

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI

TAHUN 2019

BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN MALANG

Jl. RADEN. PANJI NO 158
KEPANJEN, 65153

Telp. (0341) 3904763, 3904898
Fax. (0341) 3904763

E – mail:

bapenda@malangkab.go.id –

Website:

<http://bapenda.malangkab.go.id>

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	_____
BAB I PENDAHULUAN	_____ 1
BAB II RENCANA KERJA REFORMASI BIROKRASI TAHUN 2019	_____ 2
BAB III CAPAIAN PELAKSANAAN RENCANA KERJA RB TAHUN 2019	_____ 7
BAB IV PENUTUP	_____ 13

LAMPIRAN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas selesainya penyusunan Laporan monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Malang Tahun 2019.

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh Tim Asesor Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah yang salah satu tugasnya adalah memantau pelaksanaan reformasi birokrasi dalam area pengawasan di lingkungan Bapenda atau memastikan Rencana Kerja Reformasi Birokrasi berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih obyektif tentang kemajuan pelaksanaan Reformasi Birokrasi Bapenda dan menilai hasil pelaksanaannya.

Ruang lingkup kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang dituangkan dalam laporan ini meliputi 8 (delapan) Area perubahan, yaitu 1) Manajemen Perubahan, 2) Penataan Peraturan Perundang-undangan, 3) Penataan dan Penguatan Organisasi, 4) Penataan Tata Laksana, 5) Penataan Sistem Sumber Daya Manusia Aparatur, 6) Penguatan Akuntabilitas Kinerja, 7) Penguatan Pengawasan, dan 8) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Bapenda berkomitmen untuk senantiasa melakukan tindak lanjut atas saran dan kritik membangun baik dari pihak internal maupun eksternal. Akhir kata semoga Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Bapenda Tahun 2019 ini dapat menjadi bahan perbaikan untuk pelaksanaan Reformasi Birokrasi Bapenda ke depan dan memberikan manfaat bagi semua pihak.

Kepanjen, Januari 2020

Tim Monitoring dan Evaluasi Reformasi Birokrasi Bapenda

“Teamwork”

TIM REFORMASI BIROKRASI th 2019

TIM ASSESOR

Sekretaris Badan Pendapatan Daerah (Koordinator Tim Asesor)

Kepala Bidang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Anggota Tim Asesor)

Kepala Bidang Pajak Bumi dan Bangunan – Perdesaan dan Perkotaan
(Anggota Tim Asesor)

Kepala Bidang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (Anggota
Tim Asesor)

Kepala Bidang Penagihan, Pemeriksaan dan Pengendalian Operasional
(Anggota Tim Asesor)

AGEN PERUBAHAN

Sekretaris Badan Pendapatan Daerah (Agen Perubahan)

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melaksanakan Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) sejak tahun 2019, dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah.

Untuk pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Bapenda menyusun Rencana Kerja Reformasi Birokrasi Tahun 2019 yang mencakup 8 (delapan) area perubahan, berpedoman kepada Peraturan Bupati Malang Nomor 70 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Malang Tahun 2017 – 2021 dan didasarkan pada sejumlah catatan dan perubahan lingkungan strategis yang ada oleh Tim Asesor.

Kegiatan monitoring dan evaluasi dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih obyektif tentang kemajuan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Bapenda. Melalui monitoring dan evaluasi diharapkan dapat diketahui tingkat pencapaian hasil, kemajuan, dan kendala yang dihadapi dalam melaksanakan reformasi birokrasi, untuk selanjutnya dijadikan masukan dalam perbaikan pelaksanaan reformasi birokrasi berikutnya.

B. Tujuan

Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui perkembangan pelaksanaan setiap area perubahan;
- 2) Mengetahui apakah rencana kerja pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Bapenda berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan monitoring dan evaluasi meliputi pemantauan terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi berdasarkan 8 (delapan) program area perubahan yang telah ditetapkan dalam Rencana Kerja Reformasi Birokrasi Bapenda Tahun 2019.

BAB II RENCANA KERJA REFORMASI BIROKRASI TAHUN 2019

Sebagai pedoman dalam melaksanakan RB Tahun 2019, Renja RB memuat rencana kegiatan atas 8 (delapan) area perubahan sebagai berikut :

A. Manajemen Perubahan

Manajemen Perubahan merupakan area perubahan yang sangat penting dan mendasar dalam melaksanakan RB karena area ini menyentuh sisi pegawai sebagai pelaku yang menjalankan roda organisasi. Area ini akan menjadi pemacu percepatan RB dan dapat menjadi penggerak bagi area-area perubahan lainnya, sebagai acuan pelaksanaan pembangunan Reformasi Birokrasi di Badan Pendapatan Daerah, sebagai pedoman supaya pelaksanaan RB lebih terarah dan terfokus pada penerapan pembangunan komponen pengungkit dan komponen hasil.

Tabel 1. Rencana Kegiatan Area Manajemen Perubahan

Uraian Rencana Kegiatan	Output
Membentuk Tim Asesor Reformasi Birokrasi di lingkungan Bapenda Tahun 2019	SK Tim Asesor Reformasi Birokrasi di Lingkungan Badan Pendapatan Kabupaten Malang
Menyusun Renja Reformasi Birokrasi Bapenda 2019	Rencana Kerja Reformasi Birokrasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang Tahun 2019
Melaksanakan sosialisasi Renja Reformasi Birokrasi Bapenda Tahun 2019	Sosialisasi Renja Reformasi Birokrasi Bapenda 2019 untuk seluruh ASN di Bapenda, dengan prioritas para pejabat structural
Melaksanakan monev Renja Reformasi Birokrasi Bapenda Tahun 2019	Laporan Monitoring dan Evaluasi atas pelaksanaan RB tahun 2019
Membentuk Agen Perubahan	SK Tim Agen Perubahan pada Badan Pendapatan Daerah

B. Penataan Peraturan Perundang-undangan

Pentingnya harmonisasi atau penataan dan reviu peraturan perundang-undangan tentang pajak daerah dalam rangka meningkatnya kualitas regulasi, tidak tumpang tindih dan mendorong iklim kondusif bagi publik khususnya dalam pelayanan pajak daerah di Kabupaten Malang.

Tabel 2. Rencana Kegiatan Area Penataan Peraturan Perundang-undangan

Uraian Rencana Kegiatan	Output
Menyusun daftar perundang-undangan terkait pajak daerah dan melaksanakan analisa/evaluasi peraturan yang ada, masih berlaku atau memerlukan perubahan dan penggantian	Matriks hasil evaluasi perundang-undangan terkait pajak daerah

C. Penataan dan Penguatan Organisasi

Dengan evaluasi organisasi / kelembagaan akan diketahui efektifitas organisasi dan sinergitas antar bidang dalam melaksanakan tugasnya.

Tabel 3. Rencana Kerja Area Penataan dan Penguatan Organisasi

Uraian Rencana Kegiatan	Output
Reviu / evaluasi kesesuaian struktur organisasi dengan kinerja yang dihasilkan	Matriks revisi tupoksi dan kinerja Bapenda Tahun 2018

D. Penataan Tata Laksana

Perubahan pada sistem tata laksana sangat diperlukan dalam rangka mendorong efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai hal dapat dilakukan secara cepat, dan dilaksanakan dengan proses yang jelas misalnya mengupayakan perbaikan terhadap proses bisnis organisasi, menerapkan standar operasional prosedur secara efektif, efisien dan transparan, penerapan e-government.

Tabel 4. Rencana Kegiatan Area Penataan Tatalaksana

Uraian Rencana Kegiatan	Output
Penyusunan Peta Proses Bisnis supaya mudah mengomunikasikan baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan.	Peta Proses Bisnis Bapenda
Penjabaran dari Peta Proses Bisnis	Penjabaran peta proses

bagaimana setiap proses, sehingga menjadikan pekerjaan tergambar dengan jelas	bisnis dalam SOP
Memfaatkan e-goverment untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Website, Sosial Media, Lapor SP4N dan Surat warga)	Penerapan e-goverment untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Website, Sosial Media, Lapor SP4N dan Surat warga)
Menerapkan keterbukaan informasi publik	Mengupdate berita, informasi di Website ataupun sosial media yang ada, Penyediaan leaflet, banner di lokasi pelayanan public

E. Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur

SDM aparatur merupakan sumber daya paling penting dalam sebuah organisasi. Pentingnya penataan manajemen SDM aparatur dalam rangka mewujudkan SDM aparatur yang kompetitif dan profesionalisme.

Tabel 5. Rencana Kegiatan Area Penataan Sistem SDM Aparatur

Uraian Rencana Kegiatan	Output
Menyusun kebutuhan jumlah dan jenis jabatan PNS berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja.	Tabel penyusunan kebutuhan ASN
Pengembangan pegawai berbasis kompetensi	Terlaksananya proses pendidikan dan pelatihan pegawai berbasis kompetensi dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik
Penerapan Indikator Kinerja Individu	Tersedianya indikator kinerja individu yang terukur.

F. Penguatan Akutabilitas Kinerja

Untuk mendorong penguatan akuntabilitas kinerja telah dilakukan upaya penguatan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) sesuai dengan Perpres Nomor 29 Tahun 2014 tentang SAKIP.

Tabel 6. Rencana Kegiatan Area Penguatan Akutabilitas Kinerja

Uraian Rencana Kegiatan	Output
Keterlibatan pimpinan dalam penerapan	Pemahaman pimpinan atas

AKIP	kinerja yang harus dicapai dalam jangka menengah
	Dokumen perjanjian kinerja yang telah disepakati
Pemantauan kinerja secara berkala	Pengukuran kinerja dengan berbasis elektronik dengan menggunakan aplikasi e-Monev
Pemutakhiran data kinerja (update realisasi PAD) sebagai dasar pengukuran kinerja Bapenda	Melaksanakan Pemutakhiran data kinerja

G. Penguatan Pengawasan

Penguatan Sistem Pengawasan dalam kerangka RB ditujukan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tabel 7. Rencana Kegiatan Area Penguatan Pengawasan

Uraian Rencana Kegiatan	Output
Pencegahan gratifikasi melalui pelaporan LHKPN dan LHKS	Daftar Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) dan Daftar Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKS)
Penerapan SPIP, melalui identifikasi dan penilaian resiko	Dokumen Penilaian Resiko
Penanganan Pengaduan Masyarakat	Mengelola setiap pengaduan masyarakat

H. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pentingnya peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat maupun wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Tabel 8. Rencana Kegiatan Area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Uraian Rencana Kegiatan	Output
Penyusunan Standar Pelayanan dan diformalkan	Penyusunan Standar Pelayanan dan diformalkan
Penerapan Budaya Pelayanan Prima	Sosialisasi kode etik pelayanan prima
	Informasi pelayanan mudah

	diakses masyarakat bisa diakses melalui (website, sosial media, leaflet, dan banner)
Penilaian SKM	Melaksanakan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Public Pajak Daerah	Terbangunnya aplikasi pajak daerah

BAB III CAPAIAN PELAKSANAAN RENCANA KERJA REFORMASI BIROKRASI TAHUN 2019

Pelaksanaan Rencana Kerja RB yang dilaksanakan melalui 8 (delapan) area perubahan dengan capaian sebagai berikut :

A. Manajemen Perubahan

Outcome yang diharapkan dengan dilaksanakannya kegiatan pada area manajemen perubahan adalah :

- Terbentuknya Tim Asesor Reformasi Birokrasi di lingkungan Bapenda yang berperan sebagai Tim PMPRB internal, yang akan mengawal pelaksanaan RB di internal Bapenda
- Adanya pedoman dalam pelaksanaan RB berfokus pada kegiatan, output dan outcome yang diharapkan
- Adanya pemahaman dan komitmen dari semua ASN untuk melaksanakan RB di internal Bapenda
- Terlaksananya kontrol atas pelaksanaan RB, fungsi birokrasi secara tepat, cepat, dan konsisten guna mewujudkan birokrasi yang akuntabel dan baik
- Ada perubahan pola pikir dan budaya kerja yang positif, meningkatkan citra positif aparatur sebagai pelayan masyarakat, serta melakukan perubahan ke arah perbaikan yang dapat diukur dan ditingkatkan

Pencapaian dari area Manajemen Perubahan adalah ;

- Terbentuknya SK Tim Asesor Reformasi Birokrasi yaitu SK Kepala Badan Pendapatan Daerah Nomor 188/231/KEP/35.07.205/2019
- Tersusunnya Rencana Kerja Reformasi Birokrasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang Tahun 2019
- Terlaksananya sosialisasi Renja Reformasi Birokrasi Bapenda 2019 untuk seluruh ASN di Bapenda, dengan prioritas para pejabat struktural
- Terlaksananya monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan RB tahun 2019 yang hasilnya tertuang dalam Laporan Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan RB Tahun 2019

- Terbentuknya SK Tim Agen Perubahan pada Badan Pendapatan Daerah melalui SK Kepala Badan Pendapatan Daerah Nomor 188.45/230/KEP/35/07/205/2019

B. Penataan Peraturan Perundang-undangan

Outcome yang diharapkan dengan dilaksanakannya kegiatan pada Penataan peraturan perundang-undangan adalah Meningkatnya kualitas regulasi, tidak tumpang tindih dan mendorong iklim kondusif bagi publik khususnya dalam pelayanan pajak daerah di Kabupaten Malang.

Pencapaian dari area Penataan peraturan perundang-undangan adalah :

- Tersusunnya matriks hasil evaluasi perundang-undangan terkait pajak daerah.

C. Penataan dan Penguatan Organisasi

Outcome yang diharapkan dengan dilaksanakannya kegiatan pada Penataan dan penguatan organisasi adalah Meningkatnya ketepatan ukuran, ketepatan fungsi dan sinergitas antar bidang serta menurunnya tumpang tindih tugas dan fungsi.

Pencapaian dari area Penataan dan penguatan organisasi adalah :

- Tersusunnya Matriks revisi tupoksi dan kinerja Bapenda Tahun 2018

D. Penataan Tata Laksana

Outcome yang diharapkan dengan dilaksanakannya kegiatan pada Penataan tata laksana adalah Meningkatnya penerapan sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, cepat, terukur sederhana, transparan, partisipatif, dan berbasis e-Government serta meningkatkan penerapan keterbukaan informasi publik.

Pencapaian dari area Penataan tata laksana adalah :

- Tersusunnya Peta Proses Bisnis Bapenda
- Penjabaran peta proses bisnis dalam SOP
- Penerapan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Website, Sosial Media, Laporan SP4N dan Surat warga)
- Melaksanakan update berita, informasi di Website ataupun sosial media yang ada, serta penyediaan leaflet, banner di lokasi pelayanan public

E. Penataan Sistem SDM Aparatur

Outcome yang diharapkan dengan dilaksanakannya kegiatan pada Penataan system SDM aparatur adalah Tersedianya pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam rangka untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, Terlaksananya pengembangan pegawai berbasis kompetensi dalam rangka meningkatkan profesionalisme aparatur, Terwujudnya sistem pengukuran kinerja individu yang obyektif, transparan dan akuntabel, dan Penerapan manajemen SDM aparatur yang berbasis merit.

Pencapaian dari area Penataan tata laksana adalah :

- Tersusunnya tabel penyusunan kebutuhan ASN
- Terlaksananya proses pendidikan dan pelatihan pegawai berbasis kompetensi dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik
- Tersedianya Dokumen indikator kinerja individu yang terukur.

F. Penguatan Akutabilitas Kinerja

Outcome yang diharapkan dengan dilaksanakannya kegiatan pada Penguatan akuntabilitas kinerja adalah terwujudnya komitmen pimpinan dengan seluruh pegawai, meningkatnya capaian kinerja jangka menengah dan capaian kinerja secara berkala, tersusunnya laporan realisasi PAD yang akuntabel.

Pencapaian dari area Penguatan Akutabilitas Kinerja adalah :

- Tersusunnya Dokumen perjanjian kinerja yang telah disepakati
- Terwujudnya pemahaman bersama atas kinerja yang harus dicapai dalam jangka menengah
- Terlaksananya pengukuran kinerja dengan berbasis elektronik dengan menggunakan aplikasi e-Monev
- Terlaksananya pemutakhiran data kinerja yaitu laporan realisasi PAD yang akuntabel

G. Penguatan Pengawasan

Outcome yang diharapkan dengan dilaksanakannya kegiatan pada Penguatan pengawasan adalah meningkatnya integritas aparatur, meningkatnya efisiensi penyelenggaraan birokrasi, serta memperbaiki penyimpangan yang terjadi dalam birokrasi yang mengarah pada perilaku koruptif dan negatif,

meminimalisir resiko setiap pencapaian tujuan kegiatan sebagai bagian dari sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP), dan tertanganinya keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pencapaian dari area Penguatan Akuntabilitas Kinerja adalah :

- Tersusunnya Daftar Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) dan Daftar Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKASN) sebagai perwujudan kepatuhan sebagai penyelenggara negara
- Tersusunnya Dokumen Penilaian Resiko Badan Pendapatan Daerah tahun 2019
- Terprosesnya setiap pengaduan masyarakat dan melaksanakan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat;

H. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Outcome yang diharapkan dengan dilaksanakannya kegiatan pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah meningkatnya kualitas pelayanan sesuai dengan standart yang diterapkan, meningkatnya pelayanan prima, tersampainya informasi kepada masyarakat secara cepat dan akurat, meningkatnya kepuasan masyarakat atau wajib pajak, dan meningkatnya pelayanan kepada wajib pajak.

Pencapaian dari area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah :

- Tersusunnya Standar Pelayanan dan diformalkan melalui SK Kepala Badan Pendapatan Daerah
- Tersosialisasikannya kode etik pelayanan prima
- Terlaksananya kemudahan akses informasi pelayanan masyarakat melalui (website, sosial media, leaflet, dan banner)
- Terlaksananya SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) melalui kuisisioner dan melalui Kotak Kepuasan Wajib Pajak
- Terbangunnya aplikasi pajak daerah yang *user friendly*.
- Melakukan pelatihan seminar *Public Service Communication* dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima yang meliputi kode etik dan estetika pelayanan prima.
- Tersusunnya SOP Pengaduan Langsung dan SOP Pengaduan Tidak Langsung

Hasil Penilaian Mandiri Reformasi Birokrasi Bapenda dan berdasarkan hasil evaluasi dari Inspektorat Kabupaten Malang adalah sebagaimana diuraikan berikut:

No	Komponen Penilaian	Nilai Maksimal	Hasil Evaluasi	
			Nilai	%
1	Manajemen Perubahan	5,00	1,65	33,07
2	Penataan Peraturan Perundang-undangan	5,00	0,94	18,75
3	Penataan dan Penguatan Organisasi	6,00	0,75	12,50
4	Penataan Tata Laksana	5,00	1,46	29,27
5	Penguatan Sistem Manajemen SDM Aparatur	15,00	2,89	19,26
6	Penguatan Akuntabilitas Kinerja	6,00	2,17	36,11
7	Penguatan Pengawasan	12,00	1,78	14,79
8	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	6,00	2,41	40,17
	Jumlah	60,00	14,04	23,41

Berbagai upaya telah dilakukan demi kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah, dan sesuai dengan penilaian dari Tim Inspektorat Kabupaten Malang maka hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mencapai sasaran Reformasi Birokrasi adalah :

1. Secara aktif dan berkelanjutan melaksanakan reformasi birokrasi pada unit kerja;
2. Memerintahkan Pejabat Struktural Lapis Kedua yang telah ditetapkan sebagai Tim Asessor agar melaksanakan PMPRB di lingkungan kerjanya serta mengembangkan keahlian profesionalnya, termasuk mengikuti perkembangan terbaru di bidang reformasi birokrasi, agar dapat memberikan sumbangan yang berarti untuk perbaikan pelaksanaan reformasi birokrasi instansi pemerintah;
3. Melakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan;

4. Tim Asesor PMPRB di 8 (delapan) area perubahan menyiapkan data-data PMPRB untuk dilakukan revidi setiap tahun sebelum diverifikasi / dilakukan penilaian oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Malang;
5. Melakukan internalisasi/sosialisasi Rencana Kerja Reformasi Birokrasi unit kerja kepada anggota organisasi;
6. Melakukan harmonisasi serta menerapkan system pengendalian terhadap penyusunan peraturan perundang-undangan;
7. Meningkatkan kualitas pengelolaan arsip;
8. Menetapkan dan menerapkan system kinerja individu.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, capaian seluruh area perubahan Reformasi Birokrasi Bapenda pada tahun 2019 sudah berjalan dengan baik dan sebagian besar telah mencapai target yang ditetapkan. Namun demikian, masih ada yang belum tercapai dengan berbagai kendala yang dihadapinya.

Dari berbagai kendala yang dihadapi, ada sebagian yang harus bergantung pada kebijakan pihak lain/luar misalnya penerapan WBS (whistle blowing system) merupakan aplikasi yang dibangun oleh inspektorat. Meski demikian terus jika ada pegawai/masyarakat yang mengadukan adanya pelanggaran hukum akan mendapatkan perlindungan dari pimpinan. Sedangkan kendala yang sifatnya internal, akan terus dilakukan upaya untuk mengatasinya.

Dengan melihat perkembangan pelaksanaan reformasi birokrasi yang ada, diharapkan adanya reuiu rencana kerja untuk tahun 2020 yang akan dituangkan dalam Rencana Kerja Reformasi Birokrasi Tahun 2020.

BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN MALANG

Jl. Raden Panji No. 158 Kepanjen

Telp. (0341) 3904763, 3904898 Fax. (0341) 3904763]

E – mail: bapenda@malangkab.go.id –

Website: <http://bapenda.malangkab.go.id>