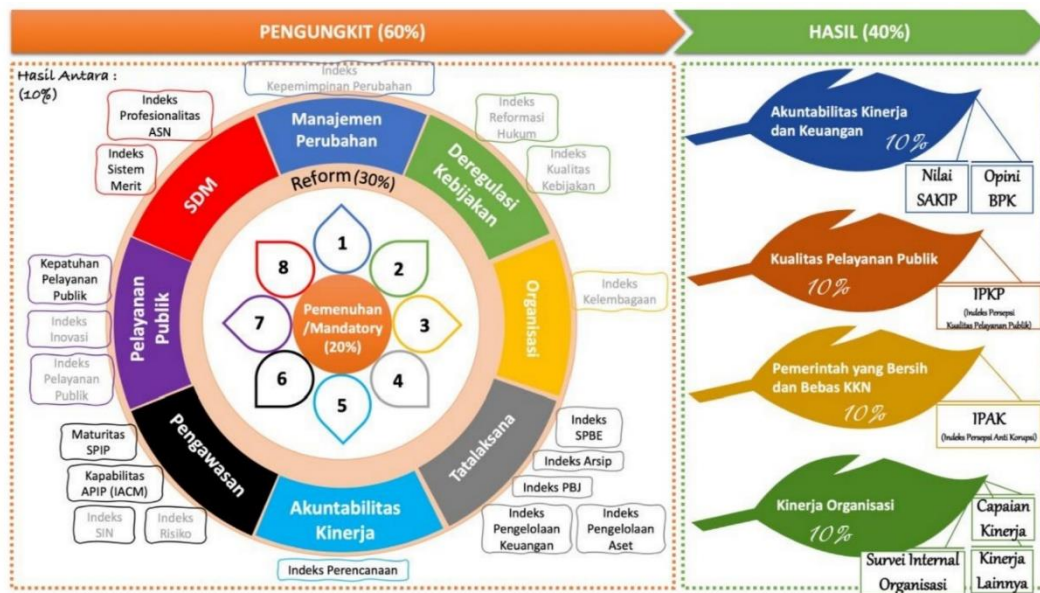
9. *Role Model* adalah individu yang bias dijadikan contoh dalam prestasi kerjanya, Pola pikirnya (*Mind Set*) dan Budaya kerjanya (*Culture Set*) dalam proses perubahan.
10. Tim Asessor adalah tim yang dibentuk untuk melakukan penilaian mandiri pelaksanaan reformasi birokrasi di instansi pemerintahnya; dan
11. Unit Kerja adalah Unit organisasi eselon I dan Unti Kerja Mandiri Pada Kementerian/Lembaga dan satuan kerja perangkat daerah pada Pemerintah Daerah.



## BAB II

### PENILAIAN MANDIRI PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI

Model Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang digunakan dalam pedoman ini disusun atas dasar Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020 - 2024. Dalam peraturan ini digunakan program-program reformasi birokrasi sebagai unsur komponen pengungkit dan sasaran reformasi birokrasi sebagai hasil. Model ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Melalui model tersebut dapat diuraikan bahwa program-program yang dicanangkan dalam Road Map Reformasi Birokrasi 2020 - 2024 merupakan proses yang menjadi pengungkit yang diharapkan dapat menghasilkan sasaran peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintahan yang bersih dan bebas KKN serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penilaian terhadap setiap program dalam komponen pengungkit (proses) dan sasaran reformasi birokrasi diukur melalui indikator-indikator yang dipandang mewakili program tersebut. Sehingga dengan menilai indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran pencapaian upaya yang berdampak pada pencapaian sasaran.

#### 2.1 KOMPONEN PENGUNGKIT

Komponen pengungkit merupakan komponen yang menjadi factor penentu pencapaian sasaran hasil pelaksanaan reformasi birokrasi instansi pemerintah. Terdapat 8 (delapan) komponen pengungkit yaitu:

### **1. Manajemen Perubahan**

Manajemen perubahan bertujuan untuk mengubah secara sistematis dan konsisten mekanisme kerja, pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) individu atau unit kerja di dalamnya menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran reformasi birokrasi. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. Meningkatnya komitmen pimpinan dan pegawai instansi pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi;
- b. Terjadinya perubahan pola pikir dan budaya kerja unit kerja;
- c. Menurunnya resiko kegagalan yang disebabkan kemungkinan timbulnya resistensi terhadap perubahan

Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur pencapaian program ini digunakan indikator-kndikator:

#### **a. Tim Reformasi Birokrasi**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Tim Reformasi Birokrasi unit kerja telah dibentuk;
- 2) Tim Reformasi Birokrasi unit kerja telah melaksanakan tugas sesuai dengan rencana kerja Tim Reformasi Birokrasi unit kerja;
- 3) Tim Reformasi Birokrasi unit kerja telah melakukan monitoring dan evaluasi rencana kerja, dan hasil evaluasi telah ditindaklanjuti?

#### **b. Rencana Kerja Reformasi Birokrasi**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Rencana Kerja Reformasi Birokrasi Unit Kerja telah disusun dan diformalkan;
- 2) Telah terdapat sosialisasi Rencana Kerja Reformasi Birokrasi kepada anggota organisasi;
- 3) Rencana Kerja Reformasi Birokrasi unit kerja selaras dengan Road Map Reformasi Birokrasi.

#### **c. Pemantauan dan Evaluasi Reformasi Birokrasi**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi berikut:

- 1) Pelaksanaan PMPRB dilakukan oleh asesor sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 2) Para asesor mencapai consensus atas pengisian kertas kerja sebelum menetapkan nilai PMPRB;
- 3) Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) Telah dikomunikasikan dan dilaksanakan;
- 4) Penanggungjawab Rerformasi Birokrasi Unit kerja telah melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan rencana kerja.

d. Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Terdapat keterlibatan pimpinan unit kerja secara aktif dan berkelanjutan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi;
- 2) Terdapat upaya untuk menggerakkan unit kerja dalam melakukan perubahan melalui pembentukan *agent of change* ataupun *role model*.

## 2. Deregulasi Kebijakan

Deregulasi Kebijakan atau Penataan Peraturan Perundang-Undangan bertujuan untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. Menurunnya tumpang tindih dan disharmonisasi peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah;
- b. Meningkatnya efektifitas pengelolaan peraturan perundang-undangan instansi pemerintah.

Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur pencapaian program ini digunakan indikator-indikator berikut:

a. Harmonisasi

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat apakah:

- 1) Telah dilakukan identifikasi, analisis, dan pemetaan terhadap kebijakan yang tidak harmonis/sinkron/bersifat menghambat yang akan direvisi/dihapus;
- 2) Telah dilakukan revisi kebijakan yang tidak harmonis/tidak sinkron/bersifat menghambat.

## 3. Penataan dan Penguatan Organisasi

Penataan dan penguatan organisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi instansi pemerintah secara proporsional sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas masing-masing, sehingga organisasi instansi pemerintah menjadi tepat fungsi dan tepat ukuran (*right rizing*).

Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah :

- a. Menurunnya tumpang tindih tugas dan fungsi internal instansi pemerintah;
- b. Meningkatnya kapasitas instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi.

Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur pencapaian program ini digunakan indikator-indikator :

- a. Evaluasi Organisasi yang tepat ukuran dan tepat fungsi

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Telah dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk menilai ketepatan fungsi dan ketepatan ukuran organisasi;
- 2) Telah dilakukan evaluasi yang mengukur jenjang organisasi;
- 3) Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemungkinan duplikasi fungsi;
- 4) Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemungkinan adanya pejabat yang melapor kepada lebih dari satu atasan;
- 5) Telah dilakukan evaluasi kesesuaian tugas dan fungsi dengan sasaran kinerja unit kerja di atasnya;
- 6) Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis rentang kendali terhadap struktur yang langsung berada dibawahnya;
- 7) Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kesesuaian struktur organisasi/unit kerja dengan kinerja yang akan dihasilkan;
- 8) Telah dilakukan evaluasi atas kesesuaian struktur organisasi dengan mandat/kewenangan;
- 9) Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemungkinan tumpang tindih fungsi dengan unit kerja lain;
- 10) Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemampuan struktur organisasi untuk adaptasi terhadap perubahan lingkungan strategis.

b. Tindak Lanjut Evaluasi

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Hasil evaluasi telah ditindaklanjuti dengan mengajukan perubahan organisasi;
- 2) Hasil evaluasi telah ditindaklanjuti dengan penyederhanaan organisasi.

**4. Penataan Tatalaksana**

Penataan tatalaksana bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas system, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur pada masing-masing instansi pemerintah, Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan di unit kerja;
- b. Meningkatnya efisiensi dan efektifitas proses manajemen pemerintahan di unit kerja;
- c. Meningkatnya kinerja di unit kerja;

Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur pencapaian program ini digunakan indikator-indikator:

a. Proses bisnis dan prosedur operasional tetap (SOP)

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Telah disusun peta proses bisnis yang sesuai dengan pedoman penyusunan peta proses bisnis;
- 2) Telah tersedia peta proses bisnis yang sesuai dengan tugas dan fungsi;
- 3) Telah disusun peta proses bisnis yang sesuai dengan dokumen rencana strategi dan rencana kerja organisasi;
- 4) Telah memiliki peta proses bisnis yang sesuai dengan tugas dan fungsi dan selaras dengan kinerja organisasi secara berjenjang;
- 5) Peta proses bisnis sudah dijabarkan ke dalam prosedur organisasi tetap (SOP);
- 6) Telah dilakukan penjabaran peta lintas fungsi (peta level n) ke dalam SOP;
- 7) Prosedur operasional tetap (SOP) telah diterapkan;
- 8) Peta proses bisnis dan prosedur operasional telah dievaluasi dan disesuaikan dengan perkembangan tuntutan efisiensi, dan efektifitas;
- 9) Telah dilakukan evaluasi terhadap peta proses bisnis dengan efektifitas hubungan kerja antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi.

b. Keterbukaan Informasi Publik

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Adanya kebijakan pimpinan tentang keterbukaan informasi publik (identifikasi informasi yang dapat diketahui oleh publik dan mekanisme penyampaian);
- 2) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik.

## **5. Penataan System Manajemen SDM**

Penataan sistem manajemen SDM aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah, yang didukung oleh sistem rekrutmen dan promosi aparatur berbasis kompetensi, transparan, serta memperoleh gaji dan bentuk jaminan kesejahteraan yang sepadan, target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. Meningkatnya ketaatan terhadap pengelolaan SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah;
- b. Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah;
- c. Meningkatnya disiplin SDM aparatur pada masing-masing Zona integritas menuju WBK/WBM, dimana disiplin SDM pada masing-masing instansi pemerintah;
- d. Meningkatnya efektifitas manajemen SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah;
- e. Meningkatnya profesionalisme SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah.

Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur pencapaian program ini digunakan indikator-indikator:

- a. Perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Perhitungan kebutuhan pegawai telah dilakukan sesuai kebutuhan unit kerja;
- 2) Analisis jabatan dan analisis beban kerja telah dilakukan;
- 3) Analisis jabatan dan analisis beban kerja telah sesuai kebutuhan unit kerja dan selaras dengan kinerja utama;

- b. Pengembangan pegawai berbasis kompetensi

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Telah diidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi;

2) Telah dilakukan pengembangan pegawai berbasis kompetensi sesuai dengan rencana dan kebutuhan pengembangan kompetensi.

c. Penetapan kinerja individu

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Penerapan penetapan kinerja individu;
- 2) Terdapat penilaian kinerja individu yang terkait dengan kinerja organisasi;
- 3) Ukuran kinerja individu telah memiliki kesesuaian dengan indikator;
- 4) Pengukuran kinerja individu dilakukan secara periodik;
- 5) Telah dilakukan monitoring dan evaluasi atas pencapaian kinerja individu;
- 6) Hasil penilaian kinerja individu telah dijadikan dasar untuk pengembangan karir individu/pemberian award and punishment lainnya;

d. Penegakan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Aturan disiplin/kode etik/kode perilaku instansi telah ditetapkan;
- 2) Adanya monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku

e. Pelaksanaan Evaluasi Jabatan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Unit kerja telah mengimplementasikan standar kompetensi jabatan (SKJ);
- 2) Unit kerja telah melaksanakan evaluasi jabatan berdasarkan SKJ.

f. Sistem Informasi Kepegawaian

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah sistem informasi kepegawaian dapat diakses oleh pegawai.

## **6. Penguatan Akuntabilitas**

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kapastias dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. Meningkatnya kinerja Instansi Pemerintah;
- b. Meningkatnya akuntabilitas Instansi Pemerintah;

Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur pencapaian program ini digunakan indikator-indikator:

a. Keterlibatan Pimpinan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi:

- 1) Pimpinan unit kerja terlibat secara langsung pada saat penyusunan renstra;
  - 2) Pimpinan unit kerja terlibat secara langsung pada saat penyusunan penetapan kinerja;
  - 3) Pimpinan unit kerja memantau pencapaian kinerja secara berkala;
  - 4) Pimpinan unit kerja telah memahami kinerja yang harus dicapai dalam jangka menengah;
  - 5) Pimpinan unit kerja memahami kinerja yang diperjanjikan di setiap tahun;
  - 6) Pimpinan unit kerja memantau pencapaian kinerja secara berkala;
- b. Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja
- Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:
- 1) Terdapat upaya peningkatan kapasitas SDM yang menangani akuntabilitas kinerja;
  - 2) Pemutakhiran data kinerja dilakukan secara berkala

## **7. Penguatan Pengawasan**

Program ini bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN pada masing-masing instansi pemerintah, target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. Meningkatnya kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan Negara oleh masing-masing pemerintah;
- b. Meningkatkan efektifitas pengelolaan keuangan Negara pada masing-masing instansi pemerintahan;
- c. Meningkatkan status opini BPK terhadap pengelolaan keuangan Negara;
- d. Menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang pada masing-masing instansi pemerintah.

Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur pencapaian program ini digunakan indikator-indikator:

a. Gratifikasi

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Telah dilakukan *public campaign*;
- 2) Penanganan gratifikasi telah diimplementasikan;
- 3) Telah dilakukan evaluasi atas kebijakan penanganan gratifikasi;



- 4) Hasil evaluasi atas penanganan gratifikasi telah ditindaklanjuti;
- 5) Penyampaian Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara dan Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara.

b. Penerapan SPIP

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Telah mengidentifikasi lingkungan pengendalian;
- 2) Telah dilakukan penilaian resiko unit kerja;
- 3) Telah dilakukan kegiatan pengendalian untuk meminimalisir risiko yang telah diidentifikasi;
- 4) Sistem pengendalian internal (SPI) telah diinformasikan dan dikomunikasikan kepada seluruh pihak terkait;
- 5) Telah dilakukan pemantauan pengendalian intern;
- 6) Unit kerja telah melakukan evaluasi atas penerapan SPI

c. Pengaduan Masyarakat

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Hasil penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti;
- 2) Telah dilakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat;
- 3) Hasil evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti

d. Whistle Blowing System

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah Whistle Blowing system telah disosialisasikan;

e. Penanganan Benturan Kepentingan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Penanganan benturan kepentingan telah disosialisasikan;
- 2) Penanganan benturan kepentingan telah diimpelentasikan;
- 3) Telah dilakukan evaluasi atas penanganan benturan kepentingan;
- 4) Hasil evaluasi atas penanganan benturan kepentingan telah ditindaklanjuti.

f. Pembangunan Zona Integritas

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Telah dilakukan penancangan pembangunan zona integritas level unit kerja;
- 2) Telah dilakukan pembangunan zona integritas;
- 3) Telah dilakukan evaluasi atas pembangunan zona integritas.

## **8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Peningkatan kualitas pelayanan public bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public pada masing-masing instansi pemerintah khususnya pada Dinas Perumahan Rakyat dan kawasan Permukiman Kota Kotamobagu sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai adalah:

- a. meningkatnya kualitas pelayanan public (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih terjangkau) pada unit kerja;
- b. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada unit kerja; dan
- c. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public oleh masing-masing unit kerja.

Atas dasar tersebut, maka untuk mengukur pencapaian program ini digunakan indikator-indikator:

### **a. Standar Pelayanan**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Terdapat kebijakan standar pelayanan;
- 2) Standar pelayanan telah dimaklumkan;
- 3) Dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan.

### **b. Budaya Pelayanan Prima**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Telah dilakukan berbagai upaya peningkatan kemampuan dan/atau kompetensi tentang penerapan budaya pelayanan prima;
- 2) Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media;
- 3) Telah terdapat sistem pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas pemberi pelayanan;
- 4) Telah terdapat sistem pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar;
- 5) terdapat sarana layanan terpadu/terintegrasi;
- 6) Telah terdapat inovasi pelayanan.

### **c. Pengelolaan Pengaduan**

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1) Terdapat media pengaduan dan konsultasi pelayanan;

- 2) Terdapat unit yang mengelola pengaduan dan konsultasi pelayanan;
  - 3) Telah dilakukan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan;
  - 4) Telah dilakukan evaluasi atas penanganan keluhan/masukan dan konsultasi.
- d. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan
- Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:
- 1) Dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan;
  - 2) Hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka;
  - 3) Dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat.
- e. Penanfaatan Teknologi Informasi
- Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:
- 1) Telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan;
  - 2) Telah dilakukan perbaikan secara terus menerus.

## **2.2 KOMPONEN HASIL**

Sasaran reformasi birokrasi sebagaimana dituangkan dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025 mencakup 3 (tiga) aspek, yaitu:

### **1. Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN**

Sasaran terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN diukur dengan menggunakan ukuran:

- a. Nilai persepsi korupsi (survei eksternal);
- b. Opini Badan Pemeriksa Keuangan atas laporan keuangan instansi pemerintah.

### **2. Terwujudnya peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat**

Sasaran terwujudnya peningkatan kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat diukur melalui nilai persepsi kualitas pelayanan (survey eksternal).

### **3. Meningkatnya Kapasitas dan Akuntabilitas Kinerja Birokrasi**

Sasaran meningkatnya kapasitas dan Akuntabilitas Kinerja Birokrasi diukur melalui:

- a. Nilai Akuntabilitas Kinerja;
- b. Nilai kapasitas organisasi (survey internal)

## **BAB III**

### **PROGRAM DAN KEGIATAN PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI**

Program dan kegiatan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dilingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu disusun berdasarkan Roap map Refomrasi Birokrasi Kota Kotamobagu Tahun 2019-2023 yang mencakup program-program sebagai berikut:

#### **1. Program Manajemen Perubahan**

Rencana Kegiatan untuk mendukung program ini adalah sebagai berikut:

- ✓ Membentuk tim pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu;
- ✓ Membentuk Tim Assesor Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dilingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu;
- ✓ Membentuk Agen Perubahan (Agent Of Change) dilingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu;
- ✓ Dokumen Rencana Kerja Pelaksanaan Roformasi Birokrasi di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu;
- ✓ Menyusun Dokumen Rencana Aksi dan Tindak Lanjut Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dilingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu;
- ✓ Mensosialisasikan pelaksanaan Reformasi birokrasi;
- ✓ Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi secara berkala;
- ✓ Menjadikan Pimpinan menjadi role model dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
- ✓ Menciptakan perubahan budaya kerja dan pola pikir dalam organisasi kearah lebih baik.

#### **2. Program Penataan Peraturan Perundang-Undangan (Deregulasi Kebijakan)**

Rencana kegiatan untuk mendukung program ini adalah sebagai berikut:

- ✓ Harmonisasi peraturan perundang-undangan;
- ✓ Evaluasi Kelembagaan;

- ✓ Lanjut Evaluasi Kelembagaan;
- ✓ Merevisi atau menghapus peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis/tidak sinkron

### **3. Program Penataan Dan Penguatan Organisasi**

Rencana kegiatan untuk mendukung program ini adalah sebagai berikut:

- ✓ Penyelarasan Kebijakan Perencanaan, Penganggaran dan Pelaporan Kinerja;
- ✓ Sinkronisasi Rencana Strategis Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu dengan RPJMD Kota Kotamobagu Tahun Berjalan;
- ✓ Sinkronisasi Penyusunan Indikator Kinerja Utama Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu;
- ✓ Pemantapan Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu berbasis Teknologi Informasi.

### **4. Program Penataan Tatalaksana**

Rencana kegiatan untuk mendukung program ini adalah sebagai berikut:

- ✓ Menjabarkan peta proses bisnis kedalam prosedur operasional Tetap;
- ✓ Menerapkan prosedur operasional tetap (SOP);
- ✓ e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
- ✓ Menerapkan kebijakan keterbukaan informasi public

### **5. Program Penataan Sistem Manajemen SDM**

Rencana kegiatan untuk mendukung program ini adalah sebagai berikut:

- ✓ Melakukan Analisis jabatan dan Analisis Beban Kerja;
- ✓ Membuan Rencana Kebutuhan pegawai;
- ✓ Melakukan upaya pengembangan kompetensi (capacity building/transfer knowledge);
- ✓ penilaian kinerja individu;
- ✓ Menegakan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai;
- ✓ Mengimplementasikan standar kompetensi jabatan (SKJ);
- ✓ Sistem informasi kepegawaian.

### **6. Program Penguatan Akuntabilitas**

Rencana kegiatan untuk mendukung program ini adalah sebagai berikut:

- ✓ Menyusun dokumen perencanaan yang berorientasi pada hasil dengan memperhatikan kriteria SMART dan tepat waktu dan keterlibatan semua pihak internal;
- ✓ Sistem pengukuran kinerja berbasis elektronik

#### **7. Program Penguatan Pengawasan**

Rencana kegiatan untuk mendukung program ini adalah sebagai berikut:

- ✓ Melaksanakan *Public campaign* tentang pengendalian gratifikasi;
- ✓ Mengimplementasikan penanganan gratifikasi;
- ✓ Menyampaikan Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN);
- ✓ Menyampaikan Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKASN);
- ✓ Menerapkan sistem pengawasan internal pemerintah (SPIP);
- ✓ Mengimplementasikan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat;
- ✓ Menerapkan *whistle blowing system*;
- ✓ Mengimplementasikan penanganan benturan kepentingan;
- ✓ Pembangunan Zona Integritas;
- ✓ Implementasi Aparat Pemantauan Intern Pemerintah (APIP)

#### **8. Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Rencana kegiatan untuk mendukung program ini adalah sebagai berikut:

- ✓ Menetapkan standar pelayanan;
- ✓ Menetapkan SOP bagi Pelaksanaan Standar Pelayanan;
- ✓ Menerapkan Budaya Pelayanan Prima;
- ✓ Mengelola Pengaduan Masyarakat;
- ✓ Penilaian Kepuasan Pelayanan Publik;
- ✓ Memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun penjelasan dan perincian kegiatan dari masing-masing program tersebut adalah dapat dilihat pada Lampiran.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dilingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu merupakan bagian dari siklus manajemen yang tidak terlepas dari perubahan paradigma baru dalam manajemen pemerintahan. Penilaian mandiri menjadi salah satu alat control yang dapat mengetahui sejauh mana evaluasi tersebut telah dilakukan sehingga dapat memberikan sumbangan berarti untuk perbaikan pelaksanaan reformasi birokrasi instansi pemerintah di daerah khususnya, dan di Indonesia Utamanya kearah yang lebih baik, bersih dan berintegritas.

Sejalan dengan Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 yang bertujuan untuk mendorong pemerintahan yang efektif dan efisien, melalui penilaian mandiri pelaksanaan reformasi birokrasi dapat memberikan dampak signifikan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Rencana Kerja ini bersifat dinamis, dimana kegiatan didalamnya dapat diubah sesuai kebutuhan berdasarkan perkembangan lingkungan strategis yang ada. Indikator dalam penilaian tersebut diharapkan mampu meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Kotamobagu, 11 Januari 2021

**Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan  
Permukiman Kota Kotamobagu**



**CHELSEA PAPUTUNGAN, ST**

PENATA Tkt. I

NIP. 19821206 200902 2 001



## **LAMPIRAN**

### **RENCANA AKSI TINDAK LANJUT (RATL) PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA KOTAMOBAGU TAHUN 2021**

#### **PROGRAM :**

- 1. PROGRAM MANAJEMEN PERUBAHAN**
- 2. PROGRAM PENATAAN PERUNDANG-UNDANGAN (DEREGULASI KEBIJAKAN)**
- 3. PROGRAM PENATAAN DAN PENGUATAN ORGANISASI**
- 4. PROGRAM PENATAAN TATA LAKSANA**
- 5. PROGRAM PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM**
- 6. PROGRAM PENGUATAN AKUNTABILITAS**
- 7. PROGRAM PENGUATAN PENGAWASAN**
- 8. PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN  
KOTA KOTAMOBAGU  
TAHUN 2021**



**RENCANA AKSI TINDAK LANJUT (RATL) PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI  
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA KOTAMOBAGU TAHUN 2021**

NO	PROGRAM DAN KEGIATAN	OUTPUT	TAHAPAN KERJA	BULAN KE-												KRITERIA KEBERHASILAN	PENANGGUNG JAWAB	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
<b>I PROGRAM MANAJEMEN PERUBAHAN</b>																		
1	Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Unit Kerja	SK Kepala OPD tentang Tim RB	Menyusun susunan Tim RB Unti Kerja														Tim RB terbentuk dengan ketetapan formal	TIM I
			Menyusun tugas-tugas Tim RB															
2	Pembentukan Tim Assesor PMPRB Unit Kerja	SK Kepala OPD tentang Tim Assesor PMPRB Unit Kerja	Menyusun susunan Tim Assesor PMPRB Unit Kerja														Tim Assesor PMPRB terbentuk dengan ketetapan formal	TIM I
			Menyusun tugas-tugas Tim Assesor PMPRB Unit Kerja															
3	Pembentukan Agen Perubahan ( <i>Agent Of Change</i> ) Unit Kerja	SK Kepala OPD tentang Agen Perubahan ( <i>Agent Of Change</i> ) Unit Kerja	Menyusun susunan Agen Perubahan ( <i>Agent Of Change</i> ) Unit Kerja														Agen Perubahan ( <i>Agent Of Change</i> ) Unit Kerja	TIM I
			Menyusun tugas-tugas Agen Perubahan ( <i>Agent Of Change</i> ) Unit Kerja															
4	Sosialisasi/internalisasi Pelaksanaan RB Unit Kerja	Laporan hasil sosialisasi	Melaksanakan Sosialisasi RB Unit Kerja														Pelaksanaan RB tersosialisasikan kepada seluruh anggota	TIM I
5	Penyusunan Rencana Kerja Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Unit Kerja Tahun 2021	Dokumen Rencana Kerja Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Unit Kerja Tahun 2021	Menyusun Dokumen Rencana Kerja Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Unit Kerja Tahun 2021														Dokumen Renja RB Unit Kerja Tahun 2021 telah disusun dan diformalkan serta selaras dengan Road Map RB	TIM I
6	Penyusunan Dokumen Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Unit Kerja Tahun 2021	Dokumen Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Unit Kerja Tahun 2021	Menyusun Dokumen Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Unit Kerja Tahun 2021														Rencana Aksi Tindakan lanjut telah disusun dan dikomunikasikan	TIM I





NO	PROGRAM DAN KEGIATAN	OUTPUT	TAHAPAN KERJA	BULAN KE-												KRITERIA KEBERHASILAN	PENANGGUNG JAWAB	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
<b>VI PROGRAM Penguatan Akuntabilitas</b>																		
1	Keterlibatan Pimpinan dalam Penguatan Akuntabilitas	Dokumen Perencanaan dan Akuntabilitas Kinerja	Menyusun dokumen renja	■	■	■	■										Pimpinan terlibat secara langsung pada saat penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Perencanaan dan Akuntabilitas Kinerja	TIM II
			Menyusun Perjanjian Kinerja	■														
			Memantau pencapaian kinerja secara berkala			■			■			■				■		
			Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap dokumen perencanaan dan akuntabilitas kinerja			■			■			■				■		
2	Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja	Laporan Hasil Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja	Meningkatkan kapasitas SDM yang menangani akuntabilitas kinerja	■									■			Sistem Pengukuran Kinerja telah diterapkan	TIM II	
			Pemutakhiran kinerja dilakukan secara berkala			■			■			■			■			
			Memanfaatkan Sistem Pengukuran Kinerja berbasis elektronik		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			■
			Pelaksanaan Audit Kinerja						■									
<b>VII PROGRAM Penguatan Pengawasan</b>																		
1	Pengendalian Gratifikasi	Laporan Pengendalian Gratifikasi	Melaksanakan sosialisasi pengendalian gratifikasi secara berkala						■						■	SDM yang kompeten sesuai kebutuhan organisasi	TIM II	
			Melaksanakan evaluasi atas penanganan gratifikasi serta tindak lanjut			■			■			■			■			
			Menyampaikan LHKPN dan LHKASN	■	■	■												
2	Penerapan SPIP	Hasil Penilaian SPIP oleh BPKP	Membangun lingkungan pengendalian			■										SPIP telah diimplementasikan	TIM II	
			Melaksanakan penilaian resiko atas organisasi					■										
			Melaksanakan pengendalian untuk meminimalisir resiko						■									
			Melaksanakan sosialisasi SPI							■								
			Melaksanakan pemantauan Pengendalian Intern		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
			Mengevaluasi penerapan SPI			■			■			■			■			

NO	PROGRAM DAN KEGIATAN	OUTPUT	TAHAPAN KERJA	BULAN KE-												KRITERIA KEBERHASILAN	PENANGGUNG JAWAB
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
3	Penanganan Pengaduan Masyarakat	Laporan Pengaduan Masyarakat	Menindaklanjuti pengaduan masyarakat	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Pengaduan masyarakat telah ditangani dan ditindaklanjuti	TIM II
			Melaksanakan evaluasi atas penanganan pengaduan			■			■			■			■		
4	<i>Whistle Blowing System</i>	Laporan penanganan Whistle Blowing System	Melaksanakan sosialisasi Whistle Blowing System			■				■					Whistle Blowing System telah diimplementasikan	TIM II	
5	Penanganan benturan kepentingan	Laporan penanganan benturan kepentingan	Melaksanakan sosialisasi penanganan benturan kepentingan			■				■					Penanganan benturan kepentingan telah diterapkan	TIM II	
			Melaksanakan evaluasi atas penanganan benturan kepentingan			■	■	■	■	■	■	■	■	■			■
			menindaklanjuti hasil evaluasi penanganan benturan kepentingan			■	■	■	■	■	■	■	■	■			■
6	Pembangunan Zona Integritas	Laporan Monev Pembangunan ZI	Sosialisasi Pembangunan Zona Integritas				■								Pembangunan Zona Integritas telah dilakukan	TIM II	
		Dokumen Pakta Integritas	Penetapan dokumen Pakta Integritas Pegawai		■										Pakta Integritas Pegawai terdokumentasikan		
		Laporan Monev LHKPN	Sosialisasi dan Monitoring LHKPN				■								Kepatuhan LHKPN 100 %		
<b>VIII PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK</b>																	
1	Penerapan Standar Pelayanan	SK tentang Standar Pelayanan	Menetapkan Standar Pelayanan	■											Standar Pelayanan dan SOP telah ditetapkan dan diimplementasikan	TIM II	
			Memaklumkan Standar Pelayanan	■													
			Melakukan reviu dan perbaikan atas SP dan SOP secara berkala						■								■

NO	PROGRAM DAN KEGIATAN	OUTPUT	TAHAPAN KERJA	BULAN KE-												KRITERIA KEBERHASILAN	PENANGGUNG JAWAB		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
2	Penerapan Budaya Pelayanan Prima	Laporan Hasil Penerapan Pelayanan Prima	Melakukan sosialisasi dan pelatihan Pelayanan Prima		■												Budaya Pelayanan Prima telah diterapkan	TIM II	
			Menyediakan akses informasi tentang pelayanan melalui berbagai media			■													
			Menerapkan reward and punishment bagi pelaksana layanan					■											
			Menyediakan sarana layanan terpadu/terintegrasi						■										
			Menciptakan dan menerapkan inovasi layanan							■									
3	Pengelolaan Pengaduan	Laporan hasil pengelolaan Pengaduan	Menetapkan unit pengelola pengaduan pelayanan publik		■											Pengelolaan pengaduan ditangani unit khusus	TIM II		
			Melakukan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			■	
			Melaksanakan evaluasi atas penanganan pengaduan secara berkala			■			■			■			■				
4	Survei Kepuasan Masyarakat	Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala			■	■	■				■	■	■		Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai target yang telah ditetapkan	TIM II		
			Menyediakan akses atas hasil SKM						■						■				
			Menindaklanjuti hasil SKM							■					■				
5	Pemanfaatan Teknologi Informasi	Sistem Informasi Pelayanan Perizinan yang mutakhir	Melakukan rencana pemanfaatan teknologi informasi dalam pemberian layanan			■										Teknologi Informasi dimanfaatkan dalam pemberian layanan	TIM II		
			Melakukan perbaikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			■	

Mengetahui,  
 Plt. Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan  
 Kawasan Permukiman Kota Kotamobagu

**Chelsia Paputungan, ST**  
 NIP: 19821206 200902 2 001

