



# RENCANA KERJA

MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) &  
WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)

PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI  
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL MAHKAMAH KONSTITUSI

TAHUN 2022

## **KATA PENGANTAR**

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Mahkamah Konstitusi dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan. Salah satu rencana aksi dalam Reformasi Birokrasi di Mahkamah Konstitusi adalah Pembangunan Zona Integritas melalui Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada unit kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi. Pembangunan Zona Integritas dianggap sebagai role model Reformasi Birokrasi dalam penegakan integritas dan pelayanan berkualitas.

Dalam rangka Pembangunan Zona Integritas melalui Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, pada tahun 2022, Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi diusulkan sebagai unit kerja WBK/WBBM. Untuk mewujudkan WBK/WBBM di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi, diperlukan Rencana Kerja Pembangunan Zona Integritas.

Rencana Kerja ini memuat target-target prioritas yang relevan dengan tujuan pembangunan WBK/WBBM sebagai acuan dalam pencapaian setiap tahap pembangunan ZI menuju WBK/WBBM di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi berdasarkan Lembar Kerja Evaluasi dan dokumen pendukung yang disajikan.

Akhir kata, kami berharap semoga dokumen rencana kerja ini dapat bermanfaat untuk pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Jakarta, Februari 2022

Plt. Kepala Pusat Teknologi Informasi  
dan Komunikasi

**Sigit Purnomo**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Reformasi Birokrasi merupakan salah satu strategi pemerintah dalam menciptakan profesionalisme aparatur negara dan tata kelola pemerintahan yang baik. Urgensi pelaksanaan reformasi birokrasi adalah melakukan perubahan dan pembaharuan secara berkelanjutan pada birokrasi pemerintahan agar tumbuh menjadi birokrasi yang bersih, akuntabel dan berkinerja tinggi, birokrasi yang efektif dan efisien serta mempunyai pelayanan publik yang berkualitas, dalam rangka mewujudkan cita-cita zero tolerance approach dalam pemberantasan korupsi di Indonesia.

Dalam rangka mengakselerasi pencapaian sasaran hasil tersebut, maka Mahkamah Konstitusi perlu untuk menetapkan langkah-langkah strategis melalui pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dengan penetapan unit kerja untuk diusulkan. Penetapan unit kerja sebagai WBK/WBBM tersebut dimaksudkan sebagai kompetisi dan menjadi area percontohan penerapan pelaksanaan reformasi birokrasi pada unit kerja-unit kerja di lingkungan Mahkamah Konstitusi melalui pembangunan Zona Integritas dengan menerapkan Zona Integritas berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 12 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, yang meliputi 6 komponen pengungkit yaitu Manajemen Perubahan, Penataan Tata Laksana, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Penguatan Kualitas Pelayanan Publik.

Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai salah satu unit kerja di bawah Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi diusulkan menjadi unit kerja percontohan Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dalam Pembangunan Zona Integritas. Sesuai dengan pedoman pembangunan Zona Integritas, maka Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi perlu menetapkan rencana kerja yang telah disusun sebagai salah satu langkah utama membangun unit kerja menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

### **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

1. Dokumen rencana kerja ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam membangun Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

2. Tujuan penyusunan dokumen rencana kerja ini adalah memberikan keseragaman pemahaman dan tindakan dalam membangun Zona Integritas menuju WBK/WBBM di lingkungan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

### **C. PENGERTIAN UMUM**

1. Zona Integritas (ZI) di lingkungan Mahkamah Konstitusi adalah predikat yang diberikan kepada Mahkamah Konstitusi yang mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada unit kerja yang memenuhi sebagian besar program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan dan Penguatan Akuntabilitas Kinerja.
3. Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada unit kerja yang memenuhi sebagian besar program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja dan Penguatan Kualitas Pelayanan Publik.
4. Unit Kerja adalah serendah-rendahnya eselon III yang menyelenggarakan fungsi pelayanan.
5. Tim Penilai Internal (TPI) adalah tim yang dibentuk oleh Mahkamah Konstitusi yang mempunyai tugas melakukan penilaian unit kerja dalam rangka memperoleh predikat menuju WBK/WBBM.
6. Tim Penilai Nasional (TPN) adalah tim yang dibentuk untuk melakukan evaluasi terhadap unit kerja yang diusulkan menjadi Zona Integritas Menuju WBK dan Menuju WBBM. Tim Penilai Nasional terdiri dari unsur Kementerian Penayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI).

## **BAB II**

### **RENCANA AKSI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS**

Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 12 tahun 2020 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi. Pembangunan Zona Integritas mempunyai 2 (dua) komponen yang harus dibangun yaitu komponen pengungkit dan komponen hasil.

Komponen pengungkit merupakan komponen yang menjadi faktor penentu pencapaian sasaran hasil pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Terdapat 2 komponen pengungkit yaitu Pemenuhan dan Reform yang masing-masing dibagi menjadi 6, yaitu Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, Penguatan Pengawasan, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Komponen hasil terdiri dari 2 (dua) unsur yaitu, Terwujudnya Birokrasi yang Bersih dan Akuntabel, dan Terwujudnya Pelayanan Publik yang Prima.

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

#### **A. KOMPONEN PENGUNGKIT**

##### **I. PEMENUHAN**

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

Manajemen Perubahan bertujuan untuk mengubah secara sistematis dan konsisten mekanisme kerja, pola pikir (mind set), serta budaya kerja (culture set) individu pada unit kerja yang dibangun, menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran pembangunan Zona Integritas. Program Manajemen Perubahan memiliki rencana aksi dengan indikator sebagai berikut:

###### **i. Penyusunan Tim Kerja**

Tim Kerja adalah tim yang dibentuk untuk melaksanakan proses perubahan melalui program, kegiatan, dan inovasi di 6 Area Perubahan (6 komponen pengungkit) Zona Integritas, dengan rencana kegiatan yang akan dilaksanakan yaitu:

- a. Rapat pembentukan Tim Kerja;
- b. Pengajuan Nota Dinas SK Tim Pembangunan Zona Integritas;
- c. Penetapan Tim Pembangunan Zona Integritas.

## **ii. Rencana Pembangunan Zona Integritas**

Dokumen rencana kerja pembangunan Zona Integritas adalah program kegiatan dan inovasi yang akan dilaksanakan dalam melakukan perubahan yang berisi target(sasaran), rencana kegiatan, waktu, dan hasil yang ingin dicapai, meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Membuat dokumen rencana aksi/rencana kerja pembangunan Zona Integritas, dan dengan menentukan target prioritas;
- b. Sosialisasi Pembangunan Zona Integritas yang melalui kegiatan:
  - 1) Sosialisasi pada pegawai Pusat TIK
  - 2) Sosialisasi pada mitra kerja Pusat TIK
  - 3) Pernyataan Komitmen Integritas.

## **iii. Pemantauan dan Evaluasi Pembangunan**

Dalam pembangunan ZI menuju WBK/WBBM perlu dilakukan kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan secara terus menerus pada tiap-tiap komponen untuk memastikan bahwa pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM sudah dilaksanakan sesuai dengan rencana aksi yang telah di rencanakan sebelumnya. Rencana kegiatan monitoring dan evaluasi meliputi:

- a. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Zona Integritas;
- b. Menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan Zona Integritas;
- c. Menyusun laporan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Rencana Kerja Pembangunan Zona Integritas.

## **iv. Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja**

Perubahan pola pikir dan budaya kerja adalah kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka merubah pola pikir anggota ke arah yang lebih baik dengan menerapkan budaya kerja dan nilai-nilai organisasi melalui upaya:

- a. Penetapan Role Model;
- b. Menerapkan nilai-nilai budaya kerja atau nilai-nilai organisasi;
- c. Menandatangani Pakta Integritas;
- d. Menetapkan Agen Perubahan;
- e. Melibatkan anggota organisasi dalam pembangunan ZI.

Melalui indikator-indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran sebagai upaya dalam pencapaian target pelaksanaan program manajemen perubahan. Adapun target yang ingin dicapai melalui program Manajemen Perubahan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatnya komitmen seluruh jajaran pimpinan dan pegawai Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam membangun Zona Integritas menuju WBK/WBBM;

2. Terjadinya perubahan pola pikir dan budaya kerja pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan
3. Menurunnya resiko kegagalan yang disebabkan kemungkinan timbulnya resistensi terhadap perubahan.

## **2. Penataan Tata Laksana**

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. Program Penataan Tata Laksana memiliki rencana aksi dengan indikator sebagai berikut:

### **i. Prosedur Operasional Tetap (SOP) Kegiatan Utama**

Pengukuran SOP ini dilakukan dengan mengacu pada peta bisnis proses Mahkamah Konstitusi dan kondisi yang seharusnya telah dilakukan seperti:

- a. Melakukan review SOP Pusat TIK terhadap Peta Proses Bisnis MK;
- b. Menerapkan SOP dalam pekerjaan sehari-hari;
- c. Melaksanakan evaluasi SOP.

### **ii. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Penggunaan teknologi dalam pengukuran kinerja, manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), dan pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi, seperti:

- a. Menerapkan penilaian kinerja pegawai Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi menggunakan teknologi sistem informasi;
- b. Menerapkan penggunaan teknologi dalam akses operasional manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi penggunaan teknologi dalam pengukuran kinerja, operasionalisasi SDM, dan pemberian pelayanan publik di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

### **iii. Keterbukaan Informasi Publik**

Rencana aksi dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik meliputi:

- a. Melaksanakan kebijakan keterbukaan informasi publik;
- b. Monitoring dan Evaluasi kebijakan keterbukaan informasi publik unit Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Melalui indikator-indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran sebagai upaya dalam pencapaian target pelaksanaan program Penataan Tata Laksana. Adapun target yang ingin dicapai melalui program Penataan Tata Laksana adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Zona Integritas menuju WBK/WBBM;

2. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses manajemen Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Zona Integritas menuju WBK/WBBM; dan
3. Meningkatnya kinerja di Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

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

Penataan Sistem Manajemen SDM bertujuan untuk meningkatkan profesionalitas SDM pada pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM di lingkungan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi. Program Penataan Sistem Manajemen SDM memiliki rencana aksi dengan indikator sebagai berikut:

- i. Perencanaan Kebutuhan Pegawai sesuai dengan Kebutuhan Organisasi**
  - a. Melakukan koordinasi dengan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi (SDMO) terkait hasil analisis beban kerja dan peta jabatan;
  - b. Melakukan koordinasi dengan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi (SDMO) data penempatan pegawai disesuaikan kebutuhan tiap jabatan;
  - c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penempatan pegawai rekrutmen untuk memenuhi kebutuhan jabatan dalam organisasi.
- ii. Pola Mutasi Internal**
  - a. Menghimpun data mutasi di lingkungan Pusat TIK;
  - b. Menyusun data pemetaan kompetensi pegawai;
  - c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan mutasi terkait dengan perbaikan kinerja;
  - d. Memutakhirkan Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Pusat TIK.
- iii. Pengembangan Pegawai Berbasis Kompetensi**
  - a. Menyusun analisis kebutuhan diklat untuk pengembangan kompetensi pegawai Pusat TIK;
  - b. Menyusun usulan terkait rencana pengembangan kompetensi;
  - c. Menyusun dokumen presentase kesenjangan kompetensi pegawai;
  - d. Menginventarisir pelaksanaan diklat yang sudah diikuti pegawai Pusat TIK;
  - e. Melakukan koordinasi dengan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi (SDMO) terkait pengembangan kompetensi Pegawai Pusat TIK;
  - f. Monitoring dan evaluasi pengembangan kompetensi pegawai yang sudah mengikuti diklat terhadap perbaikan kinerja.
- iv. Penetapan Kinerja Individu**
  - a. Menyusun Perjanjian Kinerja dan Rencana Aksi pegawai;
  - b. Menyusun cascading kinerja pegawai Pusat TIK;
  - c. Melaksanakan penilaian kinerja individu secara online (SKP) dan berkala setiap bulan;



d. Melakukan koordinasi dengan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi (SDMO) terkait pemberian reward terhadap hasil penilaian kinerja individu.

**v. Penegakan Aturan Disiplin/Kode Etik/Kode Perilaku Pegawai**

- a. Melakukan koordinasi dengan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi (SDMO) terkait laporan disiplin pegawai Pusat TIK;
- b. Melaksanakan sosialisasi disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai terbaru;
- c. Membuat mekanisme pemilihan Employee of The Month.

**vi. Sistem Informasi Kepegawaian**

Melakukan update data informasi kepegawaian Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Melalui indikator-indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran sebagai upaya dalam pencapaian target pelaksanaan program penataan sistem manajemen sumber daya manusia. Adapun target yang ingin dicapai melalui program penataan sistem manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Meningkatnya ketaatan terhadap pengelolaan SDM di lingkungan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
2. Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan SDM di lingkungan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
3. Meningkatnya disiplin SDM di lingkungan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
4. Meningkatnya efektivitas manajemen SDM aparatur di lingkungan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan
5. Meningkatnya profesionalisme SDM di lingkungan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

**4. Penguatan Akuntabilitas**

Akuntabilitas kinerja bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja pada unit kerja Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi. Program Akuntabilitas Kinerja memiliki rencana aksi dengan indikator sebagai berikut:

**i. Keterlibatan Pimpinan**

- a. Melibatkan pimpinan dalam perencanaan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- b. Melibatkan pimpinan dalam penyusunan penetapan kinerja Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- c. Melakukan pemantauan pencapaian kinerja pegawai Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

**ii. Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja**

- a. Menyusun dokumen perencanaan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- b. Mengumpulkan dokumen perencanaan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi yang berorientasi hasil;
- c. Menyusun Indikator Kinerja Utama (IKU);
- d. Menyusun dokumen terkait hasil evaluasi akuntabilitas kinerja Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- e. Menyusun laporan kinerja tepat waktu;
- f. Mengajukan usulan peningkatan kompetensi bagi SDM yang menangani akuntabilitas kinerja;
- g. Penunjukan SDM yang kompeten untuk menyusun Laporan Kinerja.

Melalui indikator-indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran sebagai upaya dalam pencapaian target pelaksanaan program Penguatan Akuntabilitas Kinerja. Adapun target yang ingin dicapai melalui Program Penguatan Akuntabilitas Kinerja adalah sebagai berikut :

1. Meningkatnya kinerja Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan
2. Meningkatnya akuntabilitas Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

## **5. Penguatan Pengawasan**

Penguatan pengawasan ditujukan agar penyelenggaraan unit kerja bersih dan bebas KKN. Program Penguatan Pengawasan memiliki rencana aksi dengan indikator sebagai berikut:

### **i. Pengendalian Gratifikasi**

- a. Melaksanakan *public campaign* pengendalian gratifikasi;
- b. Melaksanakan pengendalian gratifikasi.

### **ii. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)**

- a. Melaksanakan pengendalian di lingkungan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- b. Menyusun penilaian resiko kebijakan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- c. Melaksanakan pengendalian resiko Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- d. Melaksanakan sosialisasi pelaksanaan SPIP.

### **iii. Pengaduan Masyarakat**

- a. Membuka jalur pengaduan masyarakat unit kerja Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- b. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat;
- c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat;
- d. Menindaklanjuti hasil evaluasi penanganan pengaduan masyarakat.

#### **iv. Whistle-Blowing System**

- a. Melaksanakan sosialisasi whistle-blowing system Mahkamah Konstitusi;
- b. Melaksanakan penerapan whistle-blowing system;
- c. Melaksanakan evaluasi atas penerapan whistle-blowing system;
- d. Menindaklanjuti hasil evaluasi atas penerapan whistle-blowing system.

#### **v. Penanganan Benturan Kepentingan**

- a. Melakukan identifikasi benturan kepentingan;
- b. Melaksanakan sosialisasi penanganan benturan kepentingan;
- c. Melaksanakan penanganan benturan kepentingan;
- d. Melaksanakan evaluasi atas penanganan benturan kepentingan;
- e. Menindaklanjuti hasil evaluasi penanganan benturan kepentingan.

Melalui indikator-indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran sebagai upaya dalam pencapaian target pelaksanaan program Penguatan Pengawasan. Adapun target yang ingin dicapai melalui program Penguatan Pengawasan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan negara;
2. Meningkatnya efektivitas pengelolaan keuangan negara;
3. Menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang.

### **6. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga diperlukan untuk dapat membangun *Public Trust* terhadap penyelenggara pelayanan publik. Program Penguatan Kualitas Pelayanan Publik memiliki rencana aksi dengan indikator sebagai berikut:

#### **i. Standar Pelayanan**

- a. Menyusun standar pelayanan Pusat TIK;
- b. Memaklumkan standar pelayanan Mahkamah Konstitusi;
- c. Mendokumentasikan SOP sesuai dengan standar pelayanan;
- d. Melaksanakan reviu standar pelayanan dan SOP.

#### **ii. Budaya Pelayanan Prima**

- a. Melaksanakan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima;
- b. Menampilkan pelayanan publik Pusat TIK di berbagai media;
- c. Menetapkan sistem reward dan punishment bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar;

- d. Melaksanakan proses pelayanan Pusat TIK secara terpadu;
- e. Melaksanakan inovasi pelayanan.

**iii. Pengelolaan Pengaduan**

- a. Membuat media pengaduan dan konsultasi pelayanan yang terintegrasi dengan SP4N-Lapor;
- b. Menetapkan unit yang mengelola pengaduan dan konsultasi pelayanan;
- c. Melakukan evaluasi atas penanganan keluhan/masukan dan konsultasi.

**iv. Penilaian Kepuasan terhadap Pelayanan**

- a. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan;
- b. Mempublikasikan hasil survey kepuasan masyarakat secara terbuka;
- c. Menindaklanjuti hasil survey kepuasan masyarakat.

**v. Pemanfaatan Teknologi Informasi**

- a. Menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan;
- b. Membangun database pelayanan yang terintegrasi;
- c. Melakukan perbaikan secara terus menerus.

Melalui indikator-indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran sebagai upaya dalam pencapaian target pelaksanaan penguatan kualitas pelayanan publik. Adapun target yang ingin dicapai melalui program penguatan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
2. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

**II. REFORM**

**1. Manajemen Perubahan**

**i. Komitmen dalam perubahan**

- a. Membuat perubahan yang konkret di Instansi;
- b. Perubahan yang dibuat telah terintegrasi dalam sistem manajemen.

**ii. Komitmen pimpinan**

- Pimpinan memiliki komitmen terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi, dengan adanya target capaian reformasi yang jelas di dokumen perencanaan.

**iii. Membangun budaya kerja**

- Membangun budaya kerja positif dan menerapkan nilai-nilai organisasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

**2. Penataan Tata Laksana**

**i. Peta proses bisnis mempengaruhi**

- Menyusun peta proses bisnis.

**ii. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)**

- a. Mengimplementasikan SPBE yang terintegrasi dan mampu mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien;
- b. Mengimplementasikan SPBE yang terintegrasi dan mampu mendorong pelaksanaan pelayanan internal organisasi yang lebih cepat dan efisien.

**iii. Transformasi digital memberikan nilai manfaat**

- a. Transformasi digital pada bidang proses bisnis utama mampu memberikan nilai manfaat bagi unit kerja secara optimal;
- b. Transformasi digital pada bidang administrasi pemerintahan mampu memberikan nilai manfaat bagi unit kerja secara optimal;
- c. Transformasi digital pada bidang pelayanan publik mampu memberikan nilai manfaat bagi unit kerja secara optimal.

**3. Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur**

**i. Kinerja individu**

- Ukuran kinerja individu berorientasi hasil (*outcome*) sesuai pada levelnya

**ii. Assessment pegawai**

- Hasil assessment telah dijadikan pertimbangan untuk mutasi dan pengembangan karir pegawai

**iii. Pelanggaran disiplin pegawai**

- Penurunan pelanggaran disiplin pegawai

**4. Penguatan Akuntabilitas**

**i. Meningkatnya capaian kinerja unit kerja**

- Persentase sasaran dengan capaian 100% atau lebih

**ii. Pemberian reward dan punishment**

- Hasil capaian/monitoring perjanjian kinerja telah dijadikan dasar sebagai pemberian reward and punishment bagi organisasi

**iii. Kerangka logika kinerja**

- Terdapat perjanjian kinerja (kerangka logika kerja) yang mengacu pada kinerja utama organisasi dan dijadikan dalam penentuan kinerja seluruh pegawai

**5. Penguatan Pengawasan**

**i. Mekanisme pengendalian**

- Telah dilakukan mekanisme pengendalian aktifitas secara berjenjang

**ii. Penanganan pengaduan masyarakat**

- Persentase penanganan pengaduan masyarakat

**iii. Penyampaian laporan harta kekayaan**

- Penyampaian laporan harta kekayaan pejabat negara (LHKPN)
- Penyampaian laporan harta kekayaan aparatur sipil negara (LHKASN)

**6. Penguatan Kualitas Pelayanan Publik**

**i. Upaya dan/atau inovasi pelayanan publik**

- Upaya dan/atau inovasi yang mendorong perbaikan pelayanan publik
- Upaya dan/atau inovasi pada perijinan/pelayanan telah dipermudah

**ii. Penanganan pengaduan pelayanan dan konsultasi**

- Penanganan pengaduan pelayanan dilakukan melalui berbagai kanal/media secara responsive dan bertanggung jawab

**A. KOMPONEN HASIL**

Dalam pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan WBBM, fokus pelaksanaan reformasi birokrasi tertuju pada duasasaran utama, yaitu:

1. Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih dan Akuntabel

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

- a. Nilai persepsi korupsi (survey eksternal); dan
- b. Capaian kinerja lebih baik dari pada capaian kinerja sebelumnya.

2. Terwujudnya Pelayanan Publik yang Prima

Sasaran pelayanan publik yang prima diukur melalui nilai persepsi kualitas pelayanan (survey eksternal pelayanan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi).



















### **BAB III**

#### **PENUTUP**

Outcome dari upaya pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan secara konkrit di dalam lingkup Zona Integritas adalah terbentuknya WBK/WBBM di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi. Pengembangan WBK dan WBBM secara bertahap diharapkan akan memberikan kontribusi yang dapat meningkatkan nilai IPK Mahkamah Konstitusi khususnya dan IPK Indonesia umumnya.

Rencana aksi ini bersifat dinamis, dalam arti ketentuan-ketentuan di dalamnya dapat diubah sesuai kebutuhan yang memuat indikator dalam rangka penetapan predikat menuju WBK dan WBBM yang diyakini semakin mengarah kepada zero tolerance approach dalam pemberantasan korupsi.

Perjalanan masih panjang, butuh kerja keras dan komitmen bersama-sama untuk menjadikan Mahkamah Konstitusi RI bersih dari korupsi.