



POLITEKNIK NEGERI BALI



LAPORAN PELAKSANAAN  
PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

Badung-Bali

**2021**

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan  
Politeknik Negeri Bali



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmatNya Rencana Aksi Pembangunan Zona Integritas Politeknik Negeri Bali telah selesai disusun. Penyusunan Rencana Aksi ini merupakan langkah kongkrit dalam rangka mengakselerasi pencapaian program kerja reformasi birokrasi pada unit kerja menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK).

Politeknik Negeri Bali, dalam hal ini seluruh anggota tim zona integritas serta seluruh sivitas akademika mendukung dan berupaya keras dalam menyusun Rencana Aksi pembangunan zona integritas. Meski demikian, masih banyak ruang-ruang perbaikan yang menjadi program pembangunan zona integritas luput dari pemantauan tim. Oleh karena itu, segala masukan dan saran masih kami perlukan dalam rangka penyempurnaan dan implementasinya, sehingga dokumen ini dapat memberikan arah yang sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019.

Akhirnya perkenankan kami menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan Rencana Aksi Pembangunan Zona Integritas. Semoga Dokumen Program Pembangunan Zona Integritas ini dapat mewujudkan Politeknik Negeri Bali memperoleh predikat menuju WBK.

Tim Zona Integritas  
Politeknik Negeri Bali



## RENCANA AKSI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WBK TAHUN 2021

Sebagai tindak lanjut dari penyusunan program kerja pembangunan zona integritas menuju WBK seperti yang telah tertuang didalam BAB II, maka perlu disusun rencana aksi tahun 2021 dari enam area perubahan. Adapun rencana program dari masing-masing area perubahan tersebut adalah sebagai berikut :

### 1. **Manajemen Perubahan**

Sebagai agenda prioritas dalam area manajemen perubahan ini adalah membentuk unit kerja pembangunan zona integritas, menyusun dokumen pembangunan zona integritas, melakukan sosialisasi, memantau dan mengevaluasi pembangunan zona integritas menuju WBK, melakukan perubahan pola pikir dan budaya kerja.

### 2. **Penguatan Tata Laksana**

Dari beberapa rencana aksi yang ditetapkan, berikut rencana aksi yang menjadi agenda prioritas program Penataan Tata Laksana adalah Menyusun Prosedur operasional tetap (SOP) kegiatan utama yang mengacu pada peta proses bisnis, menerapkan/menjalankan prosedur operasional tetap (SOP) di masing-masing jurusan,unit, bagian, mengevaluasi/merevisi Prosedur operasional tetap (SOP) di masing-masing jurusan,unit, bagian, Mensosialisasikan keberadaan *E-office/E-government* ke jurusan,unit, bagian, membuka akses pelayanan *E-office/E-government*, melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelayanan *E-office/E-government*, melaksanakan keterbukaan informasi publik, melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelayanan informasi publik.

### 3. **Penataan Sistem Manajemen SDM**

Agenda prioritas rencana aksi yang akan dilaksanakan meliputi : Melaksanakan Perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi, menyusun pola mutasi Internal, melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan mutasi pegawai, merencanakan pengembangan pegawai berbasis kompetensi,



Melakukan evaluasi dan monitoring Pengembangan pegawai berbasis kompetensi, menetapkan kinerja individu, mengukur dan Melakukan penilaian kinerja individu sebagai dasar untuk pemberian reward, Penegakan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai, membangun sistem informasi kepegawaian.

#### **4. Penguatan Akuntabilitas Kinerja**

Program dan skala prioritas yang akan dilaksanakan meliputi : melibatkan pimpinan dalam menyelenggarakan rapat koordinasi pengembangan (RAKORBANG) untuk perencanaan anggaran, melakukan Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja, Menyusun dokumen perencanaan yang memuat IKU dan berorientasi hasil, serta dapat terukur/SMART, Menyusun laporan kinerja tepat waktu, Meningkatkan kompetensi seluruh SDM yang menangani akuntabilitas kinerja.

#### **5. Penguatan Pengawasan**

Dari beberapa program yang telah tersusun sebagai rencana aksi penguatan sistem pengawasan, maka dapat dikemukakan adanya agenda prioritas yang meliputi : Mendorong Pengendalian Gratifikasi, Mensosialisasikan *public campaign* tentang pengendalian gratifikasi, Melakukan evaluasi dan monitoring pengendalian gratifikasi, mendorong Penerapan SPIP, Melakukan penilaian risiko atas seluruh pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditetapkan dan juga membuat inovasi terkait lingkungan pengendalian yang sesuai dengan karakteristik unit kerja, Mensosialisasikan terkait dengan keberadaan SPI kepada seluruh pihak terkait, mengelola pengaduan masyarakat, Melakukan tindak lanjut terkait pengaduan masyarakat, Melakukan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan, melaksanakan *Whistle-Blowing System*, melakukan penanganan benturan kepentingan.

#### **6. Penguatan Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan skala prioritas, maka agenda yang menjadi prioritas adalah Menetapkan standar pelayanan, Membuat maklumat pelayanan, Membuat standard prosedur (SOP) pelayanan, melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP, Menyenggarakan Budaya Pelayanan Prima, Menyediakan Informasi tentang pelayanan mudah



diakses melalui berbagai media sosial, melakukan inovasi pelayanan, melakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan, Penilaian terhadap kinerja dosen dalam pengajaran oleh mahasiswa, skor indeks evaluasi mengajar dosen yang skornya 0-4.

Adapun rincian kegiatan, tahapan dan alokasi waktu pelaksanaan dari masing-masing area perubahan pembangunan zona integritas seperti yang tertuang di dalam matriks sebagai berikut :



**MATRIKS RENCANA AKSI  
PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS TAHUN 2021  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

| No.                          | Komponen                                    | Indikator   | Rencana aksi   | Bukti Dokumen   | Target Waktu               |
|------------------------------|---|---|--|---|----------------------------|
| <b>I MANAJEMEN PERUBAHAN</b> |   |   |  |   |                            |
| 1.                           | Tim Kerja                                   | SK Tim Kerja ZI telah dibuat sesuai prosedur yang telah ditetapkan  | Memilih calon anggota Tim Kerja ZI sesuai prosedur pembentukan Tim ZI  | Surat undangan rapat, notulen, dan daftar hadir.  | Minggu ke-1 Bulan Januari  |
|                              |   |   | Membentuk Tim Kerja ZI   | SK Tim Kerja Zona Integritas  | Minggu ke-1 Bulan Januari  |
| 2.                           | Dokumen Rencana Pembangunan Zona Integritas | Dokumen Rencana Kerja Pembangunan ZI telah disusun dan telah terintegrasi dengan dokumen RBI  | Menyusun rencana dan program pembangunan ZI dari masing-masing area perubahan  | Dokumen Rencana Kerja Pembangunan ZI  | Minggu ke-2 Bulan Pebruari |
|                              |   | Sosialisasi pembangunan WBK telah dilakukan dan terdapat dalam Kantor Pusat, Unit dan Jurusan disertai dengan Pamplet/Banner dan pada Laman:www.pnb.ac.id | Mensosialisasikan pembangunan WBK telah dilakukan dan terdapat dalam Kantor Pusat, Unit dan Jurusan disertai dengan Pamplet/Banner dan pada Laman: www.pnb.ac.id | Pamplet/Banner, Laman: www.pnb.ac.id  | Minggu ke-3 Bulan Pebruari |
| 3.                           | Pemantauan dan Evaluasi Pembangunan ZI WBK  | Terlaksananya kegiatan pembangunan ZI yang telah disusun  | Melakukan review dan monitoring terhadap usulan kegiatan dan anggaran masing-masing jurusan/unit, bagian mulai   | Berita Acara hasil review dan monev usulan kegiatan dan anggaran masing-masing jurusan/unit, bagian mulai | Minggu ke-2 Bulan April    |



|  |   |   |  |  |        |                      |
|--|---|---|--|--|--------|----------------------|
|  |   |   | dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.   | dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. |        |                      |
| 4. Perubahan pola pikir dan budaya kerja | Terlaksananya pengembangan diri untuk tenaga pendidik dan kependidikan  | Diklat untuk tenaga pendidik dan kependidikan | Mengirim tenaga pendidik dan kepedidikan untuk mengikuti diklat pengembangan diri                          | Sertifikat pengembangan diri                 | Diklat | Minggu ke-2 Pebruari |
|  | Terlaksananya instruksi dari Pimpinan PNB tentang penggunaan name tag dan pemakaian seragam pada hari kerja untuk semua pegawai |   | Membuat surat edaran tentang penggunaan name tag dan pemakaian seragam pada hari kerja untuk semua pegawai | Surat Edaran/Instruksi dari Pimpinan PNB     |        | Minggu ke-2 Pebruari |

## II PENGUATAN TATA LAKSANA

|  |  |  |  |  |  |                      |
|--|--|--|--|--|--|----------------------|
| 1. Prosedur operasional tetap (SOP) kegiatan utama | Prosedur operasional tetap (SOP) kegiatan utama telah tersusun dan telah mengacu pada peta proses bisnis |  | Menyusun Prosedur operasional tetap (SOP) kegiatan utama yang mengacu pada peta proses bisnis  | Prosedur operasional tetap (SOP) kegiatan utama yang telah mengacu pada peta proses bisnis |  | Minggu ke-2 Pebruari |
|  |  |  | Menerapkan/menjalankan Prosedur operasional tetap (SOP) di masing-masing jurusan, unit, bagian | Pelaksanaan Prosedur operasional tetap (SOP)   |  | Minggu ke-2 Pebruari |
|  |  |  | Mengevaluasi/merevisi Prosedur operasional tetap (SOP) di masing-masing jurusan, unit, bagian  | Revisi Prosedur operasional tetap (SOP)  |  | Minggu ke-2 Pebruari |
| 2. E-office/E-government                           | E-office/E-government telah dibentuk sesuai dengan blueprint Sistem Informasi yang dimiliki PNB          |  | Mensosialisasikan keberadaan E-office/E-government ke jurusan, unit, bagian                    | E-office/E-government  |  | Minggu ke-2 Pebruari |
|  |  |  | Membuka akses Pelayanan E-office/E-  |  |  | Minggu ke-2 Bulan    |



|  |  |   |  |  |                      |       |  |
|--|--|---|--|--|----------------------|-------|--|
|  |  |   | pelayanan E-office/E-government  |  | Pebruari             |       |  |
|  |  |   | Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelayanan E-office/E-government   | Laporan Monev  | Minggu ke-2 Pebruari | Bulan |  |
| 3.                                       | Keterbukaan Informasi Publik                                     | laman website dan konten daftar informasi publik telah tersedia di www.pnb.ac.id  | Menginformasikan ketersediaan laman website dan konten daftar informasi publik di www.pnb.ac.id  | laman website dan konten daftar informasi publik telah tersedia di www.pnb.ac.id           | Minggu ke-2 Pebruari | Bulan |  |
|  |  |   | Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelayanan informasi publik telah tersedia di www.pnb.ac.id                                      | Laporan Monev  | Minggu ke-2 Pebruari | Bulan |  |
| <b>III PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM</b> |  |   |  |  |                      |       |  |
| 1.                                       | Perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi | Tersedianya perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi  | Membuat Perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi   | SOP, peta jabatan dan analisis beban kerja   | Minggu ke-2 April    | Bulan |  |
|  |  | Tersedianya data penempatan pegawai hasil rekrutmen murni mengacu kepada kebutuhan pegawai yang telah disusun per jabatan | Membuat usulan penempatan pegawai hasil rekrutmen murni mengacu kepada kebutuhan pegawai yang telah disusun per jabatan                    | Peta usulan pegawai baru berdasarkan analisis peta kebutuhan pada jurusan, unit dan bagian | Minggu ke-4 April    | Bulan |  |
|  |  |   | Melakukan evaluasi dan monitoring penempatan pegawai hasil rekrutmen murni mengacu kepada kebutuhan pegawai yang telah disusun per jabatan | Laporan Monev  | Minggu ke-1 Juni     | Bulan |  |





|   |  |  |  |                       |       |
|---|--|--|--|-----------------------|-------|
| 2. Pola Mutasi Internal                     | SK mutasi internal telah dibuat                          | Melakukan mutasi pegawai antar jabatan dengan memperhatikan kompetensi jabatan dan mengikuti pola mutasi yang telah ditetapkan organisasi dan juga unit kerja memberikan pertimbangan terkait hal ini; | SK mutasi internal   | Minggu ke-4 Desember  | Bulan |
|   |  | Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan mutasi pegawai  | Laporan Monev  | Minggu ke-4 Januari   | Bulan |
| 3. Pengembangan pegawai berbasis kompetensi | Pengembangan pegawai berbasis kompetensi telah dilakukan | Melakukan Training Need Analysis Untuk pengembangan kompetensi   | Diklat Manajerial dan diklat teknis  | Minggu ke-2 Oktober   | Bulan |
|   |  | Menyusun rencana pengembangan kompetensi pegawai, dengan mempertimbangkan hasil pengelolaan kinerja pegawai  | Rencana pengembangan kompetensi pegawai  | Minggu ke-1 Nopember  | Bulan |
|   |  | Melakukan penghitungan Persentase kesenjangan kompetensi pegawai dengan standar kompetensi   | Persentase kesenjangan kompetensi pegawai dengan standar kompetensi yang sebesar 5 % | Minggu ke-2 Nopember  | Bulan |
|   |  | Memberikan kesempatan/hak kepada seluruh pegawai di Unit Kerja untuk mengikuti   | Pegawai di Unit Kerja untuk mengikuti diklat maupun pengembangan kompetensi lainnya  | Minggu ke-1 September | Bulan |



|    |   |   |        |   |   |             |       |          |
|----|---|---|--------|---|---|-------------|-------|----------|
|    |   |   |        | diklat maupun pengembangan kompetensi lainnya   |   |             |       |          |
|    |   |   |        | Memberikan kebebasan kepada pegawai dalam upaya pengembangan kompetensi dapat melalui pengikutsertaan pada lembaga pelatihan, in-house training, atau melalui coaching, atau mentoring, dll | Diklat pengembangan kompetensi pegawai                            | Minggu ke-2 | Bulan | Nopember |
|    |   |   |        | Melakukan evaluasi dan monitoring Pengembangan pegawai berbasis kompetensi  | Laporan Monev   | Minggu ke-2 | Bulan | Pebruari |
| 4. | Penetapan kinerja individu                                | Kinerja individu ditetapkan   | telah  | Menyusun ketetapan kinerja individu yang terkait dengan kinerja organisasi  | Ketetapan kinerja individu pegawai (SKP)                          | Minggu ke-1 | Bulan | Januari  |
|    |   |   |        | Melakukan pengukuran kinerja individu dilakukan secara periodik   | Ukuran kinerja individu   | Minggu ke-1 | Bulan | Januari  |
|    |   |   |        | Melakukan penilaian kinerja individu sebagai dasar untuk pemberian reward (pengembangan karir individu, penghargaan dll).   | Hasil penilaian kinerja individu                                  | Minggu ke-4 | Bulan | Desember |
| 5. | Penegakan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai | Tersedianya aturan penegakan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai |        | Membuat aturan penegakan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai   | Aturan penegakan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai         | Minggu ke-2 | Bulan | Januari  |
| 6. | Sistem Informasi Kepegawaian                              | Data informasi kepegawaian unit kerja telah dimutakhirkan             | secara | Melakukan pemuktahiran Data informasi kepegawaian unit kerja  | Pemuktahiran data informasi kepegawaian unit kerja secara berkala | Minggu ke-2 | Bulan | Juni     |



|   | berkala   | secara berkala  |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <b>IV Penguatan Akuntabilitas Kinerja</b> |   |   |  |  |
| 1. Keterlibatan pimpinan                  | Perencanaan anggaran yang telah disetujui pimpinan                | Penyusunan anggaran tahun 2021 di RAKORBANG                     | Berita Acara Rakorbang anggaran tahun 2021 dari Jurusan, Bagian, Unit (Satker PNB)                   | Minggu ke-2 Bulan Januari                              |
|   | Tersusunnya Perjanjian Kinerja                                    | Sosialisasi Perjanjian Kinerja                                  | Berita Acara Perjanjian Kinerja dengan satker PNB,<br>Perjanjian Kinerja 2020 dgn Eselon I Kemdikbud | Minggu ke-2 Bulan Januari<br>Minggu ke-1 Bulan Agustus |
|   | Tersusunnya renstra th. 2020-2024 sesuai dengan Renstra Kemdikbud | Penyusunan renstra th. 2020-2024                                | Renstra PNB th. 2020-2024  | Minggu ke-2 Bulan Agustus                              |
|   |   | Sosialisasi renstra PNB th. 2020-2024                           | Berita Acara sosialisasi renstra dan surat persetujuan renstra dari senat                            | Minggu ke-3 Bulan Agustus                              |
| 2. Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja      | Adanya Dokumen perencanaan  | Memantau target2 IKU berdasarkan Renstra yg ditetapkan pertahun | 1. Renstra PNB 2020-2024 dan IKU th. 2020  | Bulan Januari s/d Februari                             |
|   |   | Menyusun Rencana Kinerja Tahun                                  | 2. Rencana Kinerja Tahun 2020  | Minggu ke-3 Bulan Januari                              |
|   |   | Menyusun Perjanjian Kinerja                                     | 3. Perjanjian Kinerja th. 2020   | Bulan Januari, agustus, dan nopember                   |
|   |   | Membuat rencana aksi  | 4. Rencana Aksi th. 2020   | Minggu ke-4 Bulan Januari                              |
|   | Pengukuran Kinerja  | Menginput target2 IKK sesuai dengan PK th. 2020                 | Dokumen kirim di sistem e-kinerja  | Bulan Januari, agustus, dan nopember                   |
|   | Laporan Kinerja (LAKIP) telah disusun                             | Penyusunan Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah            | Laporan Kinerja (tahun 2020)   | Bulan Januari s/d Februari                             |



|    |   |  |   |   |
|----|---|--|---|---|
|    | Evaluasi Kinerja                                | Penginputan di sistem pemantauan serapan fisik dan anggaran          | Dokumen bukti kirim di sistem Simproka                  | Bulan Januari s/d Desember                            |
|    | Capaian kinerja masing2 indikator kinerja       | Penginputan capaian IKK per Triwulan                                 | Capaian IKK th. 2020                                    | Minggu ke-4 Bulan Maret, Juni, September dan Desember |
|    | Rata-rata predikat SAKIP                        | Peningkatan mutu dokumen SAKIP                                       | Hasil penilaian SAKIP                                   | Minggu ke-4 Bulan Desember                            |
| 3. | Perubahan pola pikir dan budaya kerja (inovasi) | Bimtek penyusunan LAKIP yang telah diikuti                           | Mengikuti diklat akuntabilitas th. 2021 di Jogjakarta   | Sertifikat<br>Minggu ke-4 Bulan Mei                   |
|    | Penyusunan perencanaan secara online (SIPERA)   | Penyusunan perencanaan dan anggaran lewat Aplikasi SIPERA Tahun 2022 | Usulan RKAKL masing2 Jurusan, Unit, Bagian (satker PNB) | Minggu ke-1 Bulan Januari                             |

## V PENGUATAN PENGAWASAN

|    |   |   |   |  |                            |
|----|---|---|---|--|----------------------------|
| 1. | Pengendalian Gratifikasi  | Pelaksanaan Public campaign secara berkala  | Melaksanakan public campaign di lokasi pelayanan pemasangan Spanduk dan banner larangan gratifikasi                   | capture banner/spanduk/media public campaign lainnya | Minggu ke-2 Bulan Pebruari |
|    | Mengimplementasikan pengendalian gratifikasi sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan membuat inovasi terkait pengendalian gratifikasi sesuai dengan karakteristik unit kerja | (a) Membentuk Tim Pengendali Gratifikasi (TPG)<br>(b) Pemasangan kamera pengawas (CCTV) pada area pelayanan<br>(c) Melakukan monitoring pengendalian gratifikasi melalui pengaduan dalam official website PNB | (a) SK TPG;<br>(b) Capture kamera pengawas (CCTV) dan tampilannya.<br>(c) Laporan monitoring pengendalian gratifikasi | Mulai Minggu ke-2 bulan Pebruari s.d September       |                            |
| 2. | Penerapan SPIP  | Membangun seluruh   | (a) Melakukan sosialisasi   | (a) Dokumen sosialisasi                              | Minggu ke 4                |



|                         |  |   |  |                           |
|-------------------------|--|---|--|---------------------------|
|                         | lingkungan pengendalian sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait lingkungan pengendalian yang sesuai dengan karakteristik unit kerja  | SPI serta kode etik<br>(b) Membentuk Tim SPI<br>(c) Melaksanakan pengawasan dan monitoring pada layanan                                 | SPI;<br>(b) SK Tim SPI; dan<br>(c) Dokumen laporan pengawasan dan monitoring pada layanan.           | Desember                  |
|                         | Melakukan penilaian risiko atas seluruh pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan membuat inovasi terkait lingkungan pengendalian yang sesuai dengan karakteristik unit kerja                       | (a) Melakukan pemetaan risiko<br>(b) Melakukan analisis risiko (scoring/penilaian risiko) terhadap faktor kemungkinan dan faktor dampak | (a) Dokumen matrik peta risiko; dan<br>(b) Dokumen analisis risiko.                                  | Minggu ke-2 bulan Maret   |
|                         | Melakukan kegiatan pengendalian untuk meminimalisir risiko sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan membuat inovasi terkait kegiatan pengendalian untuk meminimalisir risiko yang sesuai dengan karakteristik unit kerja | Melakukan kegiatan pengendalian untuk meminimalisir risiko yang telah diidentifikasi  | dokumen laporan pengendalian untuk meminimalisir risiko yang telah diidentifikasi                    | Minggu ke-3 bulan Oktober |
|                         | Menginformasikan dan mengkomunikasikan SPI kepada seluruh pihak terkait  | (a) sosialisasi SPI kepada pegawai melalui pertemuan berkala<br>(b) SPI membuat media informasi melalui instagram                       | dokumen foto dan naskah arahan pimpinan unit kerja   | Minggu ke-3 Bulan Oktober |
| 3. Pengaduan Masyarakat | Mengimplementasikan seluruh kebijakan pengaduan masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan  | (a) Menyusun prosedur penanganan pengaduan masyarakat<br>(b) Menunjuk petugas Pengaduan Masyarakat                                      | (a) POS Penanganan Pengaduan Masyarakat;<br>(b) SK petugas Pengaduan Masyarakat sebagai nara hubung; | Minggu ke-2 Bulan Oktober |



|                           |   |  |  |             |               |
|---------------------------|---|--|--|-------------|---------------|
|                           | juga membuat inovasi terkait pengaduan masyarakat yang sesuai dengan karakteristik unit kerja | sebagai nara hubung<br>(c) Menyediakan petugas/ruang/loket/kotak khusus pengaduan<br>(d) Menyediakan informasi sarana penyampaian pengaduan<br>(e) Pengelolaan Pengaduan melalui media web lapor.go.id, web PNB, dan instagram SPI | (c) capture petugas/ruang/loket/kotak khusus pengaduan;<br>(d) capture spanduk/banner informasi sarana penyampaian pengaduan; dan<br>(e) capture sarana pengaduan melalui media online (website lapor, website PNB dan instagram SPI). |             |               |
|                           | Menindaklanjuti seluruh hasil penanganan pengaduan masyarakat oleh unit kerja                 | (a) Merespon pengaduan masyarakat<br>(b) Menautkan pengaduan masyarakat ke tautan itjen.<br>(c) Menindaklanjuti pengaduan masyarakat   | (a) Capture respon pengaduan masyarakat di website/laman.<br>(b) Tautan pengaduan masyarakat ke tautan itjen; dan<br>(c) Nota dinas penyampaian pengaduan masyarakat kepada bagian terkait.  | Minggu ke-2 | Bulan Oktober |
|                           | Melakukan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat secara bulanan         | (a) Melakukan perbaikan layanan sebagai tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat<br>(b) Menyampaikan hasil monitoring dan evaluasi kepada Bagian terkait.   | (a) Laporan monitoring dan evaluasi laporan pengaduan setiap bulan.<br>(b) Nota dinas penyampaian pengaduan masyarakat kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti.  | Minggu ke-2 | Bulan Oktober |
|                           | Menindaklanjuti seluruh hasil evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat oleh unit kerja   | Menindaklanjuti Laporan monitoring dan evaluasi laporan pengaduan  | Dokumen laporan tindak lanjut (tindakan perbaikan pelayanan) atas Laporan monitoring dan evaluasi laporan pengaduan  | Minggu ke-2 | Bulan Oktober |
| 4. Whistle-Blowing System | Melakukan internalisasi   | Melakukan sosialisasi  | Undangan dan notula  | Minggu ke-1 | Bulan         |



|                           |          |   |   |  |                                 |
|---------------------------|----------|---|---|--|---------------------------------|
|                           |          | Whistle Blowing System di unit kerja  | kebijakan WBS kepada seluruh pegawai  | socialisasi kebijakan WBS  | Oktober                         |
|                           |          | Menerapkan seluruh kebijakan Whistle Blowing System sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan membuat inovasi terkait pelaksanaan Whistle Blowing System yang sesuai dengan karakteristik unit kerja | Menerapkan aplikasi Whistle Blowing System  | Capture aplikasi Whistle Blowing System)   | Minggu ke-3 bulan Oktober       |
|                           |          | Melakukan evaluasi atas penerapan Whistle Blowing System secara bulanan   | Menyediakan laporan hasil evaluasi atas penerapan Whistle Blowing System dari Inspektorat Jenderal  | Dokumen Laporan hasil evaluasi atas penerapan Whistle Blowing System dari Inspektorat Jenderal               | Minggu ke-3 bulan Oktober       |
|                           |          | Menindaklanjuti seluruh hasil evaluasi atas penerapan Whistle Blowing System oleh unit kerja  | Menyediakan tindak lanjut hasil evaluasi atas penerapan Whistle Blowing System dari Inspektorat Jenderal  | Dokumen Laporan tindak lanjut hasil evaluasi atas penerapan Whistle Blowing System dari Inspektorat Jenderal | Minggu ke-3 bulan Oktober       |
| 5. Penanganan Kepentingan | Benturan | Mengidentifikasi/memetakan benturan kepentingan dalam tugas fungsi utama  | Melakukan identifikasi/pemetaan benturan kepentingan dalam tugas fungsi utama   | Dokumen identifikasi/pemetaan benturan kepentingan   | Minggu ke 1 bulan Pebruari 2019 |
|                           |          | Melakukan sosialisasi dan internalisasi penanganan Benturan Kepentingan ke seluruh unit kerja   | Melakukan internalisasi penanganan Benturan Kepentingan kepada pegawai  | Dokumen internalisasi penanganan Benturan Kepentingan kepada pegawai   | Minggu ke 3 bulan Januari       |
|                           |          | Melakukan implementasi penanganan Benturan Kepentingan ke seluruh unit kerja  | Menerapkan penempatan pegawai pada jabatan tertentu tanpa ada konflik kepentingan dengan tugasnya disertai surat pernyataan bebas dari benturan kepentingan | Dokumen surat pernyataan bebas dari benturan kepentingan   |                                 |



|   |   |  |                       |
|---|---|--|-----------------------|
| Melakukan evaluasi penanganan Benturan Kepentingan secara berkala oleh unit kerja                   | Melakukan evaluasi atas Penanganan Benturan   | Dokumen evaluasi Penanganan Kepentingan      | laporan atas Benturan |
| Melakukan tindak lanjut seluruh hasil evaluasi atas Penanganan Benturan Kepentingan oleh unit kerja | Melakukan tindak lanjut seluruh hasil evaluasi atas Penanganan Benturan Kepentingan oleh unit kerja | Dokumen tindak lanjut penanganan Kepentingan | laporan atas Benturan |

## VI PENGUATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

|                           |                                    |   |   |                                |
|---------------------------|------------------------------------|---|---|--------------------------------|
| 1. Standar Pelayanan      | Standar pelayanan telah ditetapkan | Menetapkan pelayanan standar  | Standar pelayanan   | Minggu ke-4 Bulan Maret        |
|                           |                                    | Membuat pelayanan maklumat  | Maklumat pelayanan  | Minggu ke-1 Bulan April        |
|                           |                                    | Membuat prosedur pelayanan standard (SOP)   | SOP pelayanan   | Minggu ke-3 Bulan 4 Mei        |
|                           |                                    | melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga unit kerja berinisiatif melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP | Hasil reviu SOP   | Minggu ke-2 Bulan Agustus      |
| 2. Budaya Pelayanan Prima |                                    | Menyiapkan sarana layanan terpadu/terintegrasi  | Pusat layanan terpadu, ruang konsultasi public, ruang relaktasi | Minggu ke-2 Bulan April        |
|                           |                                    | Menyediakan Informasi tentang pelayanan   | Melalui sion.pnb.ac.id, laman media                             | Minggu ke-1 bulan Januari 2021 |





|   |   |  |                             |
|---|---|--|-----------------------------|
|   | mudah diakses melalui berbagai media sosial                           | melalui media sosial, pengumuman, media cetak  |                             |
|   | Melakukan Inovasi Pelayanan   | Melalui laman sipera, simpeg, BAK, kuliah PNB, Pintu, WBK, Tracer studi, informasi lowongan kerja, open journal system, simlitabmas, siadminis, e-library, Sinv, | Minggu ke-2 Januari         |
| 3 Penilaian Kepuasan terhadap Pelayanan | Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan               | BPS atas instruksi Menpan RB melakukan survey tentang layanan perpustakaan, penerimaan mahasiswa baru, pengisian KHS   | Minggu ke 3 bulan Agustus   |
|   | Penilaian terhadap kinerja dosen dalam pengajaran oleh mahasiswa      | Hasil penilaian terhadap kinerja dosen dalam pengajaran oleh mahasiswa berupa matrik quisioner   | Setiap akhir semester       |
|   | Penyediaan Hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses             | Masih proses penganalisaan hasil survey oleh Menpan RB   | Minggu ke-2 bulan September |
|   |   | Hasilnya berupa skor indeks evaluasi mengajar dosen yang skornya 0-4   | Setiap akhir semester       |
|   | Melakukan tindak lanjut dalam pertemuan formal rapat yudisium jurusan | Evaluasi diri dari setiap dosen  | Setiap akhir Semestser      |

