KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN

BUKU SAKU

REFORMASI BIROKRASI

www.djk.esdm.go.id

Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

@infogatrik

@infogatrik

info gatrik

APAKAH YANG DIMAKSUD DENGAN REFORMASI BIROKRASI ?

Secara umum reformasi birokrasi adalah proses menata-ulang, mengubah, memperbaiki, dan menyempurnakan birokrasi agar menjadi lebih baik (profesional, bersih, efisien, efektif, dan produktif).

Reformasi birokrasi adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (good governance).

APAKAH YANG MENJADI DASAR HUKUM PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI ?

Dasar pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah:

1. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, dan
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019.

Secara teknis kedua kebijakan tersebut dilengkapi dengan berbagai pedoman teknis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 s.d 15 Tahun 2011

INFO Gatrik

APAKAH LATAR BELAKANG PERLUNYA REFORMASI BIROKRASI ?

1. Praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) masih berlangsung hingga saat ini;
2. Tingkat pelayanan publik yang belum memenuhi harapan publik
3. Tingkat efisiensi, efektifitas dan produktivitas yang belum optimal dari birokrasi pemerintah
4. Tingkat transparansi dan akuntabilitas birokrasi pemerintah masih rendah
5. Tingkat disiplin dan etos kerja pegawai yang masih rendah

APAKAH TUJUAN REFORMASI BIROKRASI ?

Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakter adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

- mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan public oleh pejabat di instansi yang bersangkutan;
- meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat;
- meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi;
- menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis

APAKAH TUJUAN JANGKA PANJANG REFORMASI BIROKRASI?

Visi: Menjadi Pemerintahan Kelas Dunia

DYNAMIC GOVERNANCE

2025

Roadmap 2020-2025

Pada tahun 2025, pencapaian sasaran-sasaran di atas secara bertahap, diharapkan telah menghasilkan governance yang berkualitas. Semakin baik kualitas governance, semakin baik pula hasil pembangunan (development outcomes) yang ditandai dengan:

a. tidak ada korupsi;
b. tidak ada pelanggaran;
c. APBN dan APBD baik;
d. semua program selesai dengan baik;
e. semua perizinan selesai dengan cepat dan tepat;
f. komunikasi dengan publik baik;
g. penggunaan waktu (jam kerja) efektif dan produktif;
h. penerapan reward dan punishment secara konsisten dan berkelanjutan;
i. hasil pembangunan nyata (propertumbuhan, prolapangan kerja, dan propengurangan kemiskinan)

2019

Roadmap 2015-2019

- efektif, efisien dan ekonomis
- difokuskan pada upaya untuk mewujudkan outcomes (hasil)
- menerapkan manajemen kinerja yang didukung dengan penerapan sistem berbasis elektronik
- Setiap individu pegawai memiliki kontribusi yang jelas terhadap kinerja organisasi

2014

PERFORMANCE BASED BUREAUCRACY

APAKAH SASARAN REFORMASI BIROKRASI ?

Secara umum ada 3 sasaran utama reformasi birokrasi, yaitu :

1. Birokrasi yang bersih, akuntabel dan berkinerja;
2. Birokrasi yang efektif dan efisien;
3. Birokrasi yang memilik pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

INFO Gatrik

MAKNA REFORMASI BIROKRASI ?

JIKA BERHASIL

- mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik;
- meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat;
- meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi;
- meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu);
- menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif.

JIKA GAGAL

Reformasi birokrasi hanya akan menimbulkan ketidakmampuan birokrasi dalam menghadapi kompleksitas yang bergerak secara eksponensial di abad ke-21, antipati, trauma, berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan ancaman kegagalan pencapaian pemerintahan yang baik (good governance), bahkan menghambat keberhasilan pembangunan nasional.

REFORMASI BIROKRASI HARUS DIRENCANAKAN DENGAN BAIK

GRAND DESIGN REFORMASI BIROKRASI 2010-2025

ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI 5 TAHUNAN

FOKUS PERUBAHAN REFORMASI BIROKRASI ?

I. Manajemen Perubahan

- Meningkatnya penerapan/internalisasi asas, prinsip, nilai dasar,kode etik, dan kode perilaku, termasuk penguatan budaya kinerja dan budaya pelayanan
- Meningkatnya penerapan budaya kerja positif di setiap instansi pemerintah
- Meningkatnya integritas aparatur
- Meningkatnya profesionalisme aparatur
- Meningkatnya citra positif aparatur sebagai pelayan masyarakat
- Meningkatnya kepuasan masyarakat

II. Peraturan Perundang-undangan

- Meningkatnya keterlibatan publik dalam proses perumusan kebijakan
- Meningkatnya kualitas regulasi yang melindungi, berpihak pada publik, harmonis, tidak tumpang tindih dan mendorong iklim kondusif bagi publik

III. Organisasi/Kelembagaan

- Meningkatnya kualitas pelaksanaan agenda reformasi birokrasi nasional
- Meningkatnya ketepatan ukuran, ketepatan fungsi dan sinergisme/kesinergisan kelembagaan Kementerian/lembaga pemerintah non kementerian/lembaga non struktural
- Menurunnya tumpang tindih tugas dan fungsi antar Kementerian/Lembaga dan antar Kementerian/Lembaga dengan Pemerintah daerah
- Meningkatnya kejelasan pembagian kewenangan antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota
- Meningkatnya sinergisme kelembagaan antara instansi pemerintah pusat dan daerah
- Meningkatnya sinergisme dan penguatan kelembagaan pada masing-masing bidang pembangunan
- Meningkatnya kinerja aparatur

FOKUS PERUBAHAN REFORMASI BIROKRASI ?

IV. Tatalaksana

- Meningkatnya penerapan sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, cepat, terukur sederhana, transparan, partisipatif, dan berbasis e-Government
- Meningkatnya kualitas tata hubungan antara pemerintah pusat dan daerah
- Meningkatnya penerapan keterbukaan informasi publik
- Meningkatnya penerapan sistem pengadaan barang dan jasa 33 secara elektronik
- Meningkatnya penerapan manajemen kearsipan yang handal
- Meningkatnya kualitas pelayanan

V. Sumber Daya Manusia Aparatur

- Meningkatnya kemampuan unit yang mengelola SDM ASN
- untuk mewujudkan SDM aparatur yang kompeten dan kompetitif

  Meningkatnya kepatuhan instansi untuk penerapan manajemen SDM aparatur yang berbasis merit
- Meningkatnya jumlah instansi yang mampu menerapkan manajemen kinerja individu untuk mengidentifikasi dan
- meningkatkan kompetensi SDM aparatur

  Meningkatnya jumlah instansi untuk membentuk talent pool (kelompok suksesi)
- untuk pengembangan karier pegawai di lingkungannya
- Meningkatnya jumlah instansi yang mampu mewujudkan sistem informasi manajemen SDM yang terintegrasi di lingkungannya
- Meningkatnya penerapan sistem pengembangan kepemimpinan untuk perubahan

  Meningkatnya pengendalian penerapan sistem merit dalam Manajamen SDM aparatur

  Meningkatnya profesionalisme aparatur

FOKUS PERUBAHAN REFORMASI BIROKRASI ?

VI. Akuntabilitas

- Meningkatnya kualitas penerapan sistem akuntabilitas keuangan dan kinerja yang terintegrasi
- Meningkatnya kualitas penerapan sistem pengadaan barang dan jasa yang adil, transparan, dan profesional
- Meningkatnya penerapan sistem manajemen kinerja nasional
- Meningkatnya akuntabilitas aparatur

VII. Pengawasan

- Meningkatnya kapasitas APIP
- Meningkatnya penerapan sistem pengawasan yang independen, profesional, dan sinergis
- Meningkatnya penerapan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN
- Meningkatnya efisiensi penyelenggaraan birokrasi
- Menurunnya tingkat penyimpangan oleh aparatur
- Meningkatnya jumlah instansi pemerintah yang memperoleh opini WTP – BPK

VIII. Pelayanan Publik

- Meningkatnya sistem monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik.
- Meningkatnya kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat
- Meningkatnya profesionalisme aparatur

Road Map Reformasi Birokrasi Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

Road Map Reformasi Birokrasi Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Tahun 2015-2019 disusun berdasarkan Surat Edaran Menteri ESDM Nomor: 2.E/70/MEM/2016 tanggal 21 Januari 2016 tentang penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 tingkat Eselon I di Lingkungan Kementerian ESDM serta peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2015 dan mengacu kepada Peraturan Presiden No. 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Road Map Reformasi Birokrasi yang disusun dan dilaksanakan setiap 5 (lima) tahun sekali merupakan rencana rinci pelaksanaan Reformasi Birokrasi berkelanjutan dari satu tahapan ke tahapan berikutnya sehingga target kinerja dan kegiatan tahun per tahun akan jelas dan terukur.

ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI

UU No. 28/1999
Perpres No. 81/2010
Permen PAN RB No. 14/2014
Permen PAN RB No. 11/2015
Permen ESDM No. 13/2015

ARAH KEBIJAKAN
- NAWACITA
- RPJMN 2015-2019
- RENSTRA KESDM 2015-2019
- PMPRB 2010-2014

BERSIH DAN AKUNTABEL

EFEKTIF DAN EFISIEN

PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS

Fokus K/L termasuk KESDM dalam Pelaksanaan RB 2015-2019

8 Area Perubahan

Program-program

Prioritas

Quick Win

Rencana Aksi

INFO Gatrik

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

I. MANAJEMEN PERUBAHAN

1. Tim Reformasi Birokrasi

a. Tim Reformasi Birokrasi telah dibentuk
b. Tim Reformasi Birokrasi telah melaksanakan tugas sesuai rencana kerja Tim Reformasi Birokrasi
c. Tim Reformasi Birokrasi telah melakukan monitoring dan evaluasi rencana kerja, dan hasil evaluasi telah ditindaklanjuti

2. Road Map Reformasi Birokrasi

a. Road Map telah disusun dan diformalkan
b. Road Map telah mencakup 8 area perubahan
c. Road Map telah mencakup "quick win"
d. Penyusunan Road Map telah melibatkan seluruh unit organisasi
e. Telah terdapat sosialisasi/internalisasi Road Map kepada anggota organisasi

3. Pemantauan dan Evaluasi Reformasi Birokrasi

a. PMPRB telah direncanakan dan diorganisasikan dengan baik
b. Aktivitas PMPRB telah dikomunikasikan pada masing-masing unit kerja
c. Telah dilakukan pelatihan yang cukup bagi Tim Asessor PMPRB
d. Pelaksanaan PMPRB dilakukan oleh Asesor sesuai dengan ketentuan yang berlaku
e. oordinator asesor PMPRB melakukan reviu terhadap kertas kerja asesor sebelum menyusun kertas kerja instansi?
f. para asesor mencapai konsensus atas pengisian kertas kerja sebelum menetapkan nilai PMPRB instansi?
g. Rencana aksi tindak lanjut (RATL) telah dikomunikasikan dan dilaksanakan

4. Perubahan pola pikir dan budaya kinerja

a. Terdapat keterlibatan pimpinan tertinggi secara aktif dan berkelanjutan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi
b. Terdapat media komunikasi secara reguler untuk menyosialisasikan tentang reformasi birokrasi yang sedang dan akan dilakukan
c. Terdapat upaya untuk menggerakkan organisasi dalam melakukan perubahan melalui pembentukan agent of change ataupun role model

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

II. PENATAAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

1. Harmonisasi

a. Telah dilakukan identifikasi, analisis, dan pemetaan terhadap peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis/sinkron

b. Telah dilakukan revisi peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis / tidak sinkron

2. Sistem pengendalian dalam penyusunan peraturan perundang-undangan

a. Adanya Sistem pengendalian penyusunan peraturan perundangan yang mensyaratkan adanya Rapat Koordinasi, Naskah Akademis/kajian/policy paper, dan Paraf Koordinasi

b. Telah dilakukan evaluasi atas pelaksanaan sistem pengendalian penyusunan peraturan perundang-undangan

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

III. PENATAAN DAN PENGUATAN ORGANISASI

1. Evaluasi

a. Telah dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk menilai ketepatan fungsi dan ketepatan ukuran organisasi
b. Telah dilakukan evaluasi yang mengukur jenjang organisasi
c. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemungkinan duplikasi fungsi
d. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis satuan organisasi yang berbeda tujuan namun ditempatkan dalam satu kelompok
e. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemungkinan adanya pejabat yang melapor kepada lebih dari seorang atasan
f. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kesesuaian struktur organisasi dengan kinerja yang akan dihasilkan
g. Telah dilakukan evaluasi atas kesesuaian struktur organisasi dengan mandat
h. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemungkinan tumpang tindih fungsi dengan instansi lain
i. Telah dilakukan evaluasi yang menganalisis kemampuan struktur organisasi untuk adaptif terhadap perubahan lingkungan strategis

2. Penataan

a. Hasil evaluasi telah ditindaklanjuti dengan mengajukan perubahan organisasi

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

IV. PENATAAN TATALAKSANA

1. Proses bisnis dan prosedur operasional tetap (SOP) kegiatan utama

a. Telah memiliki peta proses bisnis yang sesuai dengan tugas dan fungsi
b. Peta proses bisnis sudah dijabarkan ke dalam prosedur operasional tetap (SOP)
c. Prosedur operasional tetap (SOP) telah diterapkan
d. Peta proses bisnis dan Prosedur operasional telah dievaluasi dan disesuaikan dengan perkembangan tuntutan efisiensi, dan efektivitas birokrasi

2. E-Government

a. Sudah memiliki rencana pengembangan e-government di lingkungan instansi
b. Sudah dilakukan pengembangan e-government di lingkungan internal dalam rangka mendukung proses birokrasi (misal: intranet, sistem perencanaan dan penganggaran, sistem data base SDM, dll)
c. Sudah dilakukan pengembangan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (misal: website untuk penyediaan informasi kepada masyarakat, sistem pengaduan)
d. Sudah dilakukan pengembangan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam tingkatan transaksional (masyarakat dapat mengajukan perijinan melalui website, melakukan pembayaran, dll)

3. Keterbukaan Informasi Publik

a. Adanya kebijakan pimpinan tentang keterbukaan informasi publik (identifikasi informasi yang dapat diketahui oleh publik dan mekanisme penyampaian)
b. Menerapkan kebijakan keterbukaan informasi publik
c. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

V. PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM

1. Perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi

a. Analisis jabatan dan analisis beban kerja telah dilakukan
b. Perhitungan kebutuhan pegawai telah dilakukan
c. Rencana redistribusi pegawai telah disusun dan diformalkan
d. Proyeksi kebutuhan 5 tahun telah disusun dan diformalkan
e. Perhitungan formasi jabatan yang menunjang kinerja utama instansi telah dihitung dan diformalkan

2. Proses penerimaan pegawai transparan, objektif, akuntabel dan bebas KKN

a. Pengumuman penerimaan diinformasikan secara luas kepada masyarakat
b. Pendaftaran dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan pasti (online)
c. Persyaratan jelas, tidak diskriminatif
d. Proses seleksi transparan, objektif, adil, akuntabel dan bebas KKN
e. Pengumuman hasil seleksi diinformasikan secara terbuka

3. Pengembangan pegawai berbasis kompetensi

a. Telah ada standar kompetensi jabatan
b. Telah dilakukan asessment pegawai
c. Telah diidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi
d. Telah disusun rencana pengembangan kompetensi dengan dukungan anggaran yang mencukupi
e. Telah dilakukan pengembangan pegawai berbasis kompetensi sesuai dengan rencana dan kebutuhan pengembangan kompetensi
f. Telah dilakukan monitoring dan evaluasi pengembangan pegawai berbasis kompetensi secara berkala

4. Promosi jabatan dilakukan secara terbuka

a. Kebijakan promosi terbuka telah ditetapkan
b. Promosi terbuka pengisian jabatan pimpinan tinggi telah dilaksanakan
c. Promosi terbuka dilakukan secara kompetitif dan obyektif
d. Promosi terbuka dilakukan oleh panitia seleksi yang independen
e. Hasil setiap tahapan seleksi diumumkan secara terbuka

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

V. PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM

5. Penetapan kinerja individu

a. Penerapan Penetapan kinerja individu
b. Terdapat penilaian kinerja individu yang terkait dengan kinerja organisasi
c. Ukuran kinerja individu telah memiliki kesesuaian dengan indikator kinerja individu level diatasnya
d. Pengukuran kinerja individu dilakukan secara periodik
e. Telah dilakukan monitoring dan evaluasi atas pencapaian kinerja individu
f. Hasil penilaian kinerja individu telah dijadikan dasar untuk pengembangan karir individu
g. Capaian kinerja individu telah dijadikan dasar untuk pemberian tunjangan kinerja

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

a. Aturan disiplin/kode etik/kode perilaku instansi telah ditetapkan
b. Aturan disiplin/kode etik/kode perilaku instansi telah diimplementasikan
c. Adanya monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan aturan disiplin/ kode etik/kode perilaku instansi
d. Adanya pemberian sanksi dan imbalan (reward)

7. Pelaksanaan evaluasi jabatan

a. Informasi faktor jabatan telah disusun
b. Peta jabatan telah ditetapkan
c. Kelas jabatan telah ditetapkan

8. Sistem Informasi Kepegawaian

a. Sistem informasi kepegawaian telah dibangun sesuai kebutuhan
b. Sistem informasi kepegawaian dapat diakses oleh pegawai
c. Sistem informasi kepegawaian terus dimutakhirkan
d. Sistem informasi kepegawaian digunakan sebagai pendukung pengambilan kebijakan manajemen SDM

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

VI. PENGUATAN AKUNTABILITAS

1. Keterlibatan pimpinan

a. Terdapat upaya peningkatan kapasitas SDM yang menangani akuntabilitas kinerja
b. Pimpinan terlibat secara langsung pada saat penyusunan Penetapan Kinerja
c. Pimpinan memantau pencapaian kinerja secara berkala

2. Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja

a. Terdapat upaya peningkatan kapasitas SDM yang menangani akuntabilitas kinerja
b. Pedoman akuntabilitas kinerja telah disusun
c. Sistem Pengukuran Kinerja telah dirancang berbasis elektronik
d. Sistem Pengukuran Kinerja dapat diakses oleh seluruh unit
e. Pemutakhiran data kinerja dilakukan secara berkala

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

VII. PENGUATAN PENGAWASAN

1. Gratifikasi

a. Telah terdapat kebijakan penanganan gratifikasi
b. Telah dilakukan public campaign
c. Penanganan gratifikasi telah diimplementasikan
d. Telah dilakukan evaluasi atas kebijakan penanganan gratifikasi
e. Hasil evaluasi atas penanganan gratifikasi telah ditindaklanjuti

2. Penerapan SPIP

a. Telah terdapat peraturan Pimpinan organisasi tentang SPIP
b. Telah dibangun lingkungan pengendalian
c. Telah dilakukan penilaian risiko atas organisasi
d. Telah dilakukan kegiatan pengendalian untuk meminimalisir risiko yang telah diidentifikasi
e. SPI telah diinformasikan dan dikomunikasikan kepada seluruh pihak terkait
f. Telah dilakukan pemantauan pengendalian intern

3. Pengaduan Masyarakat

a. Telah disusun kebijakan pengaduan masyarakat
b. Penanganan pengaduan masyrakat telah diimplementasikan
c. Hasil penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti
d. Telah dilakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat
e. Hasil evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti

4. Whistle-Blowing System

a. Telah terdapat Whistle Blowing System
b. Whistle Blowing System telah disosialisasikan
c. Whistle Blowing System telah diimplementasikan
d. Telah dilakukan evaluasi atas Whistle Blowing System
e. Hasil evaluasi atas Whistle Blowing System telah ditindaklanjuti

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

VII. PENGUATAN PENGAWASAN

5. Penanganan Benturan Kepentingan

a. Telah terdapat Penanganan Benturan Kepentingan
b. Penanganan Benturan Kepentingan telah disosialisasikan
c. Penanganan Benturan Kepentingan telah diimplementasikan
d. Telah dilakukan evaluasi atas Penanganan Benturan Kepentingan
e. Hasil evaluasi atas Penanganan Benturan Kepentingan telah ditindaklanjuti

6. Pembangunan Zona Integritas

a. Telah dilakukan pencanangan zona integritas
b. Telah ditetapkan unit yang akan dikembangkan menjadi zona integritas
c. Telah dilakukan pembangunan zona integritas
d. Telah dilakukan evaluasi atas zona integritas yang telah ditentukan
e. Telah terdapat unit kerja yang ditetapkan sebagai "menuju WBK/WBBM"

7. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)

a. Rekomendasi APIP didukung dengan komitmen pimpinan
b. APIP didukung dengan SDM yang memadai secara kualitas dan kuantitas.
c. APIP didukung dengan anggaran yang memadai
d. APIP berfokus pada client dan audit berbasis risiko

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

VIII. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

1. Standar Pelayanan

a. Terdapat kebijakan standar pelayanan
b. Standar pelayanan telah dimaklumatkan
c. Terdapat SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan
d. Dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan
e. Dilakukan reviu dan perbaikan atas SOP

2. Budaya Pelayanan Prima

a. Telah dilakukan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima (contoh: kode etik, estetika, capacity building, pelayanan prima)
b. Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media
c. Telah terdapat sistem punishment(sanksi)/reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar
d. Telah terdapat sarana layanan terpadu/terintegrasi
e. Terdapat inovasi pelayanan

3. Pengelolaan Pengaduan

a. Terdapat media pengaduan pelayanan
b. Terdapat SOP pengaduan pelayanan
c. Terdapat unit yang mengelola pengaduan pelayanan
d. Telah dilakukan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan
e. Telah dilakukan evaluasi atas penanganan keluhan / masukan

PENILAIAN MANDIRI REFORMASI BIROKRASI (PMBRB) ?

VIII. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

4. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan

a. Dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
b. Hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka
c. Dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat

5. Pemanfaatan Teknologi Informasi

a. Telah memiliki rencana penerapan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan
b. Telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan
c. Telah dilakukan perbaikan secara terus menerus

KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN
copyright 2019