



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No. 489, 2022

BKKBN. ZI. WBK. WBBM. Pembangunan.
Evaluasi.

PERATURAN BADAN KEPENDUDUKAN
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
NOMOR 5 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBANGUNAN DAN EVALUASI ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH
BEBAS DARI KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI DI
LINGKUNGAN BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL,

- Menimbang : a. bahwa untuk mempercepat pencapaian sasaran reformasi birokrasi yang terdapat pada *road map* reformasi birokrasi perlu peningkatan kualitas pembangunan zona integritas pada unit kerja/satuan kerja di lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080);
 4. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 11 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata kerja Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 703);
 5. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 19 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1338);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 442);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL TENTANG PEMBANGUNAN DAN EVALUASI ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI DI LINGKUNGAN BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL.

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional yang selanjutnya disingkat BKKBN adalah instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pengendalian penduduk dan penyelenggaraan keluarga berencana.
2. Zona Integritas yang selanjutnya disingkat ZI adalah instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya telah berkomitmen untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima.
3. Wilayah Bebas dari Korupsi yang selanjutnya disingkat 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 pelayanan publik yang prima.

4. Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani yang selanjutnya disingkat WBBM adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja/satuan kerja yang telah berhasil melaksanakan reformasi birokrasi dengan sangat baik, dengan telah memenuhi sebagian besar kriteria proses perbaikan pada komponen pengungkit untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima.
5. Unit Kerja Percontohan adalah struktur organisasi di lingkungan BKKBN yang dikepalai oleh pejabat setingkat eselon II atau pejabat yang ditunjuk oleh pejabat yang berwenang, menjadi organisasi percontohan ZI menuju WBK dan WBBM dalam melaksanakan miniatur pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan BKKBN.
6. Tim Penilai Internal yang selanjutnya disingkat TPI adalah tim yang dibentuk oleh Inspektur Utama BKKBN untuk melakukan evaluasi/penilaian dan memberikan rekomendasi terhadap unit kerja/satuan kerja yang sedang membangun ZI.
7. Tim Penilai Nasional yang selanjutnya disingkat TPN adalah tim yang dibentuk untuk melakukan evaluasi pembangunan ZI di unit kerja yang diusulkan oleh instansi pemerintah yang terdiri dari unsur kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara serta unsur dari instansi pemerintah lain yang mempunyai tugas dan fungsi dalam evaluasi pembangunan ZI.
8. Asesor Eselon I Pembina Wilayah adalah tim yang dibentuk untuk melaksanakan pembinaan dan penilaian pendahuluan unit kerja percontohan ZI sebagai implementasi pembangunan ZI.

Pasal 2

Peraturan Badan ini digunakan sebagai pedoman bagi:

- a. pimpinan beserta jajaran Unit Kerja Percontohan ZI dalam membangun ZI pada unit kerja sehingga

- mempunyai pemahaman yang sama tentang hakikat pembangunan ZI;
- b. unit kerja pada saat pelaksanaan proses pembangunan ZI dan penilaian mandiri sehingga tujuan pembangunan ZI dapat terwujud;
 - c. Asesor Eselon I Pembina Wilayah untuk melaksanakan pembinaan dan penilaian pendahuluan unit kerja sebagai implementasi pembangunan ZI;
 - d. TPI BKKBN dalam melakukan evaluasi di unit kerja yang membangun ZI; dan
 - e. TPN dalam melakukan evaluasi atas hasil penilaian TPI terhadap unit kerja yang diajukan untuk mendapatkan predikat menuju WBK/WBBM.

Pasal 3

Pembangunan dan evaluasi pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM bertujuan:

- a. sebagai acuan bagi unit kerja di lingkungan BKKBN dan pemangku kepentingan lainnya dalam membangun dan penilaian mandiri ZI menuju WBK dan WBBM;
- b. sebagai rujukan bagi TPI untuk melakukan evaluasi terhadap pembangunan ZI pada unit kerja di lingkungan BKKBN;
- c. memastikan bahwa unit kerja, asesor eselon I, dan TPI mempunyai pemahaman yang sama tentang proses pembangunan dan evaluasi pembangunan ZI; dan
- d. memastikan kualitas unit kerja/satuan kerja/kawasan yang akan mendapatkan predikat menuju WBK dan WBBM.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Badan ini meliputi:

- a. pelaksanaan pembangunan dan penilaian mandiri ZI menuju WBK dan WBBM; dan
- b. penilaian pendahuluan dan evaluasi pembangunan ZI.

Pasal 5

- (1) Pelaksanaan pembangunan dan penilaian mandiri ZI menuju WBK dan WBBM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a terdiri atas:
 - a. mekanisme pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM;
 - b. komponen pembangunan dan penilaian mandiri ZI;
 - c. pelaksanaan survei kepuasan pelayanan dan persepsi korupsi rutin; dan
 - d. pengusulan unit kerja untuk mendapatkan predikat WBK/WBBM.
- (2) Ketentuan mengenai mekanisme pelaksanaan pembangunan dan penilaian mandiri ZI menuju WBK dan WBBM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 6

- (1) Penilaian pendahuluan dan evaluasi pembangunan ZI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b terdiri atas:
 - a. mekanisme penilaian pendahuluan dan evaluasi;
 - b. pengajuan unit kerja/satuan kerja berpredikat menuju WBK dan WBBM;
 - c. evaluasi pembangunan ZI oleh tim penilai nasional; dan
 - d. pemantauan unit kerja berpredikat menuju WBK dan WBBM.
- (2) Ketentuan mengenai mekanisme penilaian pendahuluan dan evaluasi pembangunan ZI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 7

- (1) Unit kerja dan tim penilai internal melakukan survei untuk peningkatan kualitas pelaksanaan pembangunan

dan penilaian mandiri ZI menuju WBK dan WBBM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan melaksanakan penilaian pendahuluan dan evaluasi pembangunan ZI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.

- (2) Tim penilai internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh inspektorat utama.
- (3) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan format yang tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 8

Ketentuan lebih lanjut mengenai teknis pelaksanaan pembangunan dan evaluasi ZI menuju WBK dan WBBM ditetapkan oleh Kepala BKKBN.

Pasal 9

Peraturan Badan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Badan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 25 April 2022

KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

HASTO WARDOYO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 19 Mei 2022

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONA H. LAOLY

LAMPIRAN I
PERATURAN BADAN KEPENDUDUKAN
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 5 TAHUN 2022
TENTANG
PEMBANGUNAN DAN EVALUASI ZONA
INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI
KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH
DAN MELAYANI DI LINGKUNGAN BADAN
KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL

MEKANISME PELAKSANAAN PEMBANGUNAN DAN PENILAIAN MANDIRI
ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI DAN
WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi sejak tahun 2009 terus dijalankan secara konsisten dan berkelanjutan. Pemerintah pusat telah menetapkan *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, saat ini pelaksanaan Reformasi Birokrasi telah memasuki periode ketiga atau periode terakhir masa berlaku *Road Map*. Pada periode pertama hingga periode kedua telah tercapai banyak kondisi yang mendukung sasaran Reformasi Birokrasi, yaitu birokrasi yang bersih, akuntabel, dan berkinerja tinggi; birokrasi yang efektif dan efisien; dan birokrasi yang mempunyai pelayanan publik yang berkualitas.

Untuk mempercepat pencapaian sasaran reformasi birokrasi yang terdapat pada *road map* reformasi birokrasi 2020-2024, terutama terkait birokrasi yang bersih dan akuntabel, dan pelayanan publik yang prima, perlu dibangun ZI pada unit kerja/satuan kerja sebagai *pilot project* percontohan. Oleh karena itu, pelaksanaan ZI yang merupakan miniatur pelaksanaan reformasi birokrasi pada unit

kerja/satuan kerja, diutamakan pada unit kerja/satuan kerja yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan unit yang membangun ZI dan mendapat predikat menuju WBK dan WBBM dapat menjadi percontohan bagi unit kerja/satuan kerja lain tentang menerapkan tata kelola yang baik serta memberikan pelayanan publik yang prima dan berintegritas.

Birokrasi sebagai pelaksana tugas pemerintah terus melakukan perubahan dalam mencapai sasaran Reformasi Birokrasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Agar masyarakat merasakan hasil percepatan Reformasi Birokrasi yang telah dilakukan pemerintah, terutama pada unit kerja, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri tersebut merupakan acuan bagi instansi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya dalam membangun dan melaksanakan evaluasi ZI Menuju WBK dan WBBM. Selain itu, Peraturan Menteri tersebut juga merupakan rujukan untuk memberikan keseragaman pemahaman dan tindakan dalam membangun ZI menuju WBK/WBBM baik oleh Unit Kerja, Asesor Eselon I Pembina Wilayah maupun TPI.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kualitas pembangunan dan pengelolaan unit kerja yang telah membangun ZI di lingkungan BKKBN maka diperlukan pedoman atas penjabaran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah. Pedoman ini akan mengatur lebih detail tentang mekanisme pelaksanaan pembangunan unit kerja yang telah membangun ZI menuju WBK/WBBM menyesuaikan karakter dan bisnis proses unit kerja di lingkungan BKKBN.

B. Maksud dan Tujuan

1. Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Kerja Percontohan di lingkungan BKKBN dalam membangun ZI menuju WBK dan WBBM;

2. Tujuan penyusunan pedoman ini adalah memberikan keseragaman pemahaman dan tindakan dalam membangun ZI menuju WBK/WBBM di lingkungan BKKBN; dan
3. Meningkatkan kualitas tata kelola pengajuan unit kerja yang akan diajukan revidi kepada TPN, sehingga TPI dan TPN mempunyai data yang tersimpan secara daring.

BAB II
PELAKSANAAN PEMBANGUNAN DAN PENILAIAN MANDIRI
ZI MENUJU WBK DAN WBBM DI LINGKUNGAN BKKBN

A. MEKANISME PEMBANGUNAN ZI MENUJU WBK DAN WBBM

Untuk dinilai mampu mendapat predikat WBK/WBBM, BKKBN terlebih dahulu perlu memastikan terlaksananya pembangunan ZI dengan baik. Dalam pembangunan ZI, terdapat beberapa tahapan yang perlu menjadi perhatian sebelum dilakukan penilaian/evaluasi secara internal dan pengusulan kepada TPN.

1. Pencanaan ZI

Pencanaan Pembangunan ZI adalah deklarasi/ Pernyataan dari Kepala BKKBN atau pimpinan unit kerja di lingkungan BKKBN bahwa BKKBN dan/atau unit kerja di lingkungannya telah siap membangun ZI.

Pencanaan Pembangunan ZI dilakukan oleh BKKBN yang pimpinan dan seluruh atau sebagian besar pegawainya telah menandatangani Dokumen Pakta Integritas. Penandatanganan dokumen Pakta Integritas dapat dilakukan secara massal/serentak pada saat pelantikan, baik sebagai CPNS, PNS, maupun pelantikan dalam rangka mutasi kepegawaian pada BKKBN Pusat maupun Perwakilan BKKBN Provinsi. Bagi unit kerja yang belum seluruh pegawainya menandatangani Dokumen Pakta Integritas, dapat melanjutkan/melengkapi setelah perencanaan pembangunan ZI.

Kegiatan perencanaan tidak wajib terdapat acara yang khusus/formal pada saat perencanaan, akan tetapi yang utama adalah penyebaran informasi terkait upaya peningkatan tata kelola serta kualitas pelayanan melalui pembangunan ZI.

2. Penetapan Unit Kerja

Penetapan unit kerja ZI merupakan tindak lanjut perencanaan yang telah dilakukan oleh Kepala BKKBN. Unit kerja yang ditetapkan adalah unit kerja yang memenuhi kriteria antara lain:

- a. Unit kerja yang melaksanakan layanan utama (*core business*) BKKBN;
- b. Unit kerja yang memiliki risiko tinggi dalam rangka penegakan budaya anti korupsi dan pelayanan prima; dan

- c. Unit kerja yang mempunyai dampak luas pada masyarakat apabila melakukan pembangunan ZI;

Penetapan unit kerja percontohan ZI menuju WBK dan WBBM di lingkungan BKKBN melalui Keputusan Kepala BKKBN.

3. Pembangunan Unit Kerja

Dalam pembangunan ZI pada unit kerja, hal-hal yang perlu dilakukan dan menjadi perhatian adalah:

- a. membangun komitmen antara Pimpinan dan pegawai dalam pembangunan ZI;
- b. memperhatikan dan melengkapi unsur-unsur pembangunan ZI seperti dijelaskan pada unsur pengungkit;
- c. melaksanakan survei mandiri terkait pelayanan publik dan persepsi anti korupsi pada unit kerja yang diusulkan;
- d. membuat berbagai inovasi dalam upaya perbaikan pelayanan publik dan pencegahan korupsi;
- e. melaksanakan program atau kegiatan yang sifatnya bersinggungan langsung dengan masyarakat atau *stakeholder*;
- f. membuat strategi komunikasi/manajemen media dalam rangka menginformasikan semua perubahan yang dilakukan oleh unit kerja ke masyarakat; dan
- g. melakukan *monitoring* dan evaluasi secara berkala atas kemajuan yang dilakukan oleh unit kerja yang diusulkan.

4. Pemantauan Pembangunan ZI

Selama unit kerja membangun ZI maka perlu dilakukan pendampingan dan pemantauan oleh TPI dan Asesor Eselon I Pembina Wilayah. Hal ini untuk memastikan bahwa pelaksanaan program pembangunan ZI berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Oleh karena itu, TPI dan Asesor Eselon I Pembina Wilayah dalam proses pembangunan juga mempunyai peran untuk:

- a. menjadi tempat konsultasi bagi unit kerja yang sedang membangun ZI;
- b. menjadi fasilitator dalam pemberian asistensi dan pendampingan dalam rangka pembangunan ZI di unit kerja sehingga unit kerja mempunyai pemahaman dan persepsi

yang sama terkait komponen-komponen pembangunan ZI;
dan

- c. berkonsultasi kepada TPN terkait proses pembangunan ZI pada unit kerja;

Dalam hal pemantauan berkala, TPI dan Asesor Eselon I Pembina Wilayah harus mampu melakukan penilaian terhadap pembangunan ZI yang dilakukan oleh unit kerja dan hasil penilaian tersebut disusun dalam bentuk rekomendasi terhadap Kepala BKKBN terhadap kelayakan unit kerja untuk diusulkan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pada tahap pembangunan sampai dengan tahap evaluasi hasil pembangunannya, terdapat area-area yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan baik oleh Tim Kerja ZI pada unit kerja maupun TPI. Pembangunan area-area perubahan ini akan dapat membantu pencapaian sasaran ZI yaitu mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta meningkatnya pelayanan publik yang prima. Hubungan antara pembangunan enam area dan hasil yang akan dicapai akan digambarkan lebih lanjut dalam kerangka logis pembangunan ZI.

B. KOMPONEN PEMBANGUNAN DAN PENILAIAN MANDIRI ZI

Pembangunan ZI mencakup dua komponen, yaitu pengungkit dan hasil. Komponen pengungkit merupakan aspek tata kelola (*governance*) internal unit kerja dan komponen hasil merupakan bagaimana *stakeholder* merasakan dampak/hasil dari perubahan yang telah dilakukan pada area pengungkit.

Dalam membangun ZI, setiap unit kerja melaksanakan pembangunan enam area tersebut secara konsisten dan berkelanjutan untuk mewujudkan perubahan yang lebih baik dalam kualitas tata kelola pemerintah sehingga dampaknya *stakeholder* dapat merasakan kualitas layanan yang semakin prima dan bebas dari korupsi.

1. MANAJEMEN PERUBAHAN

Kondisi yang ingin dicapai pada area perubahan ini;

- a. terjadinya perubahan pola pikir dan budaya kerja pada unit kerja yang diusulkan sebagai ZI menuju WBK/WBBM;

- b. menurunnya resiko kegagalan yang disebabkan kemungkinan timbulnya resistensi terhadap perubahan; dan
- c. terimplementasinya *Core Value* ASN Berakhlak (berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif) dan KRN (Kerja Tuntas, Responsif, Nilai Luhur).

Atas dasar tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan manajemen perubahan, yaitu:

a. Aspek Pemenuhan

1) Penyusunan Tim Kerja

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah;
- (2) Keputusan Kepala BKKBN Nomor 22/KEP/B4/2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala BKKBN Nomor 197/KEP/B4/2020 tentang Tim Reformasi Birokrasi BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Agar pembangunan ZI sebagai *role model* atau miniatur reformasi birokrasi pada lingkup unit kerja dapat diimplementasikan, maka perlu ditunjuk/dibentuk tim yang bertanggung jawab untuk melakukan pembangunan ZI menuju WBK/WBBM. Dalam penyusunan tim pembangunan ZI menuju WBK/WBBM di unit kerja dapat memperhatikan Tim Reformasi Birokrasi BKKBN yaitu disusun dalam kelompok kerja (pokja) setiap area perubahan komponen pengungkit.

Bukti dukung:

Surat Keputusan/Surat Tugas Tim Pembangunan ZI menuju WBK/WBBM di lingkungan unit kerja yang telah ditetapkan secara formal oleh pimpinan unit kerja.

- (2) Dalam penentuan Tim pembangunan ZI menuju WBK/WBBM, diperlukan prosedur/mechanisme yang jelas dan mewakili seluruh unsur dalam unit kerja dengan ketentuan sebagai berikut:
- (a) prosedur/mechanisme yang jelas dapat berupa pertimbangan penempatan personel tim pada pokja area perubahan yang disesuaikan dengan tugas fungsi yang melekat, sehingga pembangunan ZI terintegrasi dan sinergis dengan tugas fungsi yang sudah dilaksanakan;
 - (b) setiap kelompok kerja tim pembangunan ZI diuraikan tugasnya. Uraian tugas dapat didesain sesuai kebutuhan menjawab pertanyaan dalam Lembar Kerja Evaluasi ZI; dan
 - (c) tim pembangunan ZI harus melibatkan seluruh pegawai unit kerja atau representatif mewakili seluruh unsur pegawai unit kerja. Bagi unit kerja Perwakilan BKKBN Provinsi wajib melibatkan PKB/PLKB pada setiap kelompok kerja.

Bukti dukung:

- i. Notulensi rapat penetapan tim kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM yang berisi pembahasan prosedur/mechanisme penempatan personel dalam tim. (bukti utama);
- ii. Undangan rapat dan dokumentasi foto pembahasan penetapan tim kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM. (bukti pendukung).

2) Rencana Pembangunan ZI menuju WBK/WBBM

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah; dan
- (2) Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 19 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional 2020-2024.

b) Langkah Penerapan

- (1) Unit kerja wajib menyusun rencana kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM sebagai lampiran tidak terpisahkan dari SK/ST Tim Pembangunan ZI WBK/WBBM unit kerja.

Bukti dukung:

Dokumen rencana kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM yang telah ditetapkan secara formal oleh pimpinan unit kerja.

- (2) Dokumen rencana kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM berisi:
 - (a) target-target prioritas yang relevan dengan tujuan pembangunan ZI menuju WBK/WBBM yakni kondisi yang ingin dicapai pada masing-masing area perubahan yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021. Kondisi yang ingin dicapai dijadikan sebagai sasaran pembangunan ZI WBK/WBBM dan perlu dilengkapi dengan indikator kinerja yang SMART dan target yang baik; dan
 - (b) rencana kerja yang didesain sesuai kebutuhan menjawab pertanyaan dalam

Lembar Kerja Evaluasi ZI. Setiap rencana kerja diidentifikasi *output* dan alokasi jadwal kegiatan (AJK) triwulan sehingga mudah untuk dilakukan *monitoring* dan evaluasi secara obyektif.

Bukti dukung:

Dokumen rencana kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM unit kerja dengan format kolom (1) Nomor; (2) Area Perubahan; (3) Sasaran/Kondisi yang ingin dicapai; (4) Indikator Kinerja; (5) Target; (6) Rencana kerja; (7) *Output*; (8) AJK triwulan (Lampiran link).

- (3) Unit kerja telah mensosialisasikan pembangunan ZI menuju WBK/WBBM dengan kriteria:
- (a) menggunakan media/aktivitas yang interaktif ditunjukkan dengan komunikasi 2 arah;
 - (b) sasaran sosialisasi adalah internal (seluruh pegawai) dan *stakeholder* (mitra kerja, pengguna layanan, masyarakat); dan
 - (c) dilakukan secara berkala minimal semesteran.

Bukti dukung:

- i. Sosialisasi pembangunan ZI WBK/WBBM di internal dapat berupa pertemuan pembinaan pegawai/Rakom/Radalgram/Rabid atau media komunikasi seperti grup *whatsapp* yang diikuti seluruh pegawai yang menunjukkan komunikasi 2 arah seperti tanya jawab/diskusi/saran. (Surat undangan, materi rapat, notulensi/video, *screenshot* komunikasi grup *whatsapp*); dan
- ii. Sosialisasi pembangunan ZI WBK/WBBM dengan *stakeholder* dapat berupa

pertemuan rapat koordinasi atau media sosial yang dapat diakses oleh *stakeholder* dan menunjukkan komunikasi 2 arah seperti tanya jawab/diskusi/saran. (Surat undangan, materi rapat, notulensi/video, *screenshot* komentar dalam media sosial).

3) Pemantauan dan Evaluasi Pembangunan ZI menuju WBK/WBBM

a) Referensi Peraturan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah;

b) Langkah Penerapan

(1) Tim Pokja ZI melaksanakan seluruh rencana kerja yang telah ditetapkan dalam dokumen rencana kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM unit kerja. Tim Pokja ZI menyusun laporan realisasi rencana kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM secara berkala (triwulan).

Bukti dukung:

Dokumen laporan realisasi rencana kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM (dapat berupa Nota Dinas) melampirkan dengan format kolom (1) Nomor; (2) Area Perubahan; (3) Rencana kerja; (4) Realisasi (Sudah/Belum); (5) *Output*; (6) Simpulan (Sesuai Rencana/ Tidak Sesuai Rencana). (Lampiran 2)

(2) Unit kerja melaksanakan *monitoring* dan evaluasi terhadap pembangunan ZI menuju WBK/WBBM dengan kriteria:

- (a) diikuti oleh pimpinan unit kerja dan Tim ZI WBK/WBBM;
- (b) dilakukan paling sedikit 6 bulan sekali (semesteran); dan

- (c) mengevaluasi atas realisasi rencana kerja dan capaian sasaran pembangunan ZI pada 6 area perubahan dengan mengidentifikasi hambatan yang terjadi dan menyusun rekomendasi/rencana aksi perbaikan.

Bukti dukung:

- i. Dokumentasi foto dan daftar hadir rapat *monitoring* dan evaluasi pembangunan ZI menuju WBK/WBBM yang menunjukkan keterlibatan pimpinan unit kerja; dan
 - ii. Notulensi/laporan rapat *monitoring* dan evaluasi pembangunan ZI menuju WBK/WBBM (realisasi rencana kerja dan capaian sasaran pembangunan ZI pada 6 area perubahan) yang berisi identifikasi hambatan yang terjadi dan rencana aksi tindak lanjut.
- (3) Unit kerja menindaklanjuti seluruh rekomendasi/rencana aksi perbaikan hasil *monitoring* dan evaluasi pembangunan ZI menuju WBK/WBBM.

Bukti dukung:

Dokumen laporan realisasi rencana aksi perbaikan hasil *monitoring* dan evaluasi pembangunan ZI menuju WBK/WBBM (dapat berupa Nota Dinas) melampirkan dengan format kolom (1) Nomor; (2) Area Perubahan; (3) rekomendasi/rencana aksi perbaikan; (4) Realisasi (Sudah-Belum); (5) *Output*. (6) Simpulan (Sesuai Rencana/ Tidak Sesuai Rencana). (Lampiran 3).

4) Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja

a) Referensi Peraturan

- (1) PermenPAN RB Nomor 27 tahun 2017 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang

Pedoman Pembangunan Agen Perubahan di Instansi Pemerintah;

- (2) Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan *Role model* dan Agen Perubahan di Lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional; dan
- (3) Surat Sekretaris Utama Nomor: 277/KP.08/B2/2022 Hal Implementasi *Core Values* ASN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Unit kerja mengidentifikasi kegiatan nyata *Core Value* ASN Berakhlak (berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif) dan KRN (Kerja Tuntas, Responsif, Nilai Luhur) dalam pelaksanaan tugas fungsi. Pimpinan unit kerja menjadi *Role model* bagi pegawai/bawahannya dalam penerapan *Core Value* ASN Berakhlak dan KRN.
Bukti dukung:
Laporan penerapan *Core Value* ASN Berakhlak dan KRN oleh pimpinan unit kerja (dapat berupa Nota Dinas) dilampirkan dengan format kolom (1) Nomor; (2) *Core Value* ASN Berakhlak dan KRN; (3) Definisi Singkat *Core Value* ASN; (4) Uraian Kegiatan Nyata; (5) Bukti Dukung; (6) Keterangan. (Lampiran 4).
- (2) Pimpinan unit kerja menetapkan pegawai sebagai *Agent Of Change (AoC)*, dengan kriteria memiliki kompetensi, komitmen dalam perubahan, ide inovatif atas budaya kerja yang baik, pengetahuan atas program luas dan kreatif. Setiap AoC menyusun rencana tindak agen perubahan (mengacu *Core Value* ASN Berakhlak) sebagai bentuk kontribusi terhadap perubahan pada unit kerjanya.

Bukti dukung:

- i. Surat Keputusan penetapan *Agent Of Change* (AoC) di unit kerja; dan
 - ii. Dokumen rencana tindak agen perubahan dengan format kolom (1) Nomor; (2) *Core Value* ASN Berakhlak dan KRN; (3) Perubahan Yang Ingin Dicapai (Sasaran – Indikator Kinerja – Target; (4) Rencana Tindak (Kegiatan – Waktu); (5) AoC Penanggung Jawab.
- (3) Organisasi melalui AoC telah melaksanakan rencana tindak agen perubahan untuk mengukur efektivitas atas pelaksanaan perubahan dan mengidentifikasi ada tidaknya resistensi atas perubahan. Target perubahan berhasil dicapai ketika tidak ada resistensi dari pegawai terhadap perubahan. Jika target perubahan gagal dicapai, maka terdapat resistensi dari pegawai terhadap perubahan.

Bukti dukung:

- Laporan *monitoring* dan evaluasi rencana tindak agen perubahan oleh AoC (dapat berupa Nota Dinas) melampirkan dengan format kolom (1) Nomor; (2) *Core Value* ASN Berakhlak; (3) Perubahan Yang Ingin Dicapai (Sasaran – Indikator Kinerja – Target; (4) Rencana Tindak (Kegiatan); (5) Realisasi Atas (Target Kinerja – Kegiatan); (6) Keterangan (Hambatan/Kendala – Usulan Solusi).
- (4) Semua pegawai terlibat dalam pembangunan ZI WBK/WBBM dengan memberikan usulan-usulan yang konstruktif dan ditindaklanjuti melalui penetapan dari pimpinan unit kerja.

Bukti dukung:

- i. Deklarasi dan komitmen pembangunan ZI WBK/WBBM yang ditandatangani oleh pimpinan dan seluruh pegawai.

- ii. Dokumen video yel-yel/slogan/ Moto dalam pembangunan ZI WBK/WBBM yang diucapkan oleh pimpinan dan seluruh pegawai.
- iii. Laporan realisasi usulan-usulan pegawai dalam pembangunan ZI WBK/WBBM (dapat berupa Nota Dinas) melampirkan dengan format kolom (1) Nomor; (2) Usulan pegawai (Nama Pegawai - Usulan - Sumber); (3) Realisasi Atas Usulan Pegawai); (4) Bukti dukung; (5) Keterangan.

b. Reform

Pada aspek *reform* pengukuran keberhasilan program dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

1) Komitmen dalam Perubahan

Komitmen dalam perubahan di unit kerja dilakukan dengan langkah penerapan sebagai berikut:

- a) agen perubahan (AoC) yang telah ditetapkan wajib membuat perubahan yang konkret di unit kerja. Perubahan yang dilakukan AoC berlandaskan *Core Value* ASN Berakhlak sehingga perubahan nilai/budaya menjadi nyata dan dapat dirasakan manfaatnya bagi unit kerja, *stakeholder* dan masyarakat.

Bukti dukung:

Laporan tindak perubahan AoC yang berisi: (a) Latar belakang permasalahan; (b) Maksud dan Tujuan; (c) Hasil yang diharapkan; (d) Implementasi; (e) Capaian/ Hasil; (f) Simpulan dan Saran.

- b) agar perubahan yang dibuat agen perubahan menjadi dapat diimplementasikan maka perlu diintegrasikan ke dalam sistem manajemen. Pengintegrasian ke dalam sistem manajemen tersebut dapat berupa kebijakan/ instruksi pimpinan unit kerja yang ditetapkan secara formal

sehingga mengikat untuk diimplementasikan oleh seluruh anggota organisasi.

Bukti dukung:

Dokumen kebijakan/ instruksi pimpinan unit kerja yang ditetapkan secara formal (Surat Edaran/Keputusan Kepala/dokumen lain yang relevan) terkait penerapan perubahan AoC yang berlaku bagi seluruh pegawai di lingkungan unit kerja.

2) Komitmen Pimpinan

Pimpinan unit kerja memiliki komitmen terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi dengan langkah penerapan sebagai berikut:

- a) Pimpinan unit kerja mengintegrasikan rencana kerja pembangunan ZI menuju WBK/WBBM ke dalam dokumen perencanaan unit kerja (Rencana Strategis/ Perjanjian Kinerja/ Sasaran Kinerja Pegawai).

Bukti dukung:

Dokumen Rencana Strategis/ Perjanjian Kinerja/ Sasaran Kinerja Pegawai yang telah memuat sasaran/indikator kinerja/target pembangunan ZI menuju WBK/WBBM.

- b) sasaran/indikator kinerja/target pembangunan ZI menuju WBK/WBBM yang telah dimuat dalam Dokumen Rencana Strategis/Perjanjian Kinerja/ Sasaran Kinerja Pegawai, diukur pencapaiannya oleh pimpinan unit kerja.

Bukti dukung:

Dokumen laporan Sasaran/indikator kinerja/target pembangunan ZI menuju WBK/WBBM yang telah dimuat dalam Dokumen Rencana Strategis/ Perjanjian Kinerja/Sasaran Kinerja Pegawai (dapat berupa Nota Dinas) melampirkan dengan format kolom (1) Nomor; (2) Target Reformasi Birokrasi (Sasaran - indikator kinerja - target); (3) Realisasi Target; (4) Persentase Capaian; (5) Keterangan.

3) Membangun Budaya Kerja

Unit kerja membangun budaya kerja positif dan menerapkan nilai-nilai organisasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dengan langkah penerapan sebagai berikut:

- a) menyusun pedoman pelaksanaan *Core Value* ASN Berakhlak (berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif) bagi pegawai di lingkungan unit kerja. Pedoman tersebut paling sedikit mengatur contoh kegiatan rutin sebagai bukti nyata implementasi *Core Value* ASN Berakhlak dan dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Misal *core value* berorientasi pelayanan panduan perilakunya adalah memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, maka kegiatan nyata yang dapat dilakukan adalah evaluasi layanan publik unit kerja dilengkapi dengan SOP pelaksanaan evaluasi layanan publik tersebut.

Bukti dukung:

Pedoman pelaksanaan *Core Value* ASN Berakhlak bagi pegawai di lingkungan unit kerja dilengkapi dengan SOP pelaksanaan kegiatan/tugas.

- b) melakukan internalisasi/ sosialisasi pedoman pelaksanaan *Core Value* ASN Berakhlak bagi pegawai di lingkungan unit kerja dan SOP pelaksanaan kegiatan/tugas kepada seluruh pegawai.

Bukti dukung:

Dokumentasi pertemuan internalisasi/ sosialisasi pedoman pelaksanaan *Core Value* ASN Berakhlak yang diikuti oleh seluruh pegawai (Surat undangan, materi sosialisasi, daftar hadir, notulensi, dokumentasi foto) atau Cetak buku saku pedoman pelaksanaan *Core Value* ASN Berakhlak bagi pegawai di lingkungan unit kerja dan didistribusikan kepada seluruh pegawai.

2. PENATAAN TATALAKSANA

Penataan tata laksana bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur pada ZI menuju WBK/WBBM. Target yang ingin dicapai pada masing-masing program ini adalah:

- a. meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan;
- b. meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses manajemen pemerintahan; dan
- c. meningkatnya kinerja unit kerja/satuan kerja.

Atas dasar tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan penataan tata laksana, yaitu:

a. Aspek Pemenuhan

1) Prosedur Operasional Tetap (SOP) Kegiatan Utama

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah;
- (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- (3) Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 25 tahun 2017 tentang Penataan Tata Laksana Business Proses di Lingkungan BKKBN; dan
- (4) Keputusan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 66 Tahun 2019 tentang Proses Bisnis di Lingkungan BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun/dimiliki oleh Unit kerja dipetakan kesesuaiannya dengan Peta Lintas Fungsi yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala

Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 66 Tahun 2019 tentang Proses Bisnis di Lingkungan BKKBN. Terdapat 114 peta lintas fungsi untuk pelaksanaan proses bisnis di BKKBN, unit kerja memetakan SOP yang telah dimiliki sesuai dengan peta lintas fungsi yang menjadi tugas fungsinya. Peta lintas fungsi yang menjadi tugas fungsi unit kerja, seluruhnya wajib dilengkapi dengan SOP, minimal 1 (satu) peta lintas fungsi dilengkapi 1 (satu) SOP. Unit kerja juga mengidentifikasi SOP yang telah disusun merupakan SOP spesifik/inovasi (berbeda dengan unit kerja lain) dan tetap selaras dengan peta lintas fungsi.

Bukti dukung:

- i. Dokumen SOP dengan format sesuai ketentuan (lembar penetapan SOP dan bagan alur *flowchart*);
 - ii. Laporan pemenuhan SOP sesuai dengan peta proses bisnis (dapat berupa Nota Dinas) melampirkan dengan format kolom (1) Nomor; (2) Proses Bisnis (sesuai tugas fungsi); (3) Sub Proses Bisnis (sesuai tugas fungsi); (4) Peta Lintas Fungsi (sesuai tugas fungsi); (5) SOP; (6) Keterangan (Inovasi);
 - iii. Dokumen Proses Bisnis Instansi; dan
 - iv. Dokumen SOP seluruh bidang/ sub bidang terkait yang selaras dengan peta proses bisnis instansi BKKBN.
- (2) SOP yang telah ditetapkan unit kerja wajib diterapkan pada pelaksanaan kegiatan terkait. Penerapan SOP tersebut dengan melakukan setiap tahapan kegiatan dalam SOP secara terdokumentasi dan dilakukan supervisi oleh atasan langsung pelaksana kegiatan. Unit kerja

diharapkan melakukan inovasi dalam penerapan SOP. Inovasi penerapan SOP dapat berupa langkah tahapan SOP yang disesuaikan dengan karakteristik unit kerja.

Bukti dukung:

- i. Formulir Kendali Penerapan SOP dengan format: (1) Nama SOP; (2) Kegiatan; (3) Waktu Pelaksanaan; (4) Tahapan Kegiatan SOP; (5) Pelaksana; (6) *Output*; (7) Checklist (Sudah - Belum); (8) Keterangan dan ditandatangani oleh Pelaksana Kegiatan dan Atasan Langsung Pelaksana Kegiatan; dan
 - ii. Laporan Penerapan SOP secara berkala (dapat berupa Nota Dinas).
- (3) Dilakukan evaluasi terhadap penerapan SOP karena SOP tidak berlaku permanen, melainkan dapat berubah mengikuti lingkungan organisasi. SOP perlu dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik. Atas penerapan SOP sesuai dengan *ceklist* pada poin "b" jika ada catatan Langkah yang dilewati dan direkomendasikan untuk "*skip*" maka merupakan bagian dari evaluasi atas SOP tersebut, dan *outputnya* adalah SOP perbaikan yang lebih singkat.

Bukti dukung:

- i. Atas penerapan SOP sesuai dengan *ceklist* jika ada catatan langkah yang dilewati dan direkomendasikan untuk "*skip*" maka merupakan bagian dari evaluasi atas SOP tersebut, dan *outputnya* adalah SOP perbaikan yang lebih singkat;
- ii. Dokumen yang menunjukkan ada evaluasi atas pelaksanaan SOP. Dapat berupa perubahan alur SOP yang lebih sederhana

(sudah terdapat inovasi TI dalam pelaksanaannya); dan

- iii. Laporan hasil *monitoring* dan evaluasi SOP, atau evaluasi penerapan SOP AP pada unit kerja.

2) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

a) Referensi Peraturan

- (1) Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Tentang SPBE;
- (2) Permenpan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Manajemen Risiko SPBE; dan
- (3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang *Monitoring* dan evaluasi SPBE.

b) Langkah Penerapan

- (1) Telah disusun sistem informasi (aplikasi) berbasis IT yang berbentuk aplikasi atas pemantauan dan *updating* perencanaan, pelaksanaan pengukuran dan pencapaian kinerja unit kerja baik indikator kinerja dalam Rencana Strategis (Renstra), Perencanaan Kinerja (Renja), Rencana Kerja Anggaran K/L (RKA KL), Perjanjian Kinerja, Kontrak Kinerja, LKjIP, *Cascading* dan dokumen perencanaan lainnya.

Bukti dukung:

Screenshot aplikasi pemantauan dan *updating* perencanaan, pelaksanaan, pengukuran, dan pencapaian kinerja unit kerja baik indikator kinerja dalam Rencana Strategis (Renstra), Perencanaan Kinerja (Renja), Rencana Kerja Anggaran K/L (RKA KL), Perjanjian Kinerja, Kontrak Kinerja, LKjIP, *Cascading*, dan dokumen perencanaan lainnya.

- (2) Telah disusun sistem informasi (aplikasi) berbasis IT yang berbentuk aplikasi atas pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) pada

unit kerja dan merupakan inovasi/ pengembangan atas pengelolaan yang belum ada dalam menu SIMSDM BKKBN Pusat, seperti: pemantauan Daftar Urut Kepangkatan (DUK), pengembangan kompetensi, pengembangan karir, rekap absen, capaian kinerja individu dll).

Bukti dukung:

Screenshot aplikasi atas pengelolaan SDM pada unit kerja yang merupakan inovasi/pengembangan atas pengelolaan yang belum ada dalam menu SIMSDM BKKBN Pusat, seperti: pemantauan DUK, pengembangan kompetensi, pengembangan karir, rekap absen, capaian kinerja individu dll.

- (3) Telah disusun sistem informasi berbasis IT yang berbentuk aplikasi atas seluruh jenis pelayanan unit kerja BKKBN yang selaras dengan tugas dan fungsi masing-masing unit kerja (missal: ada konseling *online*, permintaan data *online*, permintaan fasilitasi program Bangga Kencana di Kab/ Kota, *Upadating* data dan informasi, layanan konsultasi *online* dll).

Bukti dukung:

Screenshot aplikasi atas seluruh jenis pelayanan unit kerja BKKBN yang selaras dengan tugas dan fungsi masing-masing unit kerja, seperti: konseling *online*, permintaan data *online*, permintaan fasilitasi program Bangga Kencana di kabupaten/kota, *updating* data dan informasi, layanan konsultasi *online* dll.

- (4) Evaluasi secara berkala tentang pengembangan sistem informasi.

Bukti dukung:

Laporan evaluasi secara berkala tentang pengembangan sistem informasi yang sudah

ada pada unit kerja – *logical model* atas pengembangan aplikasi bagaimana aplikasi diciptakan untuk memudahkan pekerjaan dan berdampak pada peningkatan pencapaian kinerja unit, dan individu.

3) Keterbukaan Informasi Publik

a) Referensi Peraturan

- (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- (2) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- (3) Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- (4) Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
- (5) Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;
- (6) Peraturan BKKBN Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik;
- (7) Keputusan Kepala BKKBN Nomor 54 tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BKKBN; dan
- (8) Keputusan Kepala BKKBN Nomor 86/KEP/D2/2021 tentang Pemutakhiran Daftar Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Dalam rangka mewujudkan sistem dokumentasi dan pelayanan informasi yang

baik dalam pengelolaan Program Pembangunan Keluarga, Kependudukan, dan Keluarga Berencana, unit kerja menyusun dan menetapkan SK PPID unit kerja dan memuat tugas dan fungsi serta kewajiban *monitoring* dan evaluasi secara berkala atas pelaksanaan keterbukaan informasi publik.

Bukti dukung:

- i. Dokumen SK PPID unit kerja yang memuat uraian tugas dan fungsi Tim PPID serta kewajiban *monitoring* dan evaluasi secara berkala atas pelaksanaan keterbukaan informasi publik; dan
 - ii. Dokumen Maklumat Pelayanan PPID dan Standar Pelayanan PPID yang memuat tata cara perolehan informasi publik dan jenis layanan informasi publik.
- (2) Tim PPID secara berkala melakukan *updating* dan atau penyebaran informasi secara berkala tentang kinerja unit organisasi, pelayanan dasar unit organisasi dan akuntabilitas pelaksanaan kinerja dan anggaran organisasi.

Bukti dukung:

Bukti dokumen *updating* dan atau penyebaran informasi secara berkala tentang kinerja unit organisasi, pelayanan dasar unit organisasi dan akuntabilitas pelaksanaan kinerja dan anggaran organisasi oleh tim PPID.

- (3) Tim PPID melaksanakan *monitoring* dan evaluasi secara berkala tentang pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik dan mengembangkan inovasi dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik (misal: menggunakan aplikasi PPID berbasis IT, menggunakan sosial media atas pelaksanaan keterbukaan informasi publik, menjawab

seluruh pertanyaan/aduan terkait unit organisasi secara cepat dan akurat.

Bukti dukung:

Laporan *monitoring* dan evaluasi secara berkala tentang pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik dan mengembangkan inovasi dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik (SS atas aplikasi PPID berbasis IT, akun sosial media, dokumen jawaban atas pertanyaan/aduan terkait unit organisasi).

b. Reform

Aspek *reform* diukur dengan melihat kondisi apakah:

1) Peta Proses Bisnis Mempengaruhi Penyederhanaan Jabatan

Pengukuran atas keberhasilan program ini adalah dengan melihat apakah telah disusun peta proses bisnis dengan adanya penyederhanaan.

Bukti dukung:

- i. SK perpindahan jabatan struktural ke jabatan fungsional;
- ii. Dokumentasi pelantikan perpindahan jabatan struktural ke jabatan fungsional; dan
- iii. Peta jabatan pada tingkat unit kerja.

2) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang Terintegrasi

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terintegrasi pada unit kerja dilakukan dengan langkah penerapan sebagai berikut:

- a) implementasi SPBE telah terintegrasi dan mampu mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Pengukuran atas keberhasilan program ini adalah dengan melihat apakah sistem informasi/aplikasi yang diterapkan mampu mendorong pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih cepat dan efisien.

Bukti dukung:

Screenshot (SS) sistem informasi/aplikasi layanan eksternal, pelayanan koordinatif dan pelayanan ke masyarakat langsung dll.

- b) implementasi SPBE telah terintegrasi dan mampu mendorong pelaksanaan pelayanan internal organisasi yang lebih cepat dan efisien. Pengukuran atas keberhasilan program ini adalah dengan melihat apakah sistem informasi/aplikasi yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan internal organisasi mampu memberi dampak efisien dan efektifitas tujuan unit kerja.

Bukti dukung:

Screenshot (SS) sistem informasi/aplikasi layanan internal, baik SDM, keuangan, diklat, perencanaan dll.

3) Transformasi Digital Memberikan Nilai Manfaat

- a) transformasi digital pada bidang proses bisnis utama telah mampu memberikan nilai manfaat bagi organisasi secara optimal, untuk mengukur keberhasilan program ini adalah dengan memastikan bahwa unit kerja telah menetapkan atas perencanaan serta pelaksanaan atas sasaran dan target manfaat/dampak dari transformasi digital.

Bukti dukung:

- i. Dokumen penetapan atas perencanaan serta pelaksanaan atas sasaran dan target manfaat/dampak dari transformasi digital bidang bisnis utama (Tusi). (*form logical model*); dan
- ii. Laporan *monitoring* dan evaluasi secara berkala atas sistem informasi/aplikasi layanan baik internal maupun eksternal, yang menunjukkan dampak atas pemanfaatan akses TI/aplikasi pada bidang bisnis utama (Tusi).

- b) transformasi digital pada bidang administrasi pemerintahan telah mampu memberikan nilai manfaat bagi organisasi secara optimal;

Bukti dukung:

- i. Dokumen penetapan atas perencanaan serta pelaksanaan atas sasaran dan target manfaat/dampak dari transformasi digital bidang administrasi pemerintahan. (*form logical model*); dan
 - ii. Laporan *monitoring* dan evaluasi secara berkala atas sistem informasi/aplikasi layanan baik internal maupun eksternal, yang menunjukkan dampak atas pemanfaatan akses TI/aplikasi pada bidang administrasi pemerintahan (Tusi).
- c) transformasi digital pada bidang pelayanan publik telah mampu memberikan nilai manfaat bagi organisasi secara optimal.

Bukti dukung:

- i. Dokumen penetapan atas perencanaan serta pelaksanaan atas sasaran dan target manfaat/dampak dari transformasi digital bidang pelayanan publik. (*form logical model*); dan
- ii. Laporan *monitoring* dan evaluasi secara berkala atas sistem informasi/aplikasi layanan baik internal maupun eksternal, yang menunjukkan dampak atas pemanfaatan akses TI/aplikasi pada bidang pelayanan publik.

3. PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM

Penataan sistem manajemen SDM aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada ZI menuju WBK/WBBM. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. meningkatnya ketaatan terhadap pengelolaan SDM aparatur;
- b. meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan SDM aparatur;

- c. meningkatnya disiplin SDM aparatur;
- d. meningkatnya efektivitas manajemen SDM aparatur; dan
- e. meningkatnya profesionalisme SDM.

Atas dasar hal tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan penataan manajemen SDM, yaitu:

a. Aspek Pemenuhan

1) Perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis beban Kerja; dan
- (2) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penetapan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan BKKBN (setiap muncul formasi *recruitment*).

b) Langkah Penerapan

- (1) Masing-masing unit kerja memiliki Tim Pelaksana Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja yang bertugas mengumpulkan data, menyusun informasi jabatan, memverifikasi data, serta mengumpulkan beban kerja dalam jangka waktu satu tahun.

Bukti dukung:

SK atau Surat Tugas Tim Pelaksana Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja.

- (2) Tim Pelaksana Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja menyusun peta jabatan, uraian jabatan, perhitungan analisis beban kerja dan informasi jawaban mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja.

Bukti dukung:

Dokumen yang menunjukkan pelaksanaan analisis jabatan dan analisis beban kerja (Surat, daftar hadir, foto, notulensi, lembar konsep dll).

- (3) Biro SDM/ Perwakilan BKKBN Provinsi menetapkan surat tugas penempatan CPNS pada komponen/bidang yang relevan dengan formasi CPNS yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penetapan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan BKKBN.

Bukti dukung:

Dokumen yang menunjukkan hasil analisis jabatan dan analisis beban kerja yaitu:

- i. Peta jabatan;
 - ii. Uraian jabatan;
 - iii. Perhitungan analisis beban kerja; dan
 - iv. Informasi jawaban.
- (4) Masing-masing atasan langsung CPNS melakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap penempatan CPNS dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan jabatan dalam organisasi (dibandingkan dengan informasi jabatan) dan perbaikan terhadap kinerja unit kerja (dibandingkan SKP atasan langsung CPNS sebelum dan sesudah penempatan CPNS).

Bukti dukung:

- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penetapan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan BKKBN atau formasi CPNS dalam dua tahun terakhir;
- ii. SK penempatan CPNS;
- iii. Surat Penempatan/Penugasan CPNS;

- iv. Laporan evaluasi kesesuaian penempatan CPNS dengan formasi jabatannya (dapat berupa Nota Dinas melampirkan tabel evaluasi penempatan CPNS dengan formasi jabatannya);
- v. Laporan *monitoring* dan evaluasi terhadap penempatan CPNS dari atasan langsungnya (dapat berupa Nota Dinas melampirkan tabel);
- vi. Pemenuhan kebutuhan jabatan dalam organisasi yang membandingkan kebutuhan pegawai dengan realisasi pemenuhan pegawai; dan
- vii. Perbaikan terhadap kinerja unit kerja yang membandingkan SKP atasan langsung CPNS sebelum dan sesudah penempatan CPNS.

2) Pola Mutasi Internal

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;
- (2) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;
- (3) Peraturan BKN Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi; dan
- (4) Peraturan Kepala BKKBN Nomor 234/PER/B2/2012 tentang Pedoman Perpindahan Wilayah Kerja dan Perpindahan Atar Instansi di Lingkungan BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Masing-masing unit kerja dapat melakukan mutasi dan/atau promosi dari lingkungan internal dalam rangka pengisian dan penempatan PNS untuk JA dan JF.

Bukti dukung:

Dokumen usulan mutasi pegawai dalam 5 tahun terakhir:

- i. Surat pengantar usulan mutasi pegawai; dan
- ii. Notulensi/laporan rapat baperjakat pimpinan unit kerja yang membahas pertimbangan mutasi pegawai atas dasar kesesuaian antara kompetensi PNS dengan persyaratan jabatan, klasifikasi jabatan dan pola karier, dengan memperhatikan prinsip larangan konflik kepentingan serta kebutuhan organisasi.

- (2) Promosi dalam JA dapat dilakukan melalui seleksi internal oleh panitia seleksi.

Bukti dukung:

Dokumen seleksi internal pengisian Jabatan Administrator (Pengumuman/dokumen *open bidding*, berita acara dll).

- (3) Mutasi dilakukan paling singkat 2 (dua) tahun dan paling lama 5 (lima) tahun.

Bukti dukung:

SK mutasi pegawai dalam 5 tahun terakhir.

- (4) Usulan mutasi dibahas Rapat Baperjakat pimpinan dengan dasar kesesuaian antara kompetensi PNS dengan persyaratan jabatan, klasifikasi jabatan dan pola karier, dengan memperhatikan prinsip larangan konflik kepentingan serta kebutuhan organisasi.

Bukti dukung:

Laporan *monitoring* dan evaluasi terhadap kegiatan mutasi dari pimpinan unit kerja (dapat berupa Nota Dinas melampirkan tabel perbaikan terhadap kinerja unit kerja yang membandingkan antara capaian target *output* dalam renstra/ SKP pejabat/pegawai sebelum dan sesudah mutasi.

- (5) Biro SDM/ Perwakilan BKKBN Provinsi menetapkan SK mutasi dan/atau promosi pegawai.

Bukti dukung:

SK mutasi dan/atau promosi pegawai dari Biro SDM/ Perwakilan BKKBN Provinsi.

- (6) Pimpinan unit kerja melakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap kegiatan mutasi dan/atau mutasi yang telah dilakukan dikaitkan dengan perbaikan terhadap kinerja unit kerja (dibandingkan antara capaian target *output* dalam renstra/ SKP pejabat/pegawai sebelum dan sesudah mutasi).

Bukti dukung:

Sivika dan Laporan *monitoring* rotasi/mutasi pejabat pengawas dan staf dari pimpinan unit kerja (dapat berupa Nota Dinas melampirkan tabel perbaikan terhadap kinerja unit kerja yang membandingkan antara capaian target *output* dalam renstra/ SKP pejabat/pegawai sebelum dan sesudah mutasi).

3) Pengembangan pegawai berbasis kompetensi

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 17 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Analisis Kebutuhan Pendidikan dan Pelatihan Teknis Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
- (2) Kebijakan/ Pedoman Standar Kompetensi Jabatan Tinggi Madya/ Jabatan Tinggi Pratama/ Jabatan Administrasi/ Jabatan Fungsional Tertentu; dan
- (3) Peraturan BKN Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pembinaan Penyelenggara Penilaian Kompetensi.

b) Langkah Penerapan

- (1) Unit kerja menyusun dokumen perencanaan diklat/ pengembangan kompetensi untuk seluruh pegawai dengan memperhatikan pemenuhan standar kompetensi jabatan dan capaian kinerja (SKP) melalui *Training Need Analysis* (TNA).

Bukti dukung:

Dokumen perencanaan diklat/pengembangan kompetensi (TNA), dapat berupa Nota Dinas melampirkan tabel perencanaan diklat/ pengembangan kompetensi yang terdiri dari kolom: (1) Nomor Urut; (2) Nama Pegawai; (3) Jabatan; (4) Standar Kompetensi Jabatan Yang Harus Dipenuhi; (5) Realisasi Pemenuhan Standar Kompetensi Jabatan; (6) *Gap* Kompetensi; (7) Nilai SKP; (8) Predikat SKP; (9) Rencana diklat/ pengembangan kompetensi; (10) Rencana tanggal pelaksanaan; (11) Keterangan.

- (2) Perencanaan diklat/ pengembangan kompetensi diprioritaskan bagi pegawai yang terdapat *gap* kompetensi dan/atau penurunan kinerja (SKP) dengan menu diklat yang relevan untuk mengurangi *gap* kompetensi dan/atau meningkatkan kinerja.

Bukti dukung:

Menyusun laporan realisasi pelaksanaan diklat/ pengembangan kompetensi (dapat berupa Nota Dinas melampirkan tabel yang membandingkan rencana diklat/ pengembangan kompetensi dan realisasinya dan menyimpulkan *gap* kompetensi pegawai).

- (3) Pengembangan kompetensi dapat melalui pengikutsertaan pada lembaga pelatihan, *in-house training*, atau melalui *coaching*, atau *mentoring*, dll.

Bukti dukung:

Laporan *monitoring* dan evaluasi terhadap hasil pengembangan kompetensi dari masing-masing atasan langsung pegawai (dapat berupa Nota Dinas melampirkan tabel yang membandingkan antara rencana *output* penugasan pasca diklat dengan realisasinya).

- (4) Unit kerja melaksanakan rencana diklat/ pengembangan kompetensi dan menyusun laporan realisasinya secara berkala (minimal semesteran).

Bukti dukung:

RKAKL diklat, Surat Izin Belajar, Daftar peserta diklat PIM III dan IV dan sertifikat.

- (5) Masing-masing atasan langsung memberikan penugasan kepada pegawai selesai melaksanakan diklat/ pengembangan kompetensi dengan *output* yang terukur.

Bukti dukung:

Laporan *monitoring* dan evaluasi terhadap penugasan kepada pegawai selesai melaksanakan diklat dari masing-masing atasan langsung (dapat berupa Nota Dinas melampirkan tabel yang membandingkan antara rencana *output* penugasan pasca diklat dengan realisasinya).

- (6) Masing-masing atasan langsung melakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap hasil pengembangan kompetensi dikaitkan dengan perbaikan terhadap kinerja unit kerja (mengukur *output* penugasan pasca diklat).

Bukti dukung:

SKP dan Laporan *monitoring* evaluasi pejabat terhadap hasil pengembangan kompetensi dari pimpinan unit kerja (dapat berupa Nota Dinas melampirkan tabel perbaikan terhadap kinerja unit kerja yang membandingkan antara

capaian target *output* dalam renstra/ SKP pejabat/pegawai sebelum dan sesudah penugasan pasca diklat.

4) Penetapan kinerja individu

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penjenjangan Kinerja Instansi Pemerintah;
- (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil; dan
- (3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 88 Tahun 2021 tentang Penjenjangan Kinerja Instansi Pemerintah.

b) Langkah Penerapan

- (1) Masing-masing pegawai menyusun Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dengan tahapan sebagai berikut:
 - i. Pimpinan unit kerja menyusun SKP berdasarkan Perjanjian Kinerja;
 - ii. Pejabat Administrasi dan Pejabat Fungsional membagi peran seluruh individu dengan melakukan *cascading* yang memiliki hubungan kausalitas secara berjenjang atas SKP pimpinan unit kerja;
 - iii. Pejabat Administrasi dan Pejabat Fungsional menentukan rencana kinerja dari setiap peran hasil hasil *cascading*;
 - iv. Pejabat Administrasi dan Pejabat Fungsional menentukan aspek indikator (kuantitas, kualitas, waktu, biaya) dan indikator kinerja individu yang memenuhi kriteria spesifik, terukur, realistis, memiliki batas waktu pencapaian dan

- menyesuaikan kondisi internal dan eksternal organisasi;
- v. Pejabat Administrasi dan Pejabat Fungsional menetapkan target kinerja;
 - vi. Pejabat Fungsional menyusun format keterkaitan SKP dengan angka kredit; dan
 - vii. Pimpinan unit kerja menugaskan pegawai (yang membidangi SDM/perencanaan kinerja/ audit internal) untuk mereviu rencana SKP seluruh pegawai terhadap aspek (1) Keselarasan Kinerja pegawai dengan Kinerja atasan langsung secara berjenjang sampai pimpinan unit kerja; (2) Kesetaraan kualitas dan tingkat kendali Kinerja pada tingkat jabatan yang setara; (3) Ketepatan penentuan aspek indikator dan indikator Kinerja individu yang digunakan untuk mengukur setiap rencana Kinerja.

Bukti dukung:

Dokumen pohon kinerja dari pimpinan unit kerja sampai individu dengan kualitas *cascading* yang memiliki hubungan kausalitas secara berjenjang.

- (2) Masing-masing pegawai telah memiliki Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang ditetapkan oleh pejabat pejabat penilai kinerja.

Bukti dukung:

Dokumen reviu rencana SKP pimpinan unit kerja, pejabat administrasi dan pejabat fungsional.

- (3) Pegawai melaksanakan rencana Kinerja setelah SKP ditetapkan.

Bukti dukung:

Dokumen SKP yang ditetapkan oleh pejabat pejabat penilai kinerja.

- (4) Pejabat penilai kinerja diharuskan untuk memberikan pemantauan secara berkelanjutan, yang meliputi satu atau lebih revidu kemajuan paling kurang satu kali dalam setiap semester pada tahun berjalan.

Bukti dukung:

Dokumen hasil pengukuran kinerja periodik.

- (5) Pimpinan unit kerja menetapkan periode pengukuran kinerja yang berlaku di lingkungan unit kerjanya, dapat dilakukan secara periodik setiap bulan, triwulanan, semesteran, atau tahunan;

Bukti dukung:

Dokumen penilaian SKP pimpinan unit kerja, pejabat administrasi dan pejabat fungsional.

- (6) Pejabat penilai kinerja melakukan penilaian SKP. Penilaian SKP pimpinan unit kerja, pejabat administrasi dan pejabat fungsional didasarkan pada hasil pengukuran kinerja tahunan. Selanjutnya hasil penilaian SKP ditandatangani oleh pejabat penilai kinerja.

Bukti dukung:

Laporan realisasi pegawai yang mendapatkan penghargaan atas hasil penilaian kinerja.

- (7) Atas hasil penilaian kinerja, dapat diberikan penghargaan yaitu (1) prioritas untuk diikutsertakan dalam program kelompok rencana suksesi; (2) prioritas untuk pengembangan kompetensi atau (3) penghargaan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bukti dukung:

Laporan realisasi pegawai yang mendapatkan penghargaan atas hasil penilaian kinerja.

5) Penegakan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- (2) Peraturan Kepala BKKBN Nomor: 206/PER/B2/2011 tentang Kode Etik dan Perilaku PNS di Lingkungan BKKBN; dan
- (3) Peraturan BKKBN Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Unit kerja melakukan sosialisasi kebijakan disiplin PNS, kode etik dan aturan perilaku kepada seluruh pegawai melalui berbagai media secara berkala.

Bukti dukung:

Dokumen inovasi kebijakan penerapan disiplin PNS, kode etik dan aturan perilaku sesuai karakteristik unit kerja.

- (2) Unit kerja wajib membuat inovasi kebijakan penerapan disiplin PNS, kode etik dan aturan perilaku sesuai karakteristik unit kerja dengan tujuan meningkatkan disiplin pegawai dan berpengaruh positif dengan peningkatan kinerja organisasi.

Bukti dukung:

Dokumen yang menunjukkan sosialisasi kebijakan disiplin PNS, kode etik dan aturan perilaku kepada seluruh pegawai melalui berbagai media secara berkala (Surat, daftar hadir, foto, notulensi, lembar konsep dll).

- (3) Unit kerja melakukan *monitoring* dan evaluasi atas pelaksanaan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku secara berkala.

Bukti dukung:

Dokumen *monitoring* dan evaluasi atas pelaksanaan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku secara berkala.

- (4) Unit kerja memberikan reward kepada pegawai yang mematuhi aturan disiplin/kode etik/kode perilaku dan memberikan *punishment/sanksi* disiplin jika pegawai terbukti melanggar aturan disiplin/kode etik/kode perilaku.

Bukti dukung:

Dokumen pemeriksaan dugaan pelanggaran disiplin pegawai dan SK penjatuhan sanksi disiplin (jika ada).

6) Sistem Informasi Kepegawaian

a) Referensi Peraturan

Manual Book aplikasi Sistem Informasi Manajemen SDM.

b) Langkah Penerapan

- (1) Unit kerja memastikan seluruh pegawai dapat mengakses aplikasi SIMSDM.

Bukti dukung:

Dokumen *screenshot/video* akun pegawai dapat login aplikasi SIMSDM.

- (2) Unit kerja segera melakukan pemutakhiran setiap ada perubahan data pegawai.

Bukti dukung:

Dokumen *screenshot* notifikasi pemutakhiran setiap ada perubahan data pegawai.

b. Reform

Aspek *reform* diukur dengan melihat kondisi apakah:

1) Kinerja Individu

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah ukuran kinerja individu telah berorientasi hasil (*outcome*) sesuai pada levelnya masing-masing.

Bukti dukung:

- a) dokumen pohon kinerja dari pimpinan unit kerja sampai individu dengan kualitas *cascading* yang memiliki hubungan kausalitas secara berjenjang;
- b) dokumen SKP yang ditetapkan oleh pejabat pejabat penilai kinerja sesuai dengan format Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil; dan
- c) analisis hasil sasaran kinerja individu telah berorientasi hasil (*outcome*).

2) Assessment Pegawai

Diukur dengan melihat apakah hasil *assessment* telah dijadikan pertimbangan untuk mutasi dan pengembangan karir pegawai.

Bukti dukung:

- a) laporan jumlah pelaksanaan *assessment* pegawai;
- b) laporan/notulensi baperjakat/hasil *bidding* yang telah mempertimbangkan hasil pelaksanaan *assessment* pegawai; dan
- c) contoh dokumen hasil *assessment* pegawai dan kebijakan penempatan pegawai yang bersangkutan di tempat yang sesuai hasil *assessment* nya.

3) Pelanggaran Disiplin Pegawai

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah terjadi penurunan pelanggaran disiplin pegawai.

Bukti dukung:

- a) laporan perbandingan pelanggaran disiplin pegawai tahun berjalan dengan tahun sebelumnya yang menunjukkan penurunan jumlah pelanggaran disiplin dari tahun sebelumnya; dan
- b) dokumen *monitoring* dan evaluasi atas pelaksanaan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku secara berkala.

4. Penguatan Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan dalam mencapai misi dan tujuan organisasi. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. meningkatnya kinerja instansi pemerintah; dan
- b. meningkatnya akuntabilitas instansi pemerintah.

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

a. Aspek Pemenuhan

1) Keterlibatan Pimpinan

a) Referensi Peraturan

- (1) Permen PAN dan RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja - Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
- (2) Permen PAN dan RB Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- (3) Permen PAN dan RB Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja Pemerintah Pusat;
- (4) Permen PAN dan RB Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Atas Implementasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- (5) Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Survei Kinerja dan Akuntabilitas Program Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Pembangunan Keluarga; dan
- (6) Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Atas Implementasi Sistem

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Lingkungan BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Dalam penyusunan perencanaan pimpinan setiap level secara langsung terlibat dan aktif saat penyusunan perencanaan baik berupa penyusunan Renstra, Renja, RKAKL, Perencanaan DAK, PK dll.

Bukti dukung:

- i. Dokumen yang menunjukkan seluruh pimpinan terlibat dalam penyusunan Renstra, Renja, RKAKL, Perencanaan DAK, PK dll (Surat undangan / nota dinas, daftar hadir, foto, notulensi, lembar konsep dll); dan
 - ii. Lembar persetujuan konsep yang ditandatangani oleh seluruh level/ jenjang pimpinan terkait.
- (2) Penetapan Kinerja (PK) telah dibahas secara matang dan komprehensif dalam berbagai kesempatan pertemuan dan disepakati secara bersama pada level pimpinan dan seluruh level pimpinan terlibat.

Bukti dukung:

- i. Bukti rapat pembahasan dengan Biro Perencanaan (langsung maupun VM/Zoom); dan
 - ii. Penetapan Kinerja Pusat/Provinsi yang sudah ditetapkan secara informal baik dalam Keputusan Kepala BKKBN maupun PK masing-masing unit dengan pimpinan/atasan langsung.
- (3) Atas penetapan kinerja yang sudah ditetapkan pada saat perencanaan dilakukan pemantauan secara berkala oleh pimpinan pada setiap kesempatan baik khusus membahas capaian

kinerja maupun secara informal dalam kesempatan khusus.

Bukti dukung:

- i. Dokumen yang menunjukkan pimpinan memantau capaian kinerja pegawai setiap hari/bulan, dan melakukan validasi;
- ii. Dokumentasi kegiatan pemantauan capaian kinerja melalui Rakom, Radalgram, Rabid, dsb (Dokumentasi terdiri dari Surat Undangan/Nota Dinas, Notulensi, Daftar hadir, dan foto kegiatan);
- iii. Dokumen Laporan realisasi program kerja bulanan dan semester; dan
- iv. SKP pegawai yang ditandatangani oleh atasan.

2) Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja

a) Referensi Peraturan

- (1) Permen PAN dan RB No. 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kerja - Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
- (2) Permen PAN dan RB No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- (3) Permen PAN dan RB No. 9 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Kinerja Pemerintah Pusat;
- (4) Permen PAN dan RB No. 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- (5) Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Survei Kinerja dan Akuntabilitas Program Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Pembangunan Keluarga; dan

- (6) Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 14 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Lingkungan BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Dokumen perencanaan berupa Rencana Strategis (Renstra), Perencanaan Kinerja (Renja), Rencana Kerja Anggaran K/L (RKA KL), Perjanjian Kinerja, Kontrak Kinerja, LKJIP, *Cascading* dan dokumen perencanaan lainnya telah tersedia.

Bukti dukung:

Dokumen perencanaan meliputi:

- i. Dokumen Renstra unit kerja;
 - ii. Dokumen Renja/ RKA Unit Kerja;
 - iii. Dokumen RKAKL;
 - iv. Dokumen PK unit kerja baik pimpinan dengan atasan langsung dan bawahan dengan atasan langsung;
 - v. Dokumen RAPK;
 - vi. LKJIP Unit Kerja masing-masing;
 - vii. Dokumen *cascading* unit kerja; dan
 - viii. Dokumen perencanaan DAK.
- (2) Perencanaan Kinerja telah berorientasi hasil. Tujuan dan Sasaran dalam perencanaan kinerja telah memuat narasi yang menunjukkan bahwa tujuan dan sasaran telah berorientasi hasil, pada umumnya dinarasikan dengan kata: terwujudnya dll.

Bukti dukung:

Screenshot bagian rencana strategis pada Renstra unit kerja.

- (3) Unit Kerja dan Pimpinan unit sampai dengan individu telah memiliki Indikator Kinerja Utama (IKU) dan atau Indikator Kinerja Kegiatan (IKK) masing-masing.

Bukti dukung:

- i. *Screenshot* bagian Penetapan IKU Unit kerja pada Renstra unit kerja; dan
 - ii. Dokumen Keputusan Kepala terkait IKU BKKBN dan Penandatanganan IKU/PK/KKP.
- (4) Atas indikator-indikator yang sudah tersusun telah memiliki ukuran indikator yang bersifat SMART, dengan rincian penjelasan sebagai berikut:
- i. *Spesific*: Tidak berdwimakna;
 - ii. *Measureable*: Dapat diukur, dapat diidentifikasi satuan atau parameternya;
 - iii. *Achievable*: Dapat dicapai, relevan dengan tugas fungsinya (domainnya) dan dalam kendalinya (*controllable*);
 - iv. *Relevance*: Terkait langsung dengan (merepresentasikan) apa yang akan diukur;
 - v. *Timebound*: Mengacu atau menggambarkan kurun waktu tertentu; dan
 - vi. *Cukup*, dari segi jumlah, ukuran keberhasilan yang ada harus cukup mengindikasikan tercapainya tujuan, sasaran dan hasil program.

Bukti dukung:

Dokumen hasil evaluasi SAKIP Unit kerja (Laporan Hasil Evaluasi SAKIP, Berita Acara Hasil Evaluasi SAKIP, dan Kertas kerjanya).

- (5) Unit kerja segera melakukan penyusunan LKJIP tahun lalu pada awal tahun selanjutnya dan segera menyampaikan kepada Kepala BKKBN Pusat untuk dijadikan bahan dalam penyusunan LKJIP tingkat Lembaga.

Bukti dukung:

- i. Surat Sestama tentang batas akhir pengumpulan SAKIP Unit Kerja; dan

- ii. Surat Pimpinan Unit Kerja tentang penyampaian SAKIP Unit Kerja.
- (6) Penyusunan LKJIP unit kerja harus mengukur semua indikator kinerja baik IKU maupun IKK dan memberikan penjelasan atas pencapaiannya termasuk kendala (apabila tidak tercapai).

Bukti dukung:

Screenshot bagian Pelaporan Kinerja Unit kerja pada LKJIP unit kerja atau Keseluruhan.

- (7) Proses perencanaan dan pengukuran kinerja telah menggunakan sistem informasi/aplikasi yang berbasis teknologi informasi dan inovatif.

Bukti dukung:

- i. *Screenshot* (SS) aplikasi pengukuran kinerja, *monitoring* pencapaian kinerja, pelaporan kinerja dll; dan
 - ii. SS aplikasi penilaian kinerja individu/unit kerja.
- (8) Pegawai yang menjadi penanggung jawab atas pelaksanaan pengukuran kinerja (dhi. Tim Penyusun LKJIP, Perencana Komponen dan atau fungsional perencana) telah mendapatkan pelatihan, orientasi, seminar, *workshop* serta kegiatan pengembangan kompetensi lainnya dalam hal perencanaan dan pengukuran kinerja.

Bukti dukung:

Dokumen pengembangan kompetensi dan surat tugas tim penyusun LKJIP, Perencana Komponen dan atau fungsional perencana, diantaranya:

- i. Sertifikat diklat evaluasi sakip perencana komponen;
- ii. SK Pengelola akuntabilitas kinerja (dan perencana komponen, *E-Monitoring* dan

evaluasi bappenas dan kemenkeu, rencana aksi);

iii. Sertifikat *Workshop* perencanaan; dan

iv. Sertifikat *Workshop* SAKIP.

(9) Proses perencanaan dan pengukuran kinerja harus dilaksanakan oleh petugas/pegawai (dhi, Tim Penyusul LKjIP, Perencana Komponen dan atau fungsional perencana) yang telah memiliki kompetensi/ telah terlatih sesuai pada poin 7).

Bukti dukung:

i. Sertifikat diklat evaluasi sakip perencana komponen;

ii. SK Pengelola akuntabilitas kinerja (dan perencana komponen, *E-Monitoring* dan evaluasi bappenas dan kemenkeu, rencana aksi);

iii. Sertifikat *workshop* perencanaan; dan

iv. Sertifikat *workshop* SAKIP.

b. Reform

Aspek *reform* diukur dengan melihat kondisi apakah:

1) Meningkatnya capaian kinerja

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi persentase sasaran dengan capaian 100% atau lebih.

Bukti dukung:

i. Laporan Kinerja unit kerja BKKBN;

ii. Materi Radalgram tentang perkembangan capaian kinerja bulanan; dan

iii. Dokumen pengukuran kinerja individu melalui SKP tahunan.

2) Pemberian Reward and Punishment

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah hasil capaian/*monitoring* Perjanjian Kinerja telah dijadikan dasar sebagai pemberian *reward* and *punishment* bagi organisasi.

Bukti dukung:

- i. Dokumen penghargaan dan peringatan berupa pemberian surat pernyataan puas atau tidak puas bagi pegawai di unit kerja dari pimpinan unit kerja; dan
- ii. Dokumentasi pemberian penghargaan berupa piagam, *marchandise*, barang lain yang bermfaat bagi penunjang pekerjaan.

3) Kerangka Logis Kinerja

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah terdapat penjenjangan kinerja yang mengacu pada kinerja utama organisasi dan dijadikan dalam penentuan kinerja seluruh pegawai.

Bukti dukung:

- i. Dokumen pohon kinerja unit kerja;
- ii. Alur penetapan kinerja dari mulai individu yang terkait dengan atasannya dan atasannya terkait dengan kinerja unit organisasi; dan
- iii. Dokumen SKP Eselon II, Koordinator dan Sub Koordinator, sampai dengan fungsional pelaksanaan dan umum.

5. PENGUATAN PENGAWASAN

Penguatan pengawasan 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 instansi pemerintah;
- b. menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang pada unit kerja; dan
- c. Meningkatkan sistem integritas di unit kerja dalam upaya pencegahan KKN.

Atas dasar hal tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan penguatan pengawasan, yaitu:

a. Aspek Pemenuhan

1) Pengendalian Gratifikasi

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Kepala BKKBN No. 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan BKKBN, sebagaimana telah diubah dalam Perban BKKBN No. 29 Tahun 2020;
- (2) Keputusan Kepala BKKBN No. 75 Tahun 2017 tentang Unit Pengendali Gratifikasi di Lingkungan BKKBN; dan
- (3) Surat Edaran Inspektur Utama No.561/TU.102/C/2017 tentang Pengendalian Gratifikasi dan Pungli di Lingkungan BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Unit kerja dalam hal ini Pokja Penguatan Pengawasan memiliki program kerja tentang pelaksanaan *public campaign/* sosialisasi/ kampanye anti gratifikasi.

Bukti dukung:

- i. Dokumentasi berupa foto, dan atau media sosialisasi gratifikasi (pin, *leaflet*, *roll banner* dsb) yang pasang permanen pada tempat tertentu, non permanen pada kegiatan tertentu, dan penempatan pada sudut ruangan layanan tertentu;
- ii. Dokumen foto kegiatan, materi paparan/pembinaan, surat-surat yang menunjukkan bahwa unit kerja berkomitmen untuk tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun terkait tugas dan fungsi serta jabatan;
- iii. Pernyataan Komitmen Penerapan Program Pengendalian Gratifikasi dan rencana aksi pengendalian gratifikasi;
- iv. Pemetaan potensi KKN/Rencana Tindak pengendalian;
- v. SK UPG Unit Kerja;

- vi. Pelaporan Gratifikasi; dan
- vii. SOP Penanganan Gratifikasi.

(2) Unit kerja telah membentuk sub unit pengendali gratifikasi yang beranggotakan pegawai yang memiliki pengetahuan tentang pengendalian gratifikasi yang bertugas mengkampanyekan dan menerima serta mengelola pelaporan gratifikasi dari pegawai;

Bukti dukung:

- i. Surat Keputusan/ Surat Tugas sub unit pengendalian gratifikasi lingkungan unit kerja yang telah ditetapkan secara formal oleh pimpinan unit kerja (Tim Pokja ZI WBK WBBM, Tim Sub Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG), Tim *Role model* dan AoC (*Agent of Change*);
 - ii. Dokumen foto kegiatan, materi paparan/pembinaan, surat-surat yang menunjukkan bahwa unit kerja berkomitmen untuk tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun terkait tugas dan fungsi serta jabatan (Pernyataan Komitmen Penerapan Program Pengendalian Gratifikasi dan rencana aksi pengendalian gratifikasi);
 - iii. Pelaporan Gratifikasi; dan
 - iv. SOP Penanganan Gratifikasi.
- (3) Sub UPG unit kerja melakukan pelaporan berkala tentang penerimaan gratifikasi oleh pegawai.

Bukti dukung:

- i. SK UPG Unit Kerja;
- ii. Pelaporan Gratifikasi; dan
- iii. SOP Penanganan Gratifikasi.

2) Penerapan SPIP

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penilaian Maturitas Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terintegrasi Pada Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah;
- (2) Keputusan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 171 Tahun 2021 tentang Tim Penilaian Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
- (3) Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 18 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional;
- (4) Keputusan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 129 tahun 2017 tentang Satgas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional; dan
- (5) Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pedoman Penilaian Risiko di Lingkungan BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Mengimplementasikan lingkungan pengendalian baik terkait dengan budaya kerja organisasi, penegakan integritas dan kode etik, komitmen terhadap kompetensi (*the right person in the right place*), struktur organisasi yang sesuai kebutuhan tugas dan fungsi, pimpinan sebagai *role model*, sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait

lingkungan pengendalian yang sesuai dengan karakteristik unit kerja.

Bukti dukung:

- i. Adanya nilai etika dan budaya kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi, pengelolaan keuangan, pengelolaan aset, dan pelaksanaan tugasnya sesuai peraturan yang berlaku; (dokumentasi);
 - ii. Pernyataan kebijakan, penetapan struktur pengelola risiko korupsi, serta standar perilaku antikorupsi/bisa dalam bentuk spanduk, *banner*, dan video;
 - iii. Ada SOP antikorupsi yang mencakup tiga proses prinsip dalam pengelolaan risiko korupsi, yakni cegah, deteksi, dan respons;
 - iv. Adanya budaya kerja organisasi yang menunjukkan bahwa organisasi sudah menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas;
 - v. Pengisian jabatan dalam organisasi dilaksanakan dan diisi oleh SDM yang kompeten (dapat berupa profil dan struktur organisasi);
 - vi. Pimpinan menjadi *role model* antikorupsi dan menerapkannya dalam kehidupan keseharian (dapat berupa video dan foto, SK AoC); dan
 - vii. Pimpinan organisasi menjalin hubungan kerja yang baik (kemitraan) dengan instansi lain terkait dengan upaya pencapaian tujuan organisasi (video dan foto).
- (2) Lakukan penilaian risiko atas seluruh lini organisasi/kegiatan terutama kegiatan yang bersifat strategis (pengungkit capaian strategis)

sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait lingkungan pengendalian yang sesuai dengan karakteristik unit kerja.

Bukti dukung:

- i. Adanya register risiko dan dipahami oleh pemilik risiko (dokumen register risiko di masing-masing pegawai);
 - ii. Seluruh risiko telah memiliki skala keterjadian dan dampak (dalam *risk register*);
 - iii. Adanya RTP sebagai mitigasi risiko (dalam *risk register*);
 - iv. Dokumen Manajemen Resiko; dan
 - v. LHKASN.
- (3) Lakukan kegiatan pengendalian untuk meminimalisir risiko sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait kegiatan pengendalian untuk meminimalisir risiko yang sesuai dengan karakteristik unit kerja.

Bukti dukung:

- i. Adanya dokumen laporan yang menunjukkan perbandingan sasaran dan indikator kinerja dengan capaian kinerja secara berkala untuk mengatasi hambatan kinerja, menetapkan strategi perbaikan, dan menilai kinerja suatu unit sampai dengan periode tertentu dalam rangka mengawal pencapaian tujuan organisasi. Dapat berupa Rencana Aksi Pencapaian Kinerja (RAPK) dan pemantauannya. (Modifikasi tabel dalam RAPK);
- ii. Laporan pembinaan SDM secara berkala (apel, rapim, rakom, radep, rabid dll);

- iii. SOP atas pelaksanaan sistem informasi (aplikasi-aplikasi) jika terjadi gangguan sudah ada metode mitigasinya;
 - iv. SOP pelaksanaan anggaran dan penggunaan BMN, dan evaluasi atas konsistensi pelaksanaannya; dan
 - v. Catatan atas laporan keuangan dan aset dapat diungkap secara memadai (CaLK dan CaLBMN).
- (4) Lakukan kegiatan terkait sosialisasi kegiatan penginformasian dan pengkomunikasian kepada unit kerja terkait peta risiko yang tersusun termasuk kegiatan pengendaliannya kepada seluruh pihak terkait.

Bukti dukung:

- i. Seluruh *risk register* dan rencana tindak pengendaliannya telah disampaikan dan dipahami oleh semua pemiliki risiko. (laporan sosialisasi, undangan sosialisasi, materi sosialisasi, daftar hadir, notulensi, dokumentasi foto, penyampaian *risk register* dll);
- ii. Adanya laporan evaluasi dan pengkomunikasian atas pelaksanaan RTP serta simpulan atas efektivitas dan rencana perbaikan RTP nya; dan
- iii. Ada laporan hasil audit intern yang menilai tentang efektivitas pelaksanaan *risk register* dan RTP nya.

3) Penerapan Pengaduan Masyarakat

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Kepala BKKBN Nomor. 365/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; dan
- (2) SK Kepala BKKBN No. 76/KEP/C/2018 tentang Tim Pengaduan Masyarakat di Lingkungan BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Menyusun kebijakan teknis terkait penanganan pengaduan masyarakat dan WBS atas kebijakan yang sudah di keluarkan BKKBN pusat.
 - i. Surat Edaran pimpinan unit terkait kebijakan penerapan saluran pengaduan masyarakat dan WBS terpadu;
 - ii. SK tim pengaduan masyarakat unit kerja;
 - iii. Dokumentasi Kotak Pengaduan;
 - iv. Pelaporan pengaduan masyarakat; dan
 - v. SOP pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (2) Menciptakan saluran pengaduan masyarakat secara mandiri.
 - i. Secara mandiri menciptakan saluran pengaduan sendiri baik melalui SMS/WA dan saluran lainnya;
 - ii. Surat Edaran pimpinan unit terkait kebijakan penerapan saluran pengaduan masyarakat dan WBS terpadu;
 - iii. SK tim pengaduan masyarakat unit kerja;
 - iv. Tangkap layar Dumas di Website/WA/SMS;
 - v. Pelaporan pengaduan masyarakat; dan
 - vi. Laporan dan materi serta foto sosialisasi saluran pengaduan dan WBS pada momen-momen kegiatan strategis.
- (3) Menyusun SOP atas penanganan dan atau tindaklanjut pengaduan masyarakat/WBS.
 - i. SK tim pengaduan masyarakat unit kerja; dan
 - ii. SOP pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (4) Menghitung realisasi penanganan pengaduan masyarakat yang harus diselesaikan.

Bukti dukung:

Laporan jumlah pengaduan masyarakat baik yang telah, dalam proses dan belum ditindaklanjuti.

- (5) Melakukan *monitoring* dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat dengan mengidentifikasi jumlah pengaduan/WBS yang masuk dan di tindaklanjuti memilah jenis pengaduan, mengidentifikasi masalah/hambatan saluran pengaduan dan hambatan dalam TL hasil pengaduan/WBS.

Bukti dukung:

- i. Laporan pengaduan masyarakat;
 - ii. Laporan penanganan Pengaduan masyarakat; dan
 - iii. Laporan evaluasi atas efektivitas termasuk hambatan dalam penanganan dan hambatan atas saluran Dumas dan WBS.
- (6) Menindaklanjuti hasil evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat pada poin "5".

Bukti dukung:

- i. Laporan pengaduan masyarakat; dan
- ii. Laporan tindak lanjut hasil evaluasi pengelolaan Dumas dan WBS.

4) Penerapan WBS

a) Referensi Peraturan

- (1) PP No.71 tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
- (2) Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran-SPP (*Whistleblowing System-WBS*) 2008-Komite Nasional Kebijakan *Governance*;
- (3) Peraturan Kepala No. 184 tahun 2014 tentang Sistem Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional; dan

- (4) SK Kepala BKKBN No.79/KEP/C/2018 tentang Tim Penanganan Pengaduan WBS di Lingkungan BKKBN.

b) Langkah Penerapan

- (1) Menyusun kebijakan teknis terkait penanganan pengaduan masyarakat dan WBS atas kebijakan yang sudah dikeluarkan BKKBN pusat.

Bukti dukung:

- i. Surat Edaran pimpinan unit terkait kebijakan penerapan saluran pengaduan masyarakat dan WBS terpadu;
- ii. SK tim pengaduan masyarakat unit kerja;
- iii. Dokumentasi Kotak Pengaduan;
- iv. Pelaporan pengaduan masyarakat; dan
- v. SOP pengelolaan pengaduan masyarakat.

- (2) Menciptakan saluran pengaduan masyarakat secara mandiri.

Bukti dukung:

- i. Secara mandiri menciptakan saluran pengaduan sendiri baik melalui SMS/WA dan saluran lainnya;
- ii. Surat Edaran pimpinan unit terkait kebijakan penerapan saluran pengaduan masyarakat dan WBS terpadu;
- iii. SK tim pengaduan masyarakat unit kerja;
- iv. Tangkap layar Dumas di *Website/WA/SMS*;
- v. Pelaporan pengaduan masyarakat; dan
- vi. Laporan dan materi serta foto sosialisasi saluran pengaduan dan WBS pada momen-momen kegiatan startegis

- (3) Menyusun SOP atas penanganan dan atau tindak lanjut pengaduan masyarakat/WBS.

Bukti dukung:

- i. SK tim pengaduan masyarakat unit kerja; dan

- ii. SOP pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (4) Menghitung realisasi penanganan pengaduan masyarakat yang harus diselesaikan.

Bukti dukung:

Laporan pengaduan masyarakat.

- (5) Melakukan *monitoring* dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat dengan mengidentifikasi jumlah pengaduan/ WBS yang masuk dan di tindaklanjuti memilah jenis pengaduan, mengidentifikasi masalah/ hambatan saluran pengaduan dan hambatan dalam TL hasil pengaduan/ WBS.

Bukti dukung:

- i. Laporan pengaduan masyarakat;
- ii. Laporan penanganan Pengaduan masyarakat; dan
- iii. Laporan evaluasi atas efektivitas termasuk hambatan dalam penanganan dan hambatan atas saluran Dumas dan WBS.
- (6) Menindaklanjuti hasil evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat pada poin (5).

Bukti dukung:

- i. Laporan pengaduan masyarakat; dan
- ii. Laporan tindak lanjut hasil evaluasi pengelolaan Dumas dan WBS.

5) Penanganan Benturan Kepentingan

a) Referensi Peraturan

- (1) Peraturan Kepala BKKBN No 16 Tahun 2017 tentang Penanganan Benturan Kepentingan di Lingkungan BKKBN;
- (2) Surat Inspektorat Utama No. 2305/PW/04/C/2018 tgl 28 Agustus 2018 Hal Implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di BKKBN; dan
- (3) Hasil Identifikasi BK dan pedoman/SOP langka pengendaliannya Unit Kerja masing-masing.

b) Langkah Penerapan

- (1) Tetapkan Benturan Kepentingan (BK) dalam tugas fungsi utama di lingkungan unit kerja melalui identifikasi BK yang ada.

Bukti dukung:

Dokumen hasil identifikasi potensi benturan kepentingan per tugas dan fungsi struktural dan fungsional.

- (2) Hasil identifikasi dikoordinasikan untuk dibuatkan pedoman langkah teknis dalam penanganan untuk menghindari terjadinya BK yang teridentifikasi, bisa dalam bentuk SOP.

Bukti dukung:

Dokumen langkah-langkah penanganan/penghindaran BK yang berhasil diidentifikasi (dapat dalam bentuk SOP kegiatan).

Contoh: Untuk menghindari penempatan pegawai dalam jabatan yang cenderung mengakomodir keinginan pimpinan/pihak tertentu maka dibuat SOP tentang Penataan pegawai yang sesuai dengan kompetensinya atau pegawai.

- (3) Lakukan sosialisasi hasil indentifikasi BK dan langkah teknis penanganannya.

Bukti dukung:

- i. Media sosialisasi ke seluruh layanan (*banner* dll);
- ii. Laporan kegiatan sosialisasi;
- iii. Notulensi kegiatan sosialisasi;
- iv. Materi Sosialisasi; dan
- v. SOP Penanganan Benturan Kepentingan.

- (4) Buat *ceklist monitoring* pelaksanaan penanganan BK sesuai identifikasi dan langkah teknis yang sudah ditetapkan.

Bukti dukung:

Laporan penanganan benturan kepentingan (contoh: audit tidak boleh 3 tahun berturut-

turut, audit pada objek yang tidak ada hubungan keluarga).

- (5) Lakukan evaluasi atas efektivitas penanganan benturan kepentingan; baik melalui identifikasi kembali BK yang baru dan evaluasi atas kesesuaian/konsistensi penanganannya.

Bukti dukung:

- i. Laporan penanganan benturan kepentingan; dan
 - ii. Laporan *monitoring* dan evaluasi penanganan benturan kepentingan secara bulanan, dapat dilampirkan dengan hasil identifikasi BK terbaru.
- (6) Susun hasil identifikasi baru BK dan hasil evaluasi atas penanganan benturan kepentingan.

Bukti dukung:

- i. Laporan penanganan benturan kepentingan;
- ii. Laporan *monitoring* dan evaluasi penanganan benturan kepentingan secara bulanan, dapat dilampirkan dengan hasil identifikasi BK terbaru; dan
- iii. Laporan hasil tindak lanjut penanganan benturan kepentingan secara bulanan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas area penguatan pengawasan disusun Penguatan Sistem Integritas di Lingkungan BKKBN yang ditetapkan oleh Inspektur Utama BKKBN.

b. Reform

1) Mekanisme Pengendalian Aktivitas, Pengukuran Indikator

Mekanisme ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah telah dilakukan mekanisme pengendalian aktivitas secara berjenjang.

Bukti dukung:

- i. Tersusunnya peta risiko kegiatan operasional, dan kegiatan strategis unit kerja dan rencana tindak pengendaliannya;
- ii. Tersedianya operasional prosedur (SOP) atas pelaksanaan mitigasi risiko unit kerja; dan
- iii. Terdapat inovasi pemantauan efektifitas pelaksanaan pengelolaan risiko yang sudah diidentifikasi baik berupa sistem informasi/ aplikasi peta risiko yang dapat diakses oleh setiap pemilik dan pengelola risiko.

2) Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat persentase penanganan pengaduan masyarakat.

Bukti dukung:

- i. Sarana/ saluran layanan pengaduan atas perilaku/ praktik korupsi dan atau penyimpangan lainnya secara terbuka dan sistematis (cepat ditangani) bagi masyarakat/ mitra pengguna layanan; dan
- ii. Dokumen jumlah pengaduan masyarakat dan yang selesai ditindaklanjuti.

3) Penyampaian Laporan Harta Kekayaan Pegawai

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi:

- i. Tingkat kepatuhan penyampaian Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) ke KPK bagi pegawai yang wajib LHKPN; dan
- ii. Tingkat kepatuhan penyampaian Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKASN) melalui aplikasi Sistem Informasi Pelaporan Harta Kekayaan (SiHARKA) bagi pegawai yang tidak wajib LHKPN.

Bukti dukung:

- i. Dokumen rekapitulasi LHKPN atas pegawai yang wajib LHKPN; dan
- ii. Dokumen rekapitulasi LHKASN seluruh jajaran unit kerja wajib LHKASN.

6. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah:

- a. meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah;
- b. meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan nasional dan/atau internasional pada instansi pemerintah; dan
- c. meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

Atas dasar hal tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu:

a. Aspek Pemenuhan

1) Standar Pelayanan

a) Referensi Peraturan

- (1) Permen PAN dan RB 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
- (2) Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- (3) Permen PAN dan RB 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Isi dan Lampiran;
- (4) Permen PAN dan RB 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan;
- (5) Permen PAN dan RB 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- (6) Permen PAN dan RB 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- (7) Permen PAN dan RB 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

b) Langkah Penerapan

- (1) Pimpinan unit kerja setiap awal tahun menetapkan standar pelayanan (format terlampir) dan menyesuaikan dengan karakteristik unit kerja serta membuat inovasi atas prosedur pelayanan kepada mitra/masyarakat berbasis TI.

Bukti dukung:

- i. Dokumen Surat Keputusan Pimpinan Unit Kerja atas standar layanan yang sudah teridentifikasi (format terlampir);
 - ii. ST/SK Tim Penyusunan Standar Pelayanan;
 - iii. Dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - iv. Dokumen Maklumat Pelayanan; dan
 - v. Dokumen BA Evaluasi Standar Pelayanan.
- (2) Seluruh standar pelayanan dipublikasikan baik pada kantor/*spot* layanan di kantor/luar kantor/balai penyuluh KB maupun secara virtual melalui media sosial unit kerja dan atau media luar ruang baik elektronik maupun non elektronik.

Bukti dukung:

- i. Dokumentasi/*screenshot* bahwa standar pelayanan tersebut telah dipublikasikan; dan
 - ii. Dokumen Maklumat Pelayanan yang sudah di pasang di *spot* layanan dan atau secara berkala diposting dalam media sosial unit kerja.
- (3) Pasca penetapan standar layanan, pimpinan unit layanan/koordinator bidang/sub kordinator bidang/PKB koordinator Balai Penyuluh/koordinator pusat layanan lainnya menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing jenis layanan menyesuaikan dengan karakteristik unit layanan yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing serta membuat inovasi atas prosedur pelayanan kepada mitra/masyarakat berbasis TI.

Bukti dukung:

- i. SK/ST Tim penyusunan SOP;
 - ii. Dokumen identifikasi jenis pelayanan publik yang dimiliki oleh unit kerja; dan
 - iii. SOP pelayanan kepada mitra kerja atau masyarakat yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. SOP yang disusun harus sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada Permen PAN dan RB No. 35 Tahun 2012, baik format pada Bagian Identitas SOP ataupun Bagian *Flowchart* SOP (simbol yang digunakan sesuai dalam format SOP AP pada Permen PAN & RB No. 35 Tahun 2012).
- (4) Seluruh kebijakan standar pelayanan dan maklumat pelayanan telah dipublikasikan kepada masyarakat dan mitra kerja melalui

sarana publikasi cetak maupun elektronik (Medsos dll).

Bukti dukung:

- i. Dokumen SS atas publikasi standar pelayanan di medsos, *leaflet* poster dll; dan
- ii. Dokumen SS atas publikasi komitmen pelayanan berupa maklumat pelayanan di medsos, *leaflet* poster dll.

2) Budaya Pelayanan Prima

a) Referensi Peraturan

- (1) Permen PAN dan RB 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
- (2) Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- (3) Permen PAN dan RB 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Isi dan Lampiran;
- (4) Permen PAN dan RB 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan;
- (5) Permen PAN dan RB 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- (6) Permen PAN dan RB 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- (7) Permen PAN dan RB 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

b) Langkah Penerapan

- (1) Atas jenis layanan dan SOP layanan yang sudah disusun dan ditetapkan sebelumnya, unit kerja kemudian melakukan sosialisasi, orientasi, pelatihan bagi pegawai/petugas yang

akan melaksanakan kegiatan pelayanan, agar terbentuk petugas layanan yang paham dan memiliki integritas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat/mitra kerja.

Bukti dukung:

- i. Laporan dan dokumentasi foto sosialisasi, orientasi, dan pelatihan pelaksanaan SOP pelayanan;
 - ii. Materi sosialisasi, orientasi, atau pelatihan; dan
 - iii. Dokumen (berupa undangan atau ST) untuk mengikuti kegiatan sosialisasi, orientasi, dan pelatihan pelaksanaan SOP pelayanan.
- (2) Seluruh informasi baik jenis layanan, SOP layanan dipublikasikan baik pada kantor/spot layanan di kantor/luar kantor/balai penyuluh KB maupun secara virtual melalui media sosial unit kerja dan atau media luar ruang baik elektronik maupun non elektronik, (misal: papan pengumuman, *website*, media sosial, media cetak, media televisi, radio dsb).

Bukti dukung:

- i. *Screenshot* bukti publikasi informasi jenis layanan atau SOP layanan yang telah dipublikasikan; dan
 - ii. Jika dipublikasikan melalui media luar ruangan atau non virtual maka lampirkan bukti dokumentasi atas publikasi jenis layanan dan SOP layanan tersebut.
- (3) Unit kerja menetapkan *spot-spot* layanan terpadu baik yang berlokasi di kantor (PPKS, ruang layanan publik khusus dll) maupun luar kantor dan atau balai penyuluh KB yang ada.

Bukti dukung:

- i. Kebijakan dan dokumentasi foto pemberian pelayanan terpadu baik pada

saat pelayanan berlangsung maupun gambar/foto/*streaming* atas promosi *spot* layanan terpadu; dan

- ii. Dokumen kebijakan (surat dll) mengatur kompensasi pelayanan apabila pelayanan diberikan tidak sesuai standar (misal: memberikan *snack* ketika terdapat gangguan teknis, non teknis pada saat layanan berlangsung).
- (4) Unit kerja menyusun dan menciptakan inovasi pelayanan yang berbeda dengan unit kerja lain dan mendekati pelayanan dengan masyarakat, inovasi ini juga telah direplikasi oleh unit kerja lain baik di BKKBN maupun di luar BKKBN.

Bukti dukung:

- i. Dokemen inovasi pelayanan yang telah disusun berdasarkan ketentuan yang berlaku dan telah disahkan oleh pejabat yang berwenang;
- ii. Laporan dokumen pelayanan yang telah disusun sesuai dengan peta proses bisnis BKKBN (laporan dapat berupa Nota Dinas yang disertai lampiran Peta Proses Bisnis BKKBN dan Keterangan (kesesuaian inovasi dengan Peta Proses Bisnis BKKBN); dan
- iii. Kebijakan pelayanan publik yang mempermudah *customer* dan telah direplikasi unit lain.

3) Pengelolaan Pengaduan

a) Referensi Peraturan

- (1) Permen PAN dan RB 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
- (2) Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- (3) Permen PAN dan RB 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Isi dan Lampiran;
- (4) Permen PAN dan RB 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan;
- (5) Permen PAN dan RB 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- (6) Permen PAN dan RB 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- (7) Permen PAN dan RB 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

b) Langkah Penerapan

- (1) Terdapat media pengaduan dan konsultasi pelayanan yang terintegrasi dengan SP4N-Lapor!
Bukti dukung:
 - i. *Screenshot*/dokumentasi aplikasi/web/sarana lainnya (kotak pengaduan, unit pengaduan, SMS Gateway atau Email, dan perlengkapan lain yang memadai) yang digunakan untuk pengaduan dan konsultasi pelayanan;
 - ii. Laporan pengaduan yang diunduh dari media pengaduan;
 - iii. Laporan penanganan pengaduan; dan
 - iv. Dokumen prosedur pengaduan menggunakan media pengaduan.
- (2) Terdapat unit/ penanggung jawab yang mengelola pengaduan dan konsultasi pelayanan.

Bukti dukung:

- i. SK/ ST tim penanggung jawab pengelola pengaduan dan konsultasi pelayanan;
 - ii. Laporan penanganan pengaduan; dan
 - iii. SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- (3) Telah dilakukan evaluasi atas penanganan keluhan/ masukan dan konsultasi.

Bukti dukung:

- i. Laporan hasil evaluasi atas penanganan keluhan/masukan dan konsultasi; dan
- ii. Laporan penanganan pengaduan yang disertakan dengan tingkat keluhan pengaduan.

4) Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan

a) Referensi Peraturan

- (1) Permen PAN dan RB 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
- (2) Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- (3) Permen PAN dan RB 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Isi dan Lampiran;
- (4) Permen PAN dan RB 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan;
- (5) Permen PAN dan RB 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- (6) Permen PAN dan RB 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- (7) Permen PAN dan RB 36 TAHUN 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

b) Langkah Penerapan

- (1) Unit kerja menyusun instrument kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan secara elektronik.

Bukti dukung:

- i. *Link* kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan; dan
 - ii. Kuesioner survei yang telah disusun telah mencakup unsur-unsur SKM yang terdapat dalam Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017.
- (2) Petugas pemberi layanan setiap selesai memberikan pelayanan, memberikan kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan kepada pengguna layanan untuk diisi.

Bukti dukung:

- i. Bukti dokumentasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pelayanan; dan
 - ii. Dokumen hasil survei kepuasan pelayanan.
- (3) Unit kerja dapat mendokumentasikan testimoni dari pengguna layanan setelah selesai mendapatkan layanan.

Bukti dukung:

Rekaman video testimoni dari pengguna layanan setelah selesai mendapatkan layanan.

- (4) Unit kerja melakukan tabulasi hasil pengisian kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan secara berkala (bulanan/triwulan/semester);

Bukti dukung:

Laporan hasil pengisian kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan secara berkala (bulanan/triwulan/semester) yang berisikan data-data yang telah dimasukkan ke dalam bentuk tabel (Proses tabulasi data lapangan hasil survei disesuaikan dengan Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017).

- (5) Unit kerja mengidentifikasi dan menganalisis kelemahan/kekurangan dalam pemberian layanan publik dari hasil pengisian kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan.

Bukti dukung:

Laporan hasil pengisian kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan secara berkala (bulanan/triwulan/semester) yang berisikan hasil analisis dan identifikasi kelemahan/kekurangan (lakukan analisis sesuai dengan Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017).

- (6) Unit kerja mempublikasikan hasil survei kepuasan terhadap pelayanan melalui media *online* (*website*, media sosial, dll) dan *offline* (papan pengumuman, media cetak dll) secara berkala.

Bukti dukung:

Screenshot publikasi laporan hasil survei kepuasan pelayanan dan metodologi survei yang digunakan (Berdasarkan Permen PAN & RB No. 16 Tahun 2014 Pasal 5) melalui media *online* dan *offline* (untuk media *offline* bukti dukung berupa hasil dokumentasi).

- (7) Unit kerja menyusun rencana aksi perbaikan atas kelemahan/kekurangan dalam pemberian layanan publik dari hasil pengisian kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan.

Bukti dukung:

- i. Dokumen rencana aksi perbaikan atas kelemahan/kekurangan dalam pemberian layanan publik; dan
- ii. Dokumen rencana aksi tersebut harus mencakup tabel rencana aksi yang terdiri dari 1) Prioritas Unsur (rencana aksi didahulukan unsur yang memiliki hasil survei paling buruk), 2. Program/Kegiatan

(program/kegiatan yang dilakukan untuk memperbaiki prioritas unsur), 3. Waktu (Prioritas jangka pendek atau kurang dari 12 bulan, jangka menengah atau lebih dari 12 bulan dan kurang dari 24 bulan, jangka panjang atau lebih dari 24 bulan) atau disesuaikan dengan Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017.

- (8) Unit kerja mendokumentasikan pelaksanaan rencana aksi perbaikan atas kelemahan/kekurangan dalam pemberian layanan publik.

Bukti dukung:

- i. Dokumentasi foto pelaksanaan rencana aksi perbaikan; dan
- ii. Laporan realisasi rencana aksi perbaikan atas kelemahan/kekurangan dalam pemberian layanan publik.

5) Pemanfaatan Teknologi informasi

- (1) Telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan.

Bukti dukung:

- i. *Screenshot* pelaksanaan pemberian pelayanan yang berbasis TI; dan
- ii. Laporan atas pelaksanaan pemberian pelayanan yang berbasis TI.

- (2) Telah terbangunnya database yang terintegrasi.

Bukti dukung:

Link/aplikasi database yang terintegrasi.

- (3) Telah dilakukan perbaikan secara terus menerus terkait penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan.

Bukti dukung:

Laporan dan dokumentasi bahwa telah dilakukan perbaikan secara terus menerus terkait penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan.

b. Reform

1) Upaya dan/atau inovasi telah mendorong perbaikan pelayanan publik.

Upaya dan/atau inovasi telah mendorong perbaikan pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa kriteria berikut:

- a) kesesuaian persyaratan;
- b) kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c) kecepatan waktu penyelesaian;
- d) kejelasan biaya/tarif, gratis;
- e) kualitas produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f) kompetensi pelaksana/web;
- g) perilaku pelaksana/web;
- h) kualitas sarana dan prasarana; dan
- i) penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Bukti dukung:

- i. Dokumen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis layanan paling sedikit mengatur: (1)Kesesuaian Persyaratan; (2)Kemudahan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3)Kecepatan Waktu Penyelesaian; (4)Kejelasan Biaya/Tarif, Gratis; (5)Kualitas Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (6)Kompetensi Pelaksana; (7)Perilaku Pelaksana; (8)Kualitas Sarana dan prasarana; (9)Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Data jumlah pengguna layanan yang telah dilayani;
- ii. Penggunaan aplikasi/media elektronik dalam; dan
- iii. Memberikan layanan sehingga mudah diakses oleh pengguna layanan.

2) Upaya dan/atau inovasi pada perijinan/pelayanan telah dipermudah:

Upaya dan/atau inovasi pada perijinan/pelayanan telah dipermudah dapat diukur dengan beberapa kriteria berikut:

- a) waktu lebih cepat;
- b) pelayanan publik yang terpadu;
- c) alur lebih pendek/singkat; dan

d) terintegrasi dengan aplikasi.

Bukti dukung:

- i. SOP perijinan/ pelayanan yang sesuai dengan persyaratan di Permenpan RB No. 15 tahun 2014 dan PP No.25 tahun 2005 mengenai Standar Pelayanan Minimum;
- ii. *Screenshot* aplikasi atau web, dan/ atau alamat email yang digunakan sebagai pelayanan;
- iii. Dokumen perijinan/pelayanan yang telah memanfaatkan sistem informasi/ teknologi; dan
- iv. Dokumen maklumat pelayanan yang telah dipublikasikan.

3) Penanganan pengaduan pelayanan

Indikator ini diukur dengan melihat tingkat penyelesaian pengaduan pelayanan disertai media konsultasi yang disediakan melalui berbagai kanal/media secara responsif dan bertanggung jawab.

Bukti dukung:

- i. Saluran pengaduan pelayanan dan konsultasi mudah diakses pengguna layanan;
- ii. SOP penanganan pengaduan pelayanan dan konsultasi; dan
- iii. Data jumlah pengaduan pelayanan dan konsultasi yang diterima dan status penanganannya.

C. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan dan Persepsi Korupsi Rutin Unit Kerja.

Sebagai instansi pemerintah, BKKBN menjadi salah satu unit pelayanan kepada masyarakat. Jenis layanan di BKKBN lebih kepada layanan fasilitasi dan koordinasi baik kepada pemerintah daerah, mitra kerja dan masyarakat langsung. Terhadap pelayanan yang telah diberikan dan sebagai bentuk tolak ukur kualitas layanan dan persepsi anti korupsi atas layanan yang telah diberikan, maka dibutuhkan proses survei persepsi untuk pengukurannya.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan,

persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. menetapkan jenis layanan utama yang akan dilakukan survei secara berkala. Survei dilakukan pada saat kegiatan pelayanan selesai dilaksanakan secara langsung;
- b. menyusun instrumen survei sesuai standar kuesioner survei sebagaimana terlampir, dan membuat link survei melalui *googleform*;
- c. penetapan responden untuk penyebaran kuesioner insidental disesuaikan dengan kondisi pelaksanaan kegiatan/pelayanan;
- d. survei harian dilaksanakan oleh pegawai yang melaksanakan penugasan/pegawai yang memberi pelayanan/fasilitasi/koordinasi dll, dengan memberikan link kuesioner survei kepada *customer/mitra kerja/masyarakat penerima layanan* yang telah dilayani;
- e. pengolahan hasil survei dilakukan setiap akhir bulan dan dituangkan dalam laporan hasil survei;
- f. ringkasan hasil survei ditayangkan dalam media sosial unit kerja dengan kemasan yang menarik; dan
- g. laporan hasil survei khususnya tentang data basis responden menjadi bagian penting untuk menyusun strategi dalam rangka persiapan pelaksanaan survei eksternal yang dilakukan oleh lembaga survei baik dari KemenPAN RB maupun KPK RI.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BKKBN didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka (langsung dilakukan oleh pegawai yang melaksanakan penugasan);
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat; dan
- c. kuesioner elektronik (internet/*e-survei*) – teknik ini diutamakan untuk melaksanakan survei di lingkungan BKKBN.

Hasil survei, dimaksudkan untuk:

- a. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;

- b. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
- d. mengukur persepsi korupsi masyarakat/mitra kerja dalam pelayanan yang diberikan oleh unit kerja BKKBN pada khususnya dan BKKBN secara lembaga; dan
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Pengusulan Unit Kerja Untuk Mendapatkan Predikat WBK/WBBM.

Setelah seluruh proses pembangunan telah dilakukan oleh unit kerja dan telah dipantau keberhasilannya oleh TPI, maka yang selanjutnya dilakukan adalah pengusulan unit-unit kerja tersebut untuk dilakukan penilaian oleh Tim Penilai Nasional melalui aplikasi *online* disertai dengan surat rekomendasi dari pimpinan instansi. Lebih lanjut langkah-langkah dan proses penilaian terhadap unit kerja untuk mendapat predikat WBK/WBBM akan tertuang secara jelas dalam pedoman evaluasi pembangunan ZI menuju WBK/WBBM.

BAB III
PENUTUP

Unit kerja berpredikat WBK/WBBM merupakan *outcome* dari upaya pencegahan korupsi yang dilaksanakan secara konkrit di dalam lingkup ZI dan telah ditetapkan dalam Rencana Strategis BKKBN 2020-2024.

Pengembangan WBK/WBBM secara bertahap sejalan dengan konsep *Island of Integrity*. Diharapkan, upaya ini akan menjadi bagian dari upaya yang dapat meningkatkan nilai Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Indonesia. Untuk itu diperlukan upaya dan pendekatan yang proaktif dalam rangka memperlihatkan kepada dunia internasional/global, bahwa upaya pencegahan korupsi di Indonesia dilakukan secara kontinyu dan komprehensif.

Juknis ini bersifat dinamis, dalam arti ketentuan-ketentuan di dalamnya dapat diubah sesuai kebutuhan berdasarkan perkembangan lingkungan strategis yang ada. Indikator dalam rangka penetapan predikat menuju WBK/WBBM diharapkan secara bertahap dapat diubah sehingga semakin mengarah kepada *zero tolerance approach* dalam pemberantasan korupsi.

KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

HASTO WARDOYO

LAMPIRAN II
PERATURAN BADAN KEPENDUDUKAN
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 5 TAHUN 2022
TENTANG
PEMBANGUNAN DAN EVALUASI PEMBANGUNAN
ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS
DARI KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI
BERSIH DAN MELAYANI DI LINGKUNGAN
BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL

MEKANISME PENILAIAN PENDAHULUAN DAN EVALUASI PEMBANGUNAN ZI

BAB I

MEKANISME PENILAIAN PENDAHULUAN DAN EVALUASI

TPI dan Asesor Eselon I Pembina Wilayah merupakan Tim yang dibentuk oleh pejabat tinggi madya yang berwenang di BKKBN untuk melakukan prapenilaian, evaluasi dan memberikan rekomendasi (*assess* dan *assist*) terhadap unit kerja yang sedang membangun ZI. TPI dan asesor eselon I pembina wilayah mempunyai tugas:

- a. melakukan prapenilaian/evaluasi terhadap pembangunan ZI yang dilakukan oleh unit kerja;
- b. memberikan rekomendasi perbaikan kepada unit kerja/satuan kerja atas pembangunan ZI;
- c. bagi Asesor Eselon I Pembina Wilayah menyampaikan hasil prapenilaian kepada pimpinan unit kerja dan TPI cq. Irtama BKKBN;
- d. bagi TPI menyampaikan hasil evaluasi kepada Kepala BKKBN terhadap kelayakan unit kerja yang akan diajukan mendapat predikat Menuju WBK/WBBM kepada TPN; dan
- e. melakukan pemantauan secara berkala terhadap unit yang telah mendapat predikat Menuju WBK/WBBM dan melaporkannya kepada Kementerian PANRB.

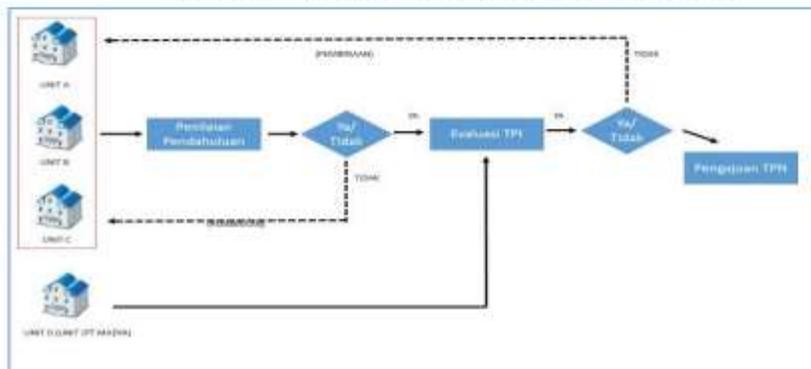
Hal-hal yang harus diperhatikan oleh TPI dan Asesor Eselon I Pembina Wilayah pada saat melakukan prapenilaian/evaluasi internal kepada unit kerja adalah:

- a. memastikan tindak lanjut hasil pengawasan dari APIP/BPK telah selesai 100%;
- b. memastikan hasil evaluasi penerapan SAKIP minimal "B" untuk menuju WBK dan minimal "BB" untuk Menuju WBBM;
- c. memastikan tingkat kepatuhan penyampaian LHKPN dan LHKASN;
- d. komitmen dan pemahaman pimpinan serta pegawai terkait pembangunan ZI;
- e. kualitas implementasi dari komponen pengungkit serta data dukung implementasinya;
- f. inovasi-inovasi yang telah dilakukan oleh unit kerja/satuan kerja;
- g. menentukan penilaian dari hasil survei yang didapat; dan
- h. capaian kinerja dari unit kerja dan tren pencapaian kinerja pada tahun-tahun sebelumnya.

Sebelum melakukan prapenilaian/evaluasi kepada unit kerja, pejabat pimpinan tinggi madya di masing-masing unit kerja melaksanakan pengembangan kapasitas SDM TPI dan Asesor Eselon I Pembina Wilayah sebagai evaluator dengan pemahaman tentang substansi komponen pembangunan ZI, enam area perubahan dan hasil, serta pelatihan tentang pengisian Lembar Kerja Evaluasi (LKE) sehingga hasil prapenilaian/evaluasi yang dilakukan oleh TPI dan Asesor Eselon I Pembina Wilayah dapat diandalkan kualitasnya.

Mekanisme evaluasi internal di lingkungan BKKBN adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Mekanisme Penilaian Internal BKKBN



Adapun mekanisme Penilaian Pendahuluan Oleh Asesor Eselon I Pembina Wilayah adalah sebagai berikut:

- a. penilaian pendahuluan oleh Asesor Eselon I Pembina Wilayah merupakan penilaian yang sifatnya berjenjang dari unit kerja pimpinan tinggi madya kepada unit yang ada di bawahnya dan atau menjadi wilayah binaannya. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa unit kerja pimpinan tinggi madya ikut memantau dan mendampingi pembangunan ZI unit kerja di bawahnya dan atau wilayah binaannya;
- b. penilaian pendahuluan dilakukan oleh tim penilai Asesor Eselon I Pembina Wilayah terdiri dari unit/SDM di internal unit kerja pimpinan tinggi madya yang memahami atau menangani komponen pengungkit pada pembangunan ZI sehingga tim dapat memberikan penilaian secara obyektif terhadap pembangunan ZI yang dilakukan oleh unit kerja;
- c. penilaian pendahuluan menggunakan instrument penilaian yang sama yang digunakan oleh TPI; dan
- d. hasil penilaian oleh tim Asesor Eselon I Pembina Wilayah menjadi dasar apakah unit layak dilakukan evaluasi pembangunan ZI oleh TPI. Apabila memenuhi kriteria penilaian pembangunan ZI, maka tim unit kerja Asesor Eselon I Pembina Wilayah akan merekomendasikan kepada pimpinan unit kerja pimpinan tinggi madya atau pimpinan di provinsi, bahwa unit kerja layak dievaluasi TPI. Selanjutnya pimpinan unit kerja/satuan kerja pimpinan tinggi madya atau pimpinan unit tingkat provinsi mengirimkan surat kepada TPI bahwa unit kerja/satuan kerja tersebut layak untuk dievaluasi pembangunan ZI nya.

Adapun mekanisem evaluasi oleh TPI dilakukan dengan menggunakan lembar kerja evaluasi (LKE) sebagai alat bantu evaluasi dan apabila telah selesai melakukan evaluasi, maka TPI menyusun laporan hasil evaluasi internal yang memuat simpulan apakah unit kerja memenuhi atau belum memenuhi kriteria untuk diajukan evaluasi ke TPN. Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh TPI kemudian disampaikan kepada Kepala BKKBN.

Pada saat melakukan evaluasi, TPI melakukan pengisian terhadap LKE untuk mengetahui kualitas pembangunan ZI terkait komponen pengungkit dan hasil. Komponen penilaian pada LKE sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 1. Komponen Pengungkit

NO	KOMPONEN PENGUNGKIT PEMENUHAN DAN <i>REFORM</i>	BOBOT (60%)
1	Manajemen Perubahan	8%
2	Penataan Tatalaksana	7%
3	Penataan Sistem Manajemen SDM	10%
4	Penguatan Akuntabilitas Kinerja	10%
5	Penguatan Pengawasan	15%
6	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	10%

Dalam komponen pengungkit terbagi menjadi 2 (dua) kriteria penilaian, yaitu pemenuhan (berupa pertanyaan yang sifatnya pemenuhan dan sesuai dengan LKE pada peraturan sebelumnya) dan *reform* (berupa pertanyaan yang menggambarkan perubahan di enam area pengungkit) dengan bobot terbagi masing-masing 50% (lima puluh persen)) dari bobot per komponen pengungkit.

Tabel 2. Komponen Hasil

NO	KOMPONEN HASIL	BOBOT (40%)
Birokrasi Yang Bersih Dan Akuntabel (22,50)		
1	Survei Persepsi Anti Korupsi	17,50
2	Capaian Kinerja	5,00
Pelayanan Publik Yang Prima (17,50)		
1	Survei Persepsi Pelayanan Publik	17,50

Komponen hasil merupakan gambaran pencapaian atas sasaran reformasi birokrasi, yaitu birokrasi yang bersih dan akuntabel dan pelayanan publik yang prima. Setelah TPI melakukan penilaian internal terhadap pembangunan ZI pada unit kerja/satuan kerja sesuai LKE tersebut, TPI menyampaikan hasil penilaian kepada Kepala BKKBN terhadap kualitas pembangunan ZI pada unit kerja. Kesimpulan hasil penilaian internal:

- a. apabila hasil penilaian internal menunjukkan unsur penilaian pengungkit dan hasil tidak memenuhi kriteria menuju WBK/WBBM, maka TPI merekomendasikan bahwa unit kerja tersebut belum dapat

diajukan kepada Kementerian PANRB selaku TPN serta perlu dilakukan perbaikan dan pembinaan kembali; dan

- b. apabila hasil penilaian internal menunjukkan unsur penilaian pengungkit dan hasil memenuhi kriteria menuju WBK/WBBM, maka TPI merekomendasikan kepada Kepala BKKBN untuk mengajukan evaluasi ke Kementerian PANRB selaku TPN untuk mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM.

BAB II
PENGAJUAN UNIT KERJA/SATUAN KERJA BERPREDIKAT MENUJU
WBK DAN WBBM

Setelah TPI menyampaikan laporan hasil evaluasi terhadap unit kerja/satuan kerja yang membangun ZI. Kepala BKKBN menindaklanjuti hasil evaluasi tersebut dengan mengusulkan kepada Kementerian PANRB selaku TPN untuk dilakukan evaluasi terhadap kelayakan unit kerja/satuan kerja berpredikat menuju WBK/WBBM.

Sebelum mengajukan usulan evaluasi kepada TPN, terdapat beberapa kriteria yang harus diperhatikan oleh BKKBN terkait syarat pengajuan kepada TPN, yaitu:

Tabel 3. Kriteria Pengajuan Usulan ZI Menuju WBK/WBBM

SYARAT	Menuju WBK	Menuju WBBM
Tingkat Instansi pemerintah	Opini BPK minimal "WTP"	
	Predikat SAKIP minimal "B"	Predikat SAKIP minimal "BB"
	<ul style="list-style-type: none"> • Indeks RB Minimal CC untuk Pemerintah Daerah • Indeks RB Minimal B untuk kementerian/lembaga 	<ul style="list-style-type: none"> • Indeks RB Minimal B untuk Pemerintah Daerah • Indeks RB Minimal BB untuk kementerian/lembaga
	Level Maturitas SPIP Minimal Level 3	
Tingkat unit kerja/satuan kerja	Unit kerja/satuan kerja yang diajukan merupakan <i>core</i> layanan utama dari instansinya	
	Memberikan dampak yang signifikan terhadap persepsi masyarakat tentang kualitas birokrasi	
	Persentase Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pengawasan dari APIP/BPK 100%	
	LHKASN dan LHKPN 100%	
	Sudah melakukan pembangunan ZI menuju WBK minimal satu tahun	Sudah melakukan pembangunan ZI menuju WBBM minimal satu tahun
Predikat SAKIP dari evaluasi internal minimal "B"	Predikat SAKIP dari evaluasi internal minimal "BB"	

Apabila jumlah satker di lingkungan BKKBN yang mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM telah mencapai lebih dari 30%, maka instansi tersebut tidak perlu mengajukan satkernya 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. Selanjutnya TPI instansi pemerintah yang lebih dari 30% satkernya telah mendapat predikat menuju WBK/WBBM diharapkan dapat mendorong TPI pada instansi pemerintah lain dalam peningkatan kualitas pembangunan ZI.

Selanjutnya Permohonan evaluasi pembangunan ZI kepada TPN menggunakan sistem informasi Penilaian Mandiri Pembangunan ZI (PMPZI) melalui alamat *website* www.pmpzi.menpan.go.id.

PMPZI merupakan sebuah instrumen bantu berupa aplikasi teknologi informasi (TI) berbasis *web*. PMPZI bertujuan untuk mempercepat proses pembangunan dan pengajuan ZI yang dilakukan oleh masing-masing instansi pemerintah dalam hal pengumpulan dan pengolahan data, serta *monitoring* dan evaluasi data. PMPZI ini digunakan oleh:

- a. TPI untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pembangunan ZI di unit kerja/satuan kerja;
- b. BKKBN untuk melakukan pengajuan evaluasi kepada TPN apabila penilaian yang dilakukan TPI kepada unit kerja/satuan kerja telah memenuhi kriteria untuk diajukan kepada TPN; dan
- c. TPN untuk *monitoring* dan evaluasi pembangunan ZI, pengelolaan data dan informasi dalam rangka penyusunan profil pelaksanaan ZI baik pada tingkat K/L, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota.

Pengajuan evaluasi kepada TPN melalui PMPZI dilakukan paling lambat pada tanggal 31 Mei setiap tahunnya. Apabila terdapat perubahan terkait tanggal waktu pengajuan evaluasi, maka Kementerian PANRB akan memberikan informasi melalui surat pemberitahuan.

BAB III

EVALUASI PEMBANGUNAN ZI OLEH TIM PENILAI NASIONAL

Setelah Kepala BKKBN mengajukan unit kerja/satuan kerja yang memenuhi kriteria menuju WBK/WBBM melalui PMPZI, maka TPN melakukan beberapa langkah dalam rangka evaluasi pengajuan usulan unit kerja/satuan kerja berpredikat menuju WBK/WBBM. Secara garis besar, alur evaluasi pembangunan ZI oleh TPN melalui beberapa langkah sebagai berikut:

A. Pra Evaluasi

Pada tahap ini TPN memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. memastikan bahwa BKKBN mengusulkan unit kerja/satuan kerja berpredikat Menuju WBK atau WBBM telah memenuhi syarat pengusulan tingkat kementerian/lembaga. Apabila pengusulan BKKBN tidak memenuhi persyaratan di atas, maka pengusulan akan ditolak dengan pemberitahuan melalui PMPZI, kecuali ada pertimbangan teknis lain dari TPN;
- b. memastikan unit kerja yang diusulkan BKKBN memenuhi syarat pengusulan tingkat unit. Apabila unit kerja yang diusulkan BKKBN tidak memenuhi persyaratan diatas, maka pengusulan akan ditolak dengan pemberitahuan melalui PMPZI, kecuali ada pertimbangan teknis lain dari TPN. Selain itu, apabila unit kerja yang diusulkan bukan unit kerja yang menyelenggarakan fungsi layanan masyarakat langsung, maka jumlah unit kerja yang sejenis yang akan dievaluasi ditentukan berdasarkan koordinasi antara TPN dan TPI;
- c. memastikan bahwa hasil penilaian TPI pada unit kerja yang diajukan telah memenuhi ambang batas penilaian, yaitu total nilai pengungkit dan hasil minimal 75,00 dengan minimal nilai pengungkit 40 untuk Menuju WBK dan minimal 85,00 dengan minimal nilai pengungkit 48 untuk Menuju WBBM;
- d. memastikan bobot nilai per area pengungkit minimal 60% pada semua area pengungkit untuk predikat Menuju WBK; dan bobot nilai per area pengungkit minimal 75% pada semua area pengungkit untuk predikat Menuju WBBM;

- e. memastikan nilai komponen hasil “Birokrasi yang bersih dan akuntabel” minimal 18,25 untuk Menuju WBK dan 19,50 untuk menuju WBBM dengan ketentuan nilai sub komponen “Survei Persepsi Anti Korupsi” minimal 15,75 atau minimal skor survei 3,60 untuk Menuju WBK dan WBBM, serta nilai sub komponen “kinerja lebih baik” minimal 2,50 untuk Menuju WBK dan 3,75 untuk Menuju WBBM; dan
- f. memastikan nilai komponen hasil “Pelayanan publik yang prima” minimal 14,00 atau skor survei minimal 3,20 untuk unit kerja/satuan kerja yang diajukan berpredikat Menuju WBK dan minimal 15,75 atau skor survei minimal 3,60 untuk unit kerja/satuan kerja yang diajukan berpredikat Menuju WBBM.

Apabila hasil Pra evaluasi TPN pada unit kerja tidak memenuhi ketentuan sebagaimana angka 3 hingga 6 diatas, maka unit kerja/satuan kerja dianggap tidak memenuhi kriteria untuk di evaluasi oleh TPN. Setelah itu, apabila unit kerja memenuhi ketentuan sebagaimana angka 3 hingga 6 diatas, maka unit kerja dianggap memenuhi kriteria untuk di evaluasi oleh TPN.

B. Desk Evaluasi Oleh TPN

Setelah dilakukan pra evaluasi untuk melihat pemenuhan syarat, maka selanjutnya TPN melakukan desk evaluasi untuk mengetahui kualitas pembangunan ZI terutama dari area pengungkit. Desk evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa unit kerja telah secara konsisten dan berkelanjutan dalam membangun ZI dan implementasi pembangunan ZI telah dilengkapi dengan data dukung yang sesuai.

Desk evaluasi dilakukan melalui pendalaman dan pengujian LKE serta data dukung yang telah disampaikan oleh TPI serta dengan mengidentifikasi informasi dari berbagai media terkait unit yang dilakukan evaluasi. Apabila diperlukan, desk evaluasi dapat dilakukan dengan meminta unit kerja untuk memaparkan hasil pembangunan ZI yang dilanjutkan dengan diskusi melalui media/sarana yang efektif. Hasil desk evaluasi selanjutnya menjadi bahan bagi TPN untuk menentukan keberlanjutan proses evaluasi selanjutnya bagi unit kerja.

C. Evaluasi Lapangan oleh TPN

Evaluasi lapangan bertujuan untuk melihat secara langsung implementasi pembangunan ZI pada unit kerja. Pada saat evaluasi lapangan TPN dapat melibatkan:

- a. unit pada BKKBN yang berada pada level tertentu dan mempunyai fungsi pembinaan layanan utama dari unit kerja dengan memperhatikan adanya potensi benturan kepentingan;
- b. instansi lain yang mempunyai kapasitas untuk melakukan evaluasi pembangunan ZI dengan memperhatikan adanya potensi benturan kepentingan; dan
- c. para ahli serta akademisi yang mempunyai kompetensi tentang tugas fungsi dari unit kerja/satuan kerja tertentu.

TPN pada saat evaluasi lapangan akan melaksanakan kegiatannya terhadap dua aspek:

1. Aspek pelaksanaan area pengungkit
Pada saat melakukan evaluasi lapangan, TPN memperhatikan dan menguji implementasi enam area perubahan pada ZI. Evaluasi lapangan ini menggunakan kertas kerja evaluasi hasil penilaian TPI sebagai dasar penilaian. Oleh karena itu, evaluasi lapangan yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penilaian TPI telah sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. Apabila terdapat *gap* antara hasil penilaian evaluasi lapangan dengan hasil penilaian TPI maka yang digunakan adalah hasil penilaian evaluasi lapangan.
2. Aspek hasil yang terdiri atas sub komponen Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik.
Dalam melaksanakan evaluasi terhadap hasil Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Pelayanan Publik, TPN memastikan kualitas integritas dan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat/*stakeholder* dengan melaksanakan survei secara langsung. Survei ini dilaksanakan oleh TPN melalui Badan Pusat Statistik atau pihak ketiga yang telah ditunjuk. Hal yang menjadi perhatian pada saat pelaksanaan survei adalah:
 - a. survei dilakukan kepada unit yang memenuhi pra evaluasi awal oleh TPN melalui PMPZI;

- b. survei dapat dilaksanakan sebelum atau bersamaan dengan waktu evaluasi pengungkit (evaluasi lapangan) dan memperhatikan kondisi yang terjadi pada saat evaluasi;
 - c. survei dilakukan kepada penerima pelayanan yang telah selesai menerima pelayanan dari unit kerja/satuan kerja. Hal ini untuk memastikan bahwa responden telah menerima secara penuh rangkaian proses pelayanan sehingga hasil survei akan dapat memberikan gambaran secara obyektif kualitas pelayanan;
 - d. minimal jumlah responden yang dilakukan survei adalah 30 responden untuk satu unit kerja. Apabila penerima pelayanan dari unit yang diusulkan secara kuantitatif selama kurun waktu yang ditentukan kurang dari 30 orang, karena memang karakter unit kerja yang bukan pelayanan kebutuhan dasar, maka tim yang melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah-kaidah perhitungan statistik;
 - e. tim survei harus memperhatikan komposisi responden terkait jenis pelayanan yang dimiliki oleh unit kerja/satuan kerja. Hal ini untuk memastikan bahwa hasil survei akan menggambarkan kualitas dari semua jenis pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/satuan kerja;
 - f. pertanyaan survei mencakup persepsi kualitas pelayanan, yang meliputi aspek-aspek yang diatur oleh kebijakan tentang evaluasi pelayanan publik. Sedangkan persepsi anti korupsi meliputi aspek tindakan diskriminasi, indikasi kecurangan pelayanan, pemberian imbalan diluar ketentuan yang berlaku, praktek pungutan liar, dan praktek percaloan. Aspek pertanyaan pada persepsi kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi disesuaikan sesuai dengan kebutuhan survei; dan
 - g. ketentuan lebih detail terkait pelaksanaan survei akan disampaikan setiap tahunnya oleh kementerian setelah mendapat masukan dari BPS.
3. Evaluasi terhadap sub komponen capaian kinerja
Pada saat melaksanakan evaluasi, TPN memastikan bahwa capaian indikator kinerja utama (IKU) unit kerja/satuan kerja telah

sesuai/melebihi dengan target perencanaan kerjanya. Selain itu, apabila indikator kinerja utama yang digunakan mempunyai standar target nasional, maka capaian kinerja unit tersebut minimal harus sama atau melebihi target nasional yang ada. Setelah selesai melakukan evaluasi lapangan disertai pelaksanaan survei, maka TPN melakukan penilaian dengan menyandingkan LKE hasil penilaian TPI dengan kondisi yang ditemukan dari proses evaluasi. Selain itu, pada evaluasi lapangan ini, TPN juga melakukan pengujian melalui *mystery shopper* pada unit.

4. Tahapan *clearance* dan panel

Setelah selesai melakukan rangkaian evaluasi, TPN melakukan *clearance* dengan Ombudsman Republik Indonesia, Komisi Pemberantasan Korupsi, Komisi yang terkait teknis instansi, serta Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) untuk menentukan unit kerja yang akan mendapatkan predikat menuju WBK/WBBM. Setelah itu dilanjutkan dengan panel hasil evaluasi.

5. Penyusunan Laporan Hasil Evaluasi

Selanjutnya TPN menyusun laporan hasil evaluasi dengan menjelaskan catatan selama evaluasi. Secara rinci, hasil evaluasi dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. apabila hasil evaluasi TPN menunjukkan bahwa nilai unit kerja/satuan kerja tidak memenuhi kriteria dan nilai minimal menuju WBK/WBBM, maka TPN merekomendasikan kepada Kepala BKKBN agar unit kerja tersebut dilakukan pembinaan; dan
- b. apabila hasil evaluasi TPN menunjukkan bahwa unit kerja tersebut memenuhi syarat menuju WBK/WBBM, maka TPN akan merekomendasikan kepada Menteri PAN dan RB agar unit kerja tersebut ditetapkan sebagai unit kerja menuju WBK/WBBM.

D. Penetapan Predikat Menuju WBK/WBBM

Berdasarkan rekomendasi dari TPN, Menteri PAN dan RB menetapkan unit kerja/satuan kerja tersebut sebagai unit kerja berpredikat Menuju WBK/WBBM. Syarat unit kerja yang dapat ditetapkan sebagai Menuju WBK/WBBM adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Persyaratan penetapan unit kerja/satuan kerja menuju Menuju WBK/WBBM

SYARAT	Menuju WBK	Menuju WBBM
Nilai Total	75	85 Telah mendapatkan predikat Menuju WBK
Nilai Minimal Pengungkit	40	48
Bobot nilai minimal per area pengungkit	60%	75%
Nilai komponen hasil "Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel" minimal	18,25	19,50
<ul style="list-style-type: none"> Nilai sub-komponen "Survei Persepsi Anti Korupsi" minimal 	15,75 (Survei 3,60)	15,75 (Survei 3,60)
<ul style="list-style-type: none"> Nilai sub-komponen "Kinerja Lebih Baik" minimal 	2,50	3,75
Nilai komponen hasil "Pelayanan Publik yang prima" minimal	14,00 (Survei 3,20)	15,75 (Survei 3,60)

BAB IV

PEMANTAUAN UNIT KERJA BERPREDIKAT MENUJU WBK/WBBM

A. Pemantauan Unit Kerja atau Kawasan Berpredikat Menuju WBK/WBBM

Unit kerja yang telah mendapat predikat menuju WBK/WBBM merupakan unit kerja terkait pelaksanaan RB, khususnya dalam hal kualitas pelayanan publik dan integritas anti korupsi. Oleh karena itu, dalam rangka menjaga unit tersebut agar tetap menjaga pelayanan atau integritas dan memastikan tidak terdapat penurunan kualitas serta menjaga dari berbagai penyimpangan, maka diperlukan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh TPI dan TPN.

Langkah yang harus dilakukan oleh TPI:

- a. melakukan pendampingan secara konsisten terhadap unit kerja/satuan kerja/kawasan yang telah mendapat predikat menuju WBK serta memantau perkembangan pembangunannya untuk Menuju WBBM;
- b. melakukan survei internal untuk mengetahui dan menjaga kualitas pelayanan dan integritas. Pelaksanaan survei menggunakan metodologi yang telah ditetapkan oleh TPN (Apabila tidak melaksanakan survei internal tersendiri, TPI dapat menggunakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk melihat kualitas pelayanan dan integritas);
- c. melakukan penilaian internal dan melaporkan perkembangan pembangunan ZI di unit kerja yang telah mendapat predikat menuju WBK melalui PMPZI setidaknya setiap dua tahunan apabila pada kurun waktu tersebut unit kerja tidak diajukan untuk mendapatkan predikat Menuju WBBM;
- d. melakukan penilaian internal dan melaporkan kondisi atau perkembangan ZI di unit kerja yang telah mendapat predikat Menuju WBBM melalui PMPZI setiap dua tahun sekali; dan
- e. melakukan identifikasi dan klarifikasi apabila terdapat pengaduan terhadap maladministrasi di unit kerja yang telah mendapat predikat menuju WBK/WBBM, serta mendorong dan memonitor penyelesaian pengaduan maladministrasi tersebut.

Selain beberapa hal diatas yang dilakukan TPI terhadap unit kerja/satuan kerja atau kawasan yang telah mendapatkan predikat menuju WBK/WBBM, langkah yang harus dilakukan oleh TPN:

- a. melakukan verifikasi atas laporan *monitoring* TPI terhadap unit kerja atau kawasan yang telah mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM;
- b. melakukan evaluasi lapangan secara berkala terhadap unit kerja atau kawasan yang telah mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM; dan
- c. melakukan verifikasi lapangan dan klarifikasi dengan TPI apabila terdapat laporan dugaan maladministrasi yang diterima oleh TPN terkait pelayan atau integritas di unit kerja yang telah mendapat predikat Menuju WBK/WBBM.

B. Pemberian Penghargaan Bagi Unit Kerja Berpredikat Menuju WBK/WBBM.

Sebagai wujud apresiasi kepada unit kerja yang telah berhasil membangun ZI dan dalam rangka mendorong pembangunan ZI pada unit kerja yang lain, BKKBN dapat memberikan penghargaan kepada unit kerja yang mendapat predikat menuju WBK/WBBM. Pemberian penghargaan tersebut diberikan sesuai dengan kebijakan BKKBN dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

C. Pencabutan Predikat Menuju WBK/WBBM

Pada unit kerja yang telah mendapat predikat menuju WBK/WBBM apabila berdasarkan laporan dari TPI bahwa unit kerja sudah tidak memenuhi kriteria menuju WBK/WBBM. 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 tersebut. Selanjutnya, unit kerja yang telah dicabut predikat menuju WBK/ WBBM, tidak dapat diajukan lagi untuk untuk mendapatkan predikat Menuju WBK selang 2 tahun setelah penetapan pencabutan diterbitkan.

D. Replikasi Pada Unit Kerja Yang Telah Berpredikat Menuju WBK/WBBM.

Sebagai upaya untuk mendorong percepatan pembangunan ZI pada unit kerja lainnya, maka perlu dilakukan replikasi pembangunan ZI dari unit kerja atau kawasan yang telah mendapat predikat menuju WBK/WBBM. Replikasi ini dapat dilakukan oleh unit kerja yang sedang membangun dengan melakukan studi tiru dan modifikasi sesuai dengan karakteristik yang dimiliki. Selanjutnya diperlukan kebijakan di level BKKBN untuk mendorong unit lain melakukan replikasi pada unit yang telah mendapatkan predikat menuju WBK/WBBM, sehingga replikasi terhadap unit kerja yang telah mendapat predikat menuju WBK/WBBM akan berjalan secara sistemis.

BAB V
PENUTUP

Terbangunnya unit kerja yang berpredikat menuju WBK/WBBM dapat menjadi percontohan bagi instansi pemerintah lainnya yang sedang berupaya melakukan perbaikan pelayanan publik dan anti korupsi dalam rangka percepatan reformasi birokrasi.

Instansi pemerintah harus memahami bahwa upayanya untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan integritas di lingkungannya akan berpengaruh tidak hanya pada kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, namun juga akan meningkatkan kepercayaan publik yang akan berujung pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, apabila pada tahun pengajuan terdapat perbuatan melanggar hukum terkait KKN pada BKKBN, khususnya yang melibatkan pimpinan tertinggi instansi, maka usulan TPI yang telah disampaikan pada TPN akan digugurkan.

Pedoman ini bersifat dinamis, dalam arti ketentuan-ketentuan di dalamnya dapat diubah sesuai kebutuhan berdasarkan perkembangan lingkungan strategis yang ada. Indikator dalam rangka penetapan predikat menuju WBK/WBBM diharapkan secara bertahap dapat diubah sehingga semakin mengarah kepada *zero tolerance approach* dalam pemberantasan korupsi. Oleh karena itu diperlukan evaluasi kebijakan pelaksanaan pembangunan ZI untuk mengetahui efektivitas pedoman ini. Evaluasi dilaksanakan oleh BKKBN melalui penelaahan laporan-laporan yang diterima dan pengolahan informasi yang diperoleh langsung di lapangan.

KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

HASTO WARDOYO

LAMPIRAN III
PERATURAN BADAN KEPENDUDUKAN
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 5 TAHUN 2022
TENTANG
PEMBANGUNAN DAN EVALUASI PEMBANGUNAN
ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS
DARI KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI
BERSIH DAN MELAYANI DI LINGKUNGAN
BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL

INSTRUMEN SURVEI MANDIRI DAN TIM PENILAI INTERNAL

Contoh Instrumen/Kuesioner Kualitas Layanan

Pembinaan/Koordinasi/Konsultansi/Fasilitasi/Pelatihan/Orientasi/dll

Jenis Layanan yang Bapak/Ibu terima

Nama Layanan: (Sesuai dengan kebijakan layanan di BKKBN)

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur/alur pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultansi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Cukup Mudah
 - d. Kurang Mudah
 - e. Tidak Mudah
 - f. Sangat Tidak Mudah
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan aksestabilitas dalam penyelenggaraan/pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultansi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Cukup Mudah

- d. Kurang Mudah
 - e. Tidak Mudah
 - f. Sangat Tidak Mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kejelasan waktu/jadwal pelaksanaan pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultasi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll?
- a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup Jelas
 - d. Kurang Jelas
 - e. Tidak Jelas
 - f. Sangat Tidak Jelas
4. Apakah Menurut penilaian Bapak/Ibu waktu/jadwal pelaksanaan pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultasi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll sesuai dengan yang ditentukan?
- a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup Sesuai
 - d. Kurang Sesuai
 - e. Tidak Sesuai
 - f. Sangat Tidak Sesuai
5. Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu rumusan hasil pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultasi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll sesuai dengan tujuan awal?
- a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup Sesuai
 - d. Kurang Sesuai
 - e. Tidak Sesuai
 - f. Sangat Tidak Sesuai
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kecepatan petugas/orang yang bertanggung jawab dalam merespon terlaksananya pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultasi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll?
- a. Sangat Cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup Cepat

- d. Kurang Cepat
 - e. Lambat
 - f. Sangat Lambat
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai keahlian petugas/orang yang bertanggung jawab dalam pemenuhan keperluan bapak/ibu/peserta lainnya?
- a. Sangat Memadai
 - b. Memadai
 - c. Cukup Memadai
 - d. Kurang Memadai
 - e. Tidak Memadai
 - f. Sangat Tidak Memadai
8. Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas yang bertanggung jawab pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultansi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll bersikap jujur dan bertanggung jawab?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Kurang Setuju
 - e. Tidak Setuju
 - f. Sangat Tidak Setuju
9. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas yang melaksanakan pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultansi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif?
[petugas tidak memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena factor Suku, Agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya]
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Kurang Setuju
 - e. Tidak Setuju
 - f. Sangat Tidak Setuju

10. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas yang memberikan pelayanan pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultansi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll sesuai prosedur sehingga tidak mengindikasikan kecurangan?
[Petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan sehingga tidak mengindikasikan kecurangan, seperti pengurangan syarat/prosedur, penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan, pengurangan denda, dll]
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Kurang Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
11. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas/orang yang memberi pelayanan bertanggung jawab dan tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku?
[Pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll diluar ketentuan.)]
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Kurang Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
12. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas/orang yang memberi pelayanan bertanggung jawab dan tidak melakukan praktik pungutan liar (Pungli)?
[Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb]
- Sangat Setuju

- b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Kurang Setuju
 - e. Tidak Setuju
 - f. Sangat Tidak Setuju
13. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa tidak terdapat praktik percaloan/perantara/biro jasa?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Kurang Setuju
 - e. Tidak Setuju
 - f. Sangat Tidak Setuju
14. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pada unit penyelenggaraan pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultasi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll ini?
- a. Sangat Nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Cukup Nyaman
 - d. Kurang Nyaman
 - e. Tidak Nyaman
 - f. Sangat Tidak Nyaman
15. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan pengaduan pada unit pembinaan/koordinasi/komunikasi/konsultasi/fasilitasi/pelatihan/orientasi/Pelayanan KB dll ini?
- a. Sangat Nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Cukup Nyaman
 - d. Kurang Nyaman
 - e. Tidak Nyaman
 - f. Sangat Tidak Nyaman

16. Pendapat anda tentang BKKBN
[Catatan ini bersifat rahasia]

KEPALA BADAN KEPENDUDUKAN
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

HASTO WARDOYO