

**ACTION PLAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS
BIRO KESEKRETARIATAN PIMPINAN**

AREA VI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

TUJUAN

Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan inovasi pelayanan, memudahkan pelayanan, dan mendekatkan pelayanan kepada Anggota Dewan serta masyarakat

TARGET

1. Meningkatnya kualitas layanan publik (lebih cepat, lebih tepat, dan mudah diakses) pada Biro Pimpinan.
2. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan internasional.
3. Meningkatnya indeks kepuasan anggota dewan dan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Biro Pimpinan.

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	KEGIATAN (LANGKAH AKSI)	INOVASI	OUTPUT	JADWAL	MITIGASI RISIKO	UIC/PIC
1.	Standar Pelayanan	Pembentukan Kebijakan Standar Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun draf kebijakan standar pelayanan; 2. Mendiskusikan draf kebijakan standar pelayanan Biro Pimpinan 3. Mengesahkan draf menjadi Kebijakan standar pelayanan oleh Karopim dan menjadi bagian dokumen 4. Mensosialisasikan kebijakan standar pelayanan kepada internal Biro Pimpinan dalam rapat sosialisasi; dan 5. Menempatkan informasi mengenai kebijakan standar pelayanan pada website 	SOP Layanan <i>e-Ropim</i> untuk Anggota atau Alat Kelengkapan Dewan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undangan rapat, laporan singkat rapat, materi rapat, daftar hadir dan dokumentasi rapat sosialisasi Kebijakan Standar Pelayanan. 2. Dokumen Kebijakan Standar Pelayanan. 3. <i>Capture</i> penempatan informasi mengenai Kebijakan Standar Pelayanan di <i>website</i> 	Mei 2021		Penanggung jawab Area

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	KEGIATAN (LANGKAH AKSI)	INOVASI	OUTPUT	JADWAL	MITIGASI RISIKO	UIC/PIC
		Melakukan Maklumat Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah memaklumatkan pelayanan yang ditetapkan oleh Kepala Biro Pimpinan sesuai dengan SOP 2. Menempatkan maklumat pelayanan pada tempat pelayanan dan menempatkan maklumat pelayanan pada website . 		Capture Maklumat Standar Pelayanan di tempat pelayanan dan di website.	Mei 2021		
		Menyusun SOP Bagi Pelaksanaan Standar Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biro Pimpinan telah menerapkan seluruh SOP sesuai dengan karakteristik tiap produk layanan; dan 2. Memastikan unit kerja telah menjalankan SOP bagi Pelaksanaan Standar Pelayanan. 		Dokumen SOP dan tinjauan prosedur	Mei 2021		
		Melakukan Reviu dan Perbaikan Atas Standar Pelayanan dan SOP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan reviu SOP termasuk di dalamnya adalah e-Ropim dengan BDTI dan Ortala dalam bentuk audit internal. 2. BDTI dan Ortala menginventarisir peluang perbaikan yang dapat dilakukan Ropim 3. Dokumen peluang perbaikan disampaikan kepada Biro Pimpinan untuk dapat menjadi dasar perbaikan SOP. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Undangan rapat, dokumen peluang perbaikan, daftar hadir rapat audit internal. 2. Dokumen perbaikan yang disampaikan oleh . BDTI dan Ortala. 3. Dokumen SOP sebelum dan sesudah perbaikan berdasarkan dokumen peluang perbaikan dari . BDTI dan Ortala. 	Mei 2021		

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	KEGIATAN (LANGKAH AKSI)	INOVASI	OUTPUT	JADWAL	MITIGASI RISIKO	UIC/PIC
2.	Budaya Pelayanan Prima	Melakukan Sosialisasi/ Pelatihan dalam Upaya Penerapan Budaya Pelayanan Prima	Mengikuti materi Pelayanan Prima pada Diklat Prajabatan/ Latsar		Ijazah Prajabatan/Latsar yang memuat materi pelayanan prima atau komitmen mutu	Mei 2021		Penanggung jawab Area
		Kemudahan Mengakses Informasi Tentang Pelayanan Melalui Berbagai Media	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan <i>hotline</i> pada <i>website</i> atau <i>link website</i> pada media sosial resmi Biro Pimpinan, seperti Instagram atau twitter sebagai sarana untuk melakukan keterbukaan informasi public 2. Membuat laporan yang <i>capture hotline</i> informasi layanan di <i>website</i> atau <i>link website</i> pada media sosial. 		<i>Capture</i> penempatan <i>hotline</i> informasi layanan Prima di <i>website</i> atau <i>link website</i> pada media sosial.	Juli 2021		

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	KEGIATAN (LANGKAH AKSI)	INOVASI	OUTPUT	JADWAL	MITIGASI RISIKO	UIC/PIC
		Menyesuaikan aturan mengenai sistem <i>reward and punishment</i> bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar sebagaimana diatur oleh Sekretariat Jenderal DPR RI.	Menyesuaikan system <i>reward and punishment</i> pada PP Nomor 30 Tahun 2019		Dokumen yang menjelaskan mengenai <i>reward and punishment</i> dalam PP Nomor 30 Tahun 2019.	Juli 2021		
		Membangun Sarana Layanan Terpadu/ Terintegrasi	Membangun <i>hotline center</i> pelayanan public baik melalui media <i>online</i> . <i>Hotline</i> ini merupakan salah satu cara menerima permintaan layanan dari anggota masyarakat.		<i>Capture hotline center</i> yang tertera di media <i>online</i> Biro Pimpinan.	Juni 2021		
		Inovasi Layanan	Menyampaikan <i>Flowchart</i> pelayanan <i>e-Ropim</i> kepada anggota dan alat kelengkapan dewan pada media <i>online</i> .	Inovasi: Mencantumkan <i>hotline</i> di media <i>online</i> Biro Pimpinan terkait layanan terhadap Anggota dan Alat Kelengkapan Dewan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Capture</i> inovasi pada pelayanan. 2. Dokumen <i>flowchart</i> pelayanan ke anggota/alat kelengkapan dewan. 	Juni-Juli 2021	Koordinasi dengan BDTI dan Tim asistensi inspektorat area VI	

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	KEGIATAN (LANGKAH AKSI)	INOVASI	OUTPUT	JADWAL	MITIGASI RISIKO	UIC/PIC
3.	Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan	Melakukan Survey Kepuasan Anggota Dewan/AKD Terhadap Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membentuk Tim pelaksana survey kepuasan terhadap pelayanan Ropim; 2. Tim melakukan survei terhadap pengguna layanan menggunakan <i>google docs</i>; dan 3. Hasil survey diolah oleh <i>google docs</i>. 	Inovasi: Menggunakan <i>google docs</i> untuk memudahkan survei.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat tugas tim survey; dan 2. Dokumen laporan survey kepuasan layanan Ropim. 	Juni-Juli 2021		Penanggung jawab Area
		Kemudahan Mengakses Hasil Survey Kepuasan Terhadap Layanan	Hasil survey di <i>upload</i> pada <i>website</i> dan dapat diakses oleh pengguna layanan.		<i>Capture</i> Hasil survei pada <i>website</i>	Juli 2021		
		Menindaklanjuti Hasil Survey Kepuasan Terhadap Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil survei digunakan sebagai dasar perbaikan sosialisasi layanan kepada Anggota maupun AKD; 2. Perbaikan yang dilakukan berupa mengupload prosedur layanan <i>e-Ropim</i> di Instagram 		<i>Capture</i> Instagram sebagai tindak lanjut hasil survey mengenai sosialisasi pelayanan <i>e-Ropim</i>	Juli 2021		