



2023

RENCANA KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (ZI)



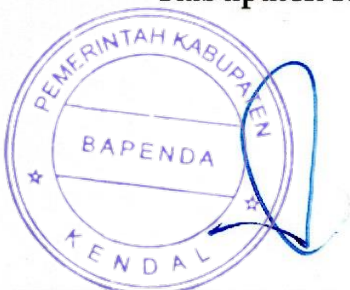
**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN KENDAL**

Jl. Soekarno Hatta No. 193 Komplek Setda Kendal, Telp. (0294) 381801 Kendal Pos 51313
Email: bapenda@kendalkab.go.id

**DOKUMEN
RENCANA KERJA PEMBANGUNAN
ZONA INTEGRITAS (ZI)**

**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN KENDAL
TAHUN 2023**

**Mengetahui
Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Kendal**



**ABDUL WAHAB, S. Sos.,MIDS.,M.Eng
NIP. 19731021 199703 1 002**

**Kendal, 24 Januari 2023
Ketua Tim Pembangunan ZI,
Bapenda Kendal**

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters, positioned over the text of the signatory.

**Dhian Ari Nugroho, S.STP., M.Si
NIP. 19850410 200312 1 004**

BABI

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang.

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif, dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Dalam perjalanannya, banyak kendala yang dihadapi, diantaranya adalah penyalahgunaan wewenang, praktik KKN, dan lemahnya pengawasan. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi. Peraturan tersebut menargetkan tercapainya tiga sasaran hasil utama yaitu peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas KKN, serta peningkatan pelayanan publik.

Dalam rangka mengakselerasi pencapaian sasaran hasil tersebut, maka instansi pemerintah perlu untuk membangun pilot *project* Pelaksanaan reformasi birokrasi yang dapat menjadi percontohan penerapan pada unit-unit kerja lainnya. Untuk itu perlu secara kongkret dilaksanakan program reformasi birokrasi pada unit kerja melalui upaya Pembangunan Zona Integritas. Dalam rangka pembangun Zona Integritas, langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah :

- Menyelaraskan *instrument* Zona Integritas dengan instrumen evaluasi Reformasi Birokrasi ;
- Penyederhanaan pada indikator proses dan indikator hasil yang lebih fokus dan akurat.

Untuk itu perlu disusun pedoman pembangunan zona integritas pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kendal berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

2. Dasar Hukum.

- a. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

3. Maksud dan Tujuan.

- a. Dokumen rencana kerja ini dimaksudkan sebagai dasar bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kendal dalam membangun Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK);
- b. Tujuan penyusunan dokumen rencana kerja ini adalah memberikan keseragaman pemahaman dan tindakan dalam membangun Zona Integritas menuju WBK di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kendal .

4. Pengertian Umum.

Dalam dokumen rencana kerja ini, yang dimaksud dengan :

- a. Zona Integritas (ZI) adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang dipimpinnya dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja.
- c. Tim Penilai Internal (TPI) adalah tim yang dibentuk oleh pimpinan instansi pemerintah yang mempunyai tugas melakukan penilaian unit kerja dalam rangka memperoleh predikat Menuju WBK.

BAB II

PROGRAM KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

1. Pencanaan Pembangunan Zona Integritas.

- a. Pencanaan Pembangunan Zona Integritas adalah dengan deklarasi / pernyataan dari pimpinan suatu instansi pemerintah bahwa instansinya telah siap membangun Zona Integritas.
- b. Pencanaan Pembangunan Zona Integritas dilakukan oleh pimpinan dan seluruh atau sebagian besar pegawainya telah menandatangani Dokumen Pakta Integritas. Penandatanganan dokumen Pakta Integritas dapat dilakukan secara masal/serentak pada saat pelantikan, baik sebagai CPNS, PNS, maupun pelantikan dalam rangka mutasi kepegawaian horizontal dan vertikal. Bagi instansi pemerintah yang belum seluruh pegawainya menandatangani Dokumen Pakta Integritas, dapat melanjutkan / melengkapi setelah perencanaan pembangunan Zona Integritas;
- c. Pencanaan pembangunan Zona Integritas dilaksanakan secara terbuka dipublikasikan secara luas dengan maksud agar semua pihak termasuk masyarakat dapat memantau, mengawal, mengawasi dan berperan serta dalam program kegiatan reformasi birokrasi khususnya dibidang pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik;

2. Proses Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK.

Program pembangunan Zona Integritas merupakan tindak lanjut perencanaan yang telah dilakukan oleh pimpinan. Proses pembangunan Zona Integritas difokuskan pada penerapan program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bersifat konkrit.

**MEKANISME PENETAPAN TIM ZONA INTEGRITAS
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KENDAL**

1. Sub Koordinator Perencanaan dan Keuangan membuat rencana kegiatan dan mengidentifikasi jumlah dan kualifikasi kebutuhan personil Tim Kerja Agen Perubahan BAPENDA Kabupaten Kendal.
2. Sub Koordinator Perencanaan dan Keuangan mengusulkan data-data pegawai yang ada sesuai kompetensi, pangkat dan golongan.
3. Ka. BAPENDA Memeriksa dan mendisposisikan Nota Dinas kepada Sub Koordinator Perencanaan dan Keuangan untuk membuat *draft* Keputusan Tim Zona Integritas sesuai usulan yang telah disetujui oleh Ka. BAPENDA.
4. Sub Koordinator Perencanaan dan Keuangan membuat draf Keputusan dan mengajukan kepada Ka. BAPENDA untuk mendapat persetujuan dan Tanda Tangan Ka. BAPENDA.
5. Ka. BAPENDA menetapkan melalui Keputusan Pembentukan Tim Pembangunan Zona Integritas.
6. Sub Koordinator Perencanaan dan Keuangan menindaklanjuti pengelolaan SK dan meneruskan kepada Tim Kerja.
7. Sub Koordinator Perencanaan dan Keuangan melalui Sekretariat Tim mendokumentasikan Keputusan Tim ZonaIntegritas.

**DOKUMEN PROGRAM KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS
BAPENDA KABUPATEN KENDAL**

No	Target Prioritas
1	2
1	Pembentukan Tim Zona Integritas
2	Menyusun dokumen rencana kerja pembangunan Zona Integritas menuju WBK.
3	Sosialisasi Program Pembangunan Zona Integritas menuju WBK.
4	Penguatan komitmen pembangunan Zona Integritas.
5	Pelaksanaan <i>Monitoring</i> dan Evaluasi Zona Integritas melalui pemantauan kegiatan BAPENDA Kabupaten Kendal, tindak lanjut hasil audit internal, serta penerapan standar pelayanan publik.
6	Pelaksanaan Pelatihan peningkatan SDM
7	Penyusunan, Penerapan dan Evaluasi SOP kegiatan
8	Peningkatan disiplin dan profesionalisme pegawai.
9	Menyusun kegiatan dan penganggaran kegiatan yang berorientasi pada pelayanan wajib pajak.
10	Peningkatan akuntabilitas kinerja
11	Pelaksanaan pengawasan internal melalui Sistem Pengendalian Intern
12	Peningkatan kepatuhan pengelolaan Keuangan Negara melalui laporan keuangan
13	Menetapkan Agen Perubahan
14	Meningkatkan partisipasi pegawai agar terlibat dalam Program Pembangunan Zona Integritas menuju WBK.
15	Pelaporan kegiatan TIM ZI.

BAB III
RENCANA AKSI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

NO	KOMPONEN	INDIKATOR	LANGKAH AKSI	BUKTI FISIK	TARGET WAKTU
1	2	3	4	5	6
I	MANAJEMEN PERUBAHAN				
1	Tim Kerja	SK Tim Kerja ZI telah dibuat sesuai prosedur yang telah ditetapkan	Menyusun SOP pemilihan tim kerja ZI Pemilihan calon anggota Tim Kerja ZI sesuai prosedur pembentukan Tim ZI Terbentuknya Tim Kerja ZI	SOP Pemilihan Tim Kerja ZI SK. Tim Kerja Menuju Zona Integritas BAPENDA Kabupaten Kendal	
2	Dokumen Rencana Pembangunan ZI	Dokumen rencana kerja pembangunan ZI dibuat dan disosialisasikan	Penyusunan dokumen rencana kerja pembangunan ZI, dan menentukan rencana aksi tahun 2023, mensosialisasikan kepada seluruh pegawai sosialisasi melalui website dan media sosial	Dokumen rencana kerja pembangunan ZI yang dipublikasikan di website BAPENDA Kabupaten Kendal	
3	Pemantauan dan Evaluasi pembangunan WBK	Pemantauan & Evaluasi pembangunan WBK secara berkala per semester	Rapat Evaluasi pembangunan WBK setiap 6 bulan sekali, sekaligus Tindak lanjut hasil Monev sebelumnya	Undangan rapat, daftar hadir, notulen rapat, Lembar Monev ZI, serta bukti pelaksanaan tindak lanjut hasil Monev sebelumnya.	
4	Perubahan pola pikir dan budaya kerja	Pimpinan berperan sbg role model dalam pelaksanaan pembangunan WBK	Pimpinan memberi teladan dengan mengisi / mencatat kehadiran setiap hari seperti pegawai lain.	Daftar hadir	
		Agen perubahan ditetapkan	Menyusun SOP Pemilihan anggota Tim Agen Perubahan, Menetapkan SK Tim Agen perubahan	SOP Pemilihan anggota Tim AgenPerubahan & SK Tim Agen Perubahan	
		Budaya kerja dan pola pikir untuk dibangun di lingkungan BAPENDA Kabupaten Kendal	Pengarahan Ka. BAPENDA utk pembangun budaya kerja pelayanan prima dan mendorong partisipasi pegawai dalam pembangunan ZI melalui rapat, dan Pengarahan saat apel pagi dan kegiatan lain yang memungkinkan.	Daftar Hadir Rapat, apel dan lain-lain	
		Anggota organisasi terlibat dalam pembangunan Zona Integritas menuju WBK	Daftar Hadir Rapat Tinjauan Dokumen, Notulen, Usulan, Nota Dinas / SK ka. BAPENDA, Laporan Kaji ulang manajemen Pelayanan	Daftar Hadir Rapat Tinjauan Dokumen, Notulen, Usulan, Nota Dinas / SK Ka. BAPENDA, Lap. Kaji ulang manajemen Pelayanan	

II		PENATAAN TATA LAKSANA			
1	Prosedur Operasional tetap (SOP) kegiatan utama	SOP telah mengacu pada proses bisnis instansi dan dipahami seluruh pegawai SOP telah dievaluasi	Seluruh pegawai telah memiliki SOP yang telah ditetapkan, SOP tersedia di ruang pelayanan. Melaksanakan evaluasi dokumen SOP	SOP BAPENDA Kabupaten Kendal, Laporan Hasil Evaluasi SOP	
		Operasionalisasi manajemen SDM sdh menggunakan TI	Absen finger print, penggunaan SIMPEG pada manajemen kepegawaian, penggunaan WA grup untuk komunikasi internal	Aplikasi SIMPEG, bukti peng - gunaannya WA Grup	
		Pemberian pelayanan kpd Wajib Pajak sudah menggunakan teknologi informasi	Penggunaan aplikasi ePajak, ePBB, eBPHTB	Screenshot aplikasi ePajak, ePBB, eBPHTB	
2	E- Office, TTE produk naskah dinas dan pajak daerah	Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengukuran kinerja unit, operasionalisasi SDM, dan Pemanfaatan IT pemberian layanan wajib pajak telah dilakukan monev secara berkala	Melakukan Monev pemanfaatan IT setiap saat dan mengajukan updating dengan mengisi form	Screenshot daftar monev dan update aplikasi ePajak, ePBB, eBPHTB	
3	Keterbukaan Informasi Publik	Kebijakan informasi publik telah sesuai dgn peraturan perundang- undangan	Menerapkan keterbukaan informasi publik. Menyediakan informasi publik secara jelas, akurat & tepat waktu. Penataan arsip & dokumen secara rapi, jelas dan akurat	Dokumen LKIP tersedia diruang publik, SK PPID, Form pengaduan, kotak pengaduan, sms centre, pengaduan via website	
			Menampilkan Standar pelayanan publik dalam website. Dibentuknya PPID, menyediakan form pengaduan, kotak pengaduan, sms centre, dan pengaduan melalui website		
		Pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik dimonitoring dan dievaluasi secara berkala	Mengevaluasi dokumen LKIP , Menyusun laporan PPID, Menyusun laporan pengaduan	Evaluasi dokumen LKIP sekali dalam setahun, Laporan bulanan PPID dan pengaduan	
III		PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM			
1	Perencanaan Kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan	Kebutuhan pegawai yg disusun oleh unit kerja mengacu kepada peta jabatan & hasil analisis beban kerja utk tiap jabatan	Menyusun analisa kebutuhan pegawai dan menyusun ANJAB ABK	Dokumen ANJAB ABK, Laporan analisa Kebutuhan pegawai	
		Penempatan pegawai murni mengacu kepada kebutuhan pegawai yg telah disusun per jabatan	Menyusun analisa kebutuhan pegawai dan menyusun ANJAB ABK	Dokumen ANJAB ABK, Laporan analisa Kebutuhan pegawai	
		Monitoring dan evaluasi terhadap penempatan pegawai memenuhi kebutuhan jabatan dalam BAPENDA telah memberikan perbaikan terhadap kinerja unit kerja	Membuat Analisa SKP	Dokumen Analisa SKP	

2	Pola Mutasi Internal	Mutasi Pegawai antar jabatan sebagai upaya pengembangan karir pegawai	Analisa kebutuhan pegawai setiap Seksi	Laporan Analisa Kebutuhan Pegawai	
		Mutasi pegawai antar jabatan telah memperhatikan kompetensi jabatan dan mengikuti pola mutasi yang telah ditetapkan	Prosedur Mutasi Internal	Dokumen Prosedur Mutasi Internal	
		Monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan mutasi yang telah dilakukan dalam kaitannya dengan perbaikan kinerja dilakukan secara berkala	Membuat monitoring dan evaluasi efektifitas penempatan pegawai	Laporan monitoring efektifitas penempatan pegawai	
Pengembangan pegawai berbasis kompetensi	Unit kerja melakukan training need analysis untuk pengembangan kompetensi	Menyusun rencana pengembangan kompetensi pegawai melalui TOR, Form perencanaan pendidikan dan pelatihan, Analisa Kebutuhan diklat fungsional tertentu dan fungsional umum	TOR usulan in House Training atau magang, Form Perencanaan Pendidikan, Analisa Kebutuhan Diklat Fungsional		
		Penyusunan rencana pengembangan kompetensi pegawai sudah mempertimbangkan hasil pengelolaan kinerja pegawai	Mengisi Form perencanaan pendidikan dan pelatihan sesuai formulir	Form Perencanaan pendidikan dan pelatihan tahun 2023	
		Persentase kesenjangan kompetensi pegawai yang ada dengan standar kompetensi yang ditetapkan untuk masing-masing jabatan kurang dari 25%	Menyusun evaluasi kinerja pegawai	Prosentase Analisa dari kebutuhan, kecukupan kompetensi pegawai dengan kondisi riil pegawai yang tersedia dan lampiran Analisis mutasi pegawai	
		Pegawai di unit kerja telah memperoleh kesempatan/hak untuk mengikuti diklat maupun pengembangan kompetensi lainnya	Menyusun rekapitulasi pegawai yang telah mengikuti diklat/magang	Rekapitulasi SIMPEG (pegawai dan diklat yang telah diikuti)	
		Pelaksanaan pengembangan kompetensi pegawai telah dilakukan melalui pengikutsertaan pada lembaga pelatihan, inhouse training atau melalui coaching atau mentoring ,dll)	Melaksanakan inhouse training, mengikutsertakan pegawai pada pelatihan dan pendidikan dan mengikutsertakan pegawai pada pelatihan internal, mengadakan Bimtek	Laporan inhouse training, Bimtek, pelatihan eksternal, dan Bimtek	
		Monitoring dan evaluasi terhadap hasil pengembangan kompetensi dalam kaitannya dengan perbaikan kinerja dilakukan secara berkala	Melakukan monev terhadap kegiatan pendidikan dan pelatihan yang telah diikuti	Formulir monitoring efektifitas pendidikan dan pelatihan	

4	Penetapan Kinerja Individu	Terdapat penetapan kinerja individu yang terkait dengan kinerja organisasi	Melakukan penilaian SKP tahunan	Penilaian SKP tahun 2022	
		Ukuran kinerja individu telah memiliki kesesuaian dengan indikator kinerja individu level atasnya	Penilaian SKP struktural	Penilaian SKP tahun 2022	
		Pengukuran kinerja individu dilakukan secara periodik	Pemrosesan DUPAK Fungsional per semester	DUPAK Fungsional tertentu	
		Hasil penilaian kinerja individu telah dijadikan dasar untuk pemberian reward.(pengembangan karir individu, penghargaan, dll)	Menyusun mekanisme Penilaian Pegawai Teladan , Tim Penilai , Kriteria yang jelas (SKP menjadi salah satu kriteria)	Penetapan pegawai teladan	
5	Penegakan aturan disiplin / kode etik / kode perilaku pegawai	Aturan disiplin / kode etik / kode perilaku dilaksanakan / diimplementasikan	Buku kode etik pegawai sudah didistribusikan kepada seluruh pegawai, Menyusun SOP penjatuhan sanksi pelanggaran kode etik,Membuat rekapitulasi pegawai yang melakukan pelanggaran kode etik pegawai	Buku Saku kode etik, Inovasi, Sanksi Moral Rekapitulasi Daftar Hadir. SOP penjatuhan sanksi pelanggaran kode etik, Laporan monitoring dan evaluasi penerapan Kode Etik	
6	Sistem Informasi Kepegawaian	Data informasi kepegawaian unit kerja dimutakhirkan secara berkala	Pemutakhiran informasi kepegawaian melalui SIMPEG	SIMPEG dilakukan setiap kali ada perubahan	
IV	PENGUATAN AKUNTABILITAS				
1	Keterlibatan Pimpinan	Pimpinan terlibat secara langsung pada saat penyusunan perencanaan	Ka. BAPENDA memberikan pengarahan dan menandatangani Lembar Pengesahan usulan Proposal dan Rencana Kerja Kegiatan TA. 2023	DPA TA. 2023	
		Pimpinan terlibat secara langsung pada saat penyusunan perencanaan	Ka. BAPENDA terlibat dalam penyusunan Rencana Kerja Tahunan dan LKJIP	Dokumen RKT dan Dokumen LKJIP tepat waktu	
		Pimpinan memantau pencapaian kinerja secara berkala	Menyusun monitoring dan evaluasi akuntabilitas kinerja yang disahkan pimpinan	Laporan monitoring dan evaluasi akuntabilitas kinerja yang disahkan pimpinan	
2	Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja	Dokumen perencanaan sudah ada	Menyusun RKT, Penetapan Kinerja	RKT, Perjanjian Kinerja	
		Dokumen perencanaan telah berorientasi hasil	Menyusun RKT, Penetapan Kinerja	RKT, Perjanjian Kinerja	
		Terdapat Indikator Kinerja (IKU)	Menyusun IKU	IKU	
		Indikator Kinerja telah SMART	Menyusun RKT, RKA	Renstra, RKT, RKA	
		Laporan kinerja telah disusun tepat waktu	Menyusun LKJIP 2022	LKJIP 2022 tepat waktu	
		Pelaporan kinerja telah memberikan informasi tentang kinerja	Menyusun LKJIP 2022	LKJIP 2022 tepat waktu	
		Pengelolaan akuntabilitas kinerja dilaksanakan oleh SDM yang kompeten	Menyusun SK Penyusun LKIP dan Surat Tugas Pelatihan / workshop Penyusunan LKJIP	SK Penyusun LKJIP dan Surat Tugas Pelatihan / Workshop Penyusunan LKJIP	

V	PENGUATAN PENGAWASAN			
1	Pengendalian Gratifikasi	Public Campaign tentang pengendalian gratifikasi telah dilakukan	Menetapkan SKUPG, Menyusun SOP, memasang poster tentang gratifikasi di lingkungan Kantor BAPENDA Kabupaten Kendal, menyosialisasikan Gratifikasi via website	SK UPG, SOP, laporan UPG, Spanduk, Banner
		Pengendalian Gratifikasi telah diimplementasikan	Membuat laporan UPG setiap bulan sekali dan pelaporan juga disampaikan di website BAPENDA Kabupaten Kendal dan Menyusun rencana aksi atas hasil pengendalian atas pelaksanaan Program Pengendalian Gratifikasi	Laporan UPG, Inovasi : Pelaporan Gratifikasi via Website. Laporan Monitoring dan evaluasi pelaksanaan program pengendalian gratifikasi setiap semester
2	Penerapan SPIP	Pengendalian Internal telah dibangun di lingkungan BAPENDA Kabupaten Kendal	Menyusun dokumenn SPIP, Menetapkan Tim SPIP, menggunakan WA Grup, sebagai media pengendalian Internal	SK Organisasi, Juklak, Juknis dan Tim SPIP
		Telah dilakukan penilaian resiko atas pelaksanaan kebijakan	Menyusun petunjuk pelaksanaan pengendalian pelayanan perpajakan daerah	Dokumen Petunjuk Pelaksanaan perpajakan daerah
		Telah dilakukan kegiatan pengendalian untuk meminimalisir resiko yang telah diidentifikasi	Tim SPIP melaksanakan kegiatan pengendalian di Lingkungan BAPENDA Kabupaten Kendal	Notulensi kegiatan pengendalian
		SPI telah diinformasikan dan dikomunikasikan kepada seluruh pihak	Sosialisasi SPIP kepada seluruh pegawai	Sosialisasi terkait dengan SPI (Darftar hadir, notulen, laporan)
3	Pengaduan masyarakat	Kebijakan pengaduan masyarakat telah diimplementasikan	Menyusun pedoman Penanganan pengaduan masyarakat yang telah dibuat. Koordinasi antar pejabat terkait, mekanisme, tata kerja dan prosedur penanganan pengaduan masyarakat	Prosedur pengaduan SK TIM Pengaduan Masyarakat dari Kepala BAPENDA Kabupaten Kendal
		Hasil penanganan Pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti	Menyusun Laporan Tindak Lanjut pengaduan setiap bulan sekali	Laporan Pengaduan per bulan, menampilkan laporan pengaduan via website
		Telah dilakukan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat	Menyusun monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat per semester	Laporan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat
		Hasil evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti	Menindaklanjuti hasil evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat	Laporan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat, ditindaklanjuti menampilkan laporan tersebut via website

4	Whistle Blowing System	Whistleblowing system sudah diinternalisasikan	Membuat pedoman pelaksanaan Whistleblower di lingkungan instansi, Menetapkan pengelola WBS yang diperkuat dengan penetapan SK oleh pimpinan, Mensosialisasikan pedoman pelaksanaan whistle blower system	Dokumen/ Kebijakan WBS, SK Pimpinan terkait pengelola WBS, Undangan, daftar hadir, notulen dan data dukung lainnya, Publikasi via website BAPENDA Kabupaten Kendal	
		Evaluasi atas penerapan whistle blowing system sudah dilakukan	Menyusun program pengendalian pelaksanaan WBS, menyusun program monev atas hasil pengendalian pelaksanaan WBS	Laporan monitoring dan evaluasi pelaksanaan WBS	
		Hasil evaluasi atas penerapan whistle blowing system telah ditindaklanjuti	Menyusun program monev atas hasil pengendalian pelaksanaan WBS	Laporan monitoring dan evaluasi pelaksanaan WBS	
5	Penanganan Benturan Kepentingan	Telah terdapat identifikasi / pemetaan benturan kepentingan dalam tugas fungsi utama	Penanganan benturan kepentingan di lingkungan mengacu pada Pedoman Penanganan Benturan Kepentingan, Pembentukan tim penanganan benturan kepentingan	SK Tim penanganan benturan kepentingan	
		Penanganan benturan kepentingan telah disosialisasikan / internalisasi	Sosialisasi pedoman penanganan benturan kepentingan di BAPENDA Kabupaten Kendal	Nota Dinas Identifikasi Benturan Kepentingan	
		Penanganan benturan kepentingan telah diimplementasikan	Menyusun laporan implementasi penanganan benturan kepentingan (berupa matriks)	Laporan Implementasi Penanganan Benturan Kepentingan (berbentuk matriks)	
		Telah dilakukan evaluasi atas penanganan benturan kepentingan	Menyusun Evaluasi penanganan benturan kepentingan	Laporan Monitoring dan evaluasi penanganan benturan kepentingan	
		Hasil evaluasi atas penanganan benturan kepentingan telah ditindaklanjuti	Menindaklanjuti hasil evaluasi dan penanganan benturan kepentingan	Laporan Monitoring dan evaluasi penanganan benturan kepentingan	
VI	PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK				
1	Standar Pelayanan	Terdapat kebijakan standar pelayanan	Menyusun standar pelayanan perpajakan daerah, Menetapkan Tim SPP	SK Penetapan Standar pelayanan, Inovasi : Dashboard host to host dan dashboard pemantau transaksi	
		Standar pelayanan telah di maklumkan	Menyusun maklumat pelayanan, mensosialisasikan maklumat pelayanan via website	Maklumat standar pelayanan, Inovasi , Maklumat tercantum di website	
		Terdapat SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan	SOP tersedia di ruang Pelayanan	SOP di ruang pelayanan dan mudah diakses oleh semua orang	
		Dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP	Melaksanakan kaji ulang dokumen SOP	Laporan kaji ulang SOP	

2	Budaya Pelayanan Prima	Telah dilakukan sosialisasi / pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima	Melaksanakan sosialisasi penerapan budaya kerja melalui arahan Ka. BAPENDA pada rapat atau apel pagi	Daftar hadir, notulen, dokumen terkait	
		Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media	Informasi tentang persyaratan pelayanan perpajakan daerah, disediakan dalam bentuk banner dan poster serta ditayangkan di website dan media sosial	Foto poster, screenshot website dan media sosial	
		Telah terdapat sistem punishment (sanksi) / reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar	Menyusun prosedur pemberian sanksi / reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar. Memberikan sanksi / reward bagi pelaksana layanan	Prosedur pemberian sanksi / reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar. Memberikan sanksi / reward bagi pelaksana layanan	
		Terdapat Inovasi pelayanan	membuat inovasi pelayanan mutasi SPPT online	Launching Aplikasi	
3	Penilaian Kepuasan Pelayanan	Dilakukan survei masyarakat terhadap pelayanan	Melakukan survey kepuasan pelanggan melalui Survey IKM setiap bulannya kepada Wajib Pajak	Laporan IKM	
		Hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka	Menayangkan hasil survey kepuasan pelanggan pada IKM di website BAPENDA Kabupaten Kendal dan media sosial lainnya	Screenshot dari website dan media sosial	
		Dilakukan tindaklanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat	Menindaklanjuti hasil IKM	Analisis IKM dan tindaklanjutnya	