

MANAJEMEN PERUBAHAN



**PEMBENTUKAN TIM KERJA ZI
MENUJU WILAYAH BEBAS
DARI KORUPSI**

**DOKUMEN RENCANA
PEMBANGUNAN ZONA
INTEGRITAS MENUJU WBK**

**PEMANTAUAN DAN EVALUASI
PEMBANGUNAN ZONA
INTEGRITAS MENUJU
WBK/WBBM**

**PERUBAHAN MIND SET(POLA
PIKIR) DAN BUDAYA KERJA
SELURUH PEGAWAI DI
KANTOR RUMAH TAHANAN
NEGARA KELAS IIB SAMPANG**

**MENDEKLARASIKAN JANJI
KINERJA DAN
PENANDATANGANAN KOMITMEN
BERSAMA SELURUH PEGAWAI
RUMAH TAHANAN NEGARA
KELAS IIB SAMPANG.**

Di Tahun 2024 ini, kantor Rumah Tahanan Negara kelas IIB Sampang sedang berproses untuk meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi. Pimpinan di Kantor Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang sangatlah serius dalam melakukan perubahan di setiap bidang demi tercapainya Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang yang berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi.

Berbicara Reformasi Birokrasi tentu saja berbicara tentang perubahan. Kantor Rumah Tahanan Negara kelas IIB Sampang melakukan segala perubahan-perubahan baik dari SDM serta layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain melakukan berbagai macam perubahan juga merubah mindset(Pola pikir), cara pandang, sarana dan prasarana dan juga yang paling penting adalah bagaimana mengolah perubahan-perubahan tersebut.

PEMBENTUKAN TIM KERJA ZI MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI

Dalam pembentukan tim kerja ZI menuju Wilayah Bebas dari Korupsi melibatkan seluruh pegawai untuk sama-sama berkontribusi dalam pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi di Rumah Tahanan Negara kelas IIB Sampang. Penentuan anggota tim telah dilakukan seleksi oleh pimpinan Rumah Tahanan Negara kelas IIB Sampang melalui prosedur dan mekanisme yang jelas agar sesuai dengan kemampuan/bidangnya masing-masing.

DOKUMEN RENCANA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WBK

Penyusunan Dokumen Rencana kerja Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM yang telah disusun yang memuat target-target prioritas yang relevan dengan tujuan pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM selain itu juga mensosialisasikan tentang pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM di Rumah Tahanan Negara kelas IIB Sampang melalui media sosial



PEMANTAUAN DAN EVALUASI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WBK/WBBM

Pemantauan dan Evaluasi pembangunan zona integritas menuju WBK/WBBM dilakukan agar seluruh kegiatan pembangunan Zona Integritas dan WBK/WBBM telah dilaksanakan sesuai dengan target yang direncanakan, serta melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM, Hasil dari monitoring dan evaluasi tersebut untuk di tindaklanjuti.

PERUBAHAN MIND SET (POLA PIKIR) DAN BUDAYA KERJA SELURUH PEGAWAI DI KANTOR RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS IIB SAMPANG

Setiap apel pagi dan apel siang pimpinan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang melakukan sosialisasi kepada seluruh pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang tentang pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Perubahan pola pikir penting dilakukan oleh seluruh pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang untuk bisa meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi pola pikir yang harus dirubah adalah yang masih semula “dilayani” menjadi “melayani”, tidak melakukan pungutan-pungutan liar, dan terus meningkatkan kedisiplinan pegawai baik dari segi kehadiran maupun seragam dan atribut harus lengkap dan rapi.



MENDEKLARASIKAN JANJI KINERJA DAN PENANDATANGANAN KOMITMEN BERSAMA SELURUH PEGAWAI RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS IIB SAMPANG.

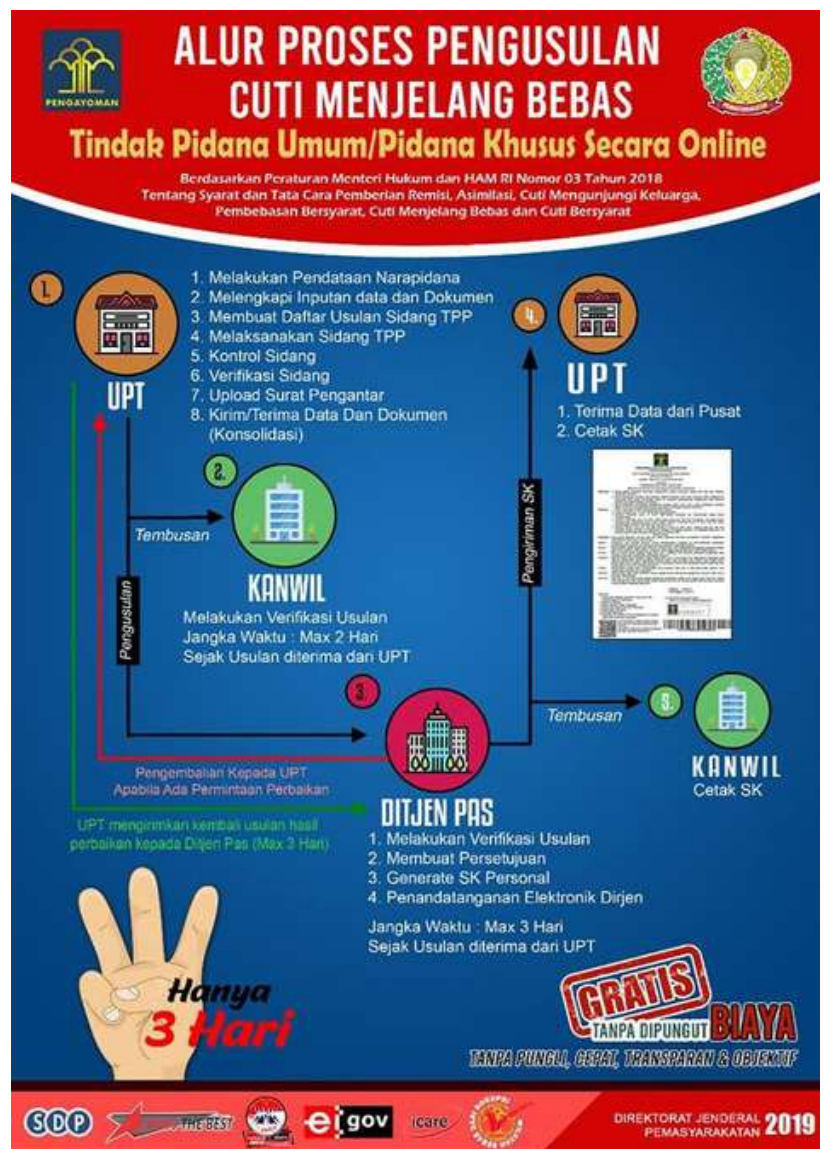
Kegiatan deklarasi janji kinerja penandatanganan ini merupakan komoitmen dalam rangka mewujudkan birokrasi yang bebas dari korupsi. Pembangunan zona integritas ini bertujuan untuk mewujudkan tercapainya tujuan Reformasi Birokrasi. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan komitmen bersama guna mewujudkan tujuan organisasi yang lebih baik sebagai pelayan masyarakat.

PENATAAN TATALAKSANA

Bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur pada Zona Integritas Menuju WBK/WBBM. Target yang ingin dicapai pada masing-masing program ini adalah:

1. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen Kementerian Hukum dan HAM di Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
2. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses manajemen Kementerian Hukum dan HAM di Zona Integritas menuju WBK/WBBM; dan
3. Meningkatnya kinerja di Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

Atas dasar tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan penataan tatalaksana, yaitu :



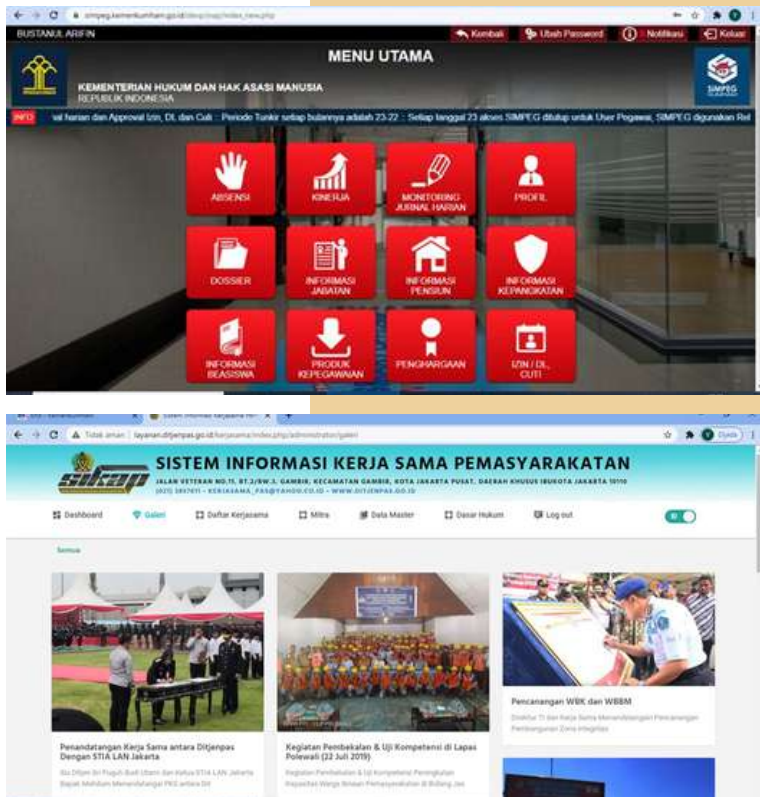
PROSEDUR OPERASIONAL TETAP

Indikator yang pertama ini dimulai dari memastikan pelaksanaan Tugas Pegawai sesuai SOP, hal ini dapat dilakukan dengan pemasangan informasi tentang alur atau prosedur layanan ditempat yang sudah ditentukan. Selanjutnya agar lebih memberikan pelayanan yang lebih baik, Rutan Kelas IIB Sampang menerbitkan kembali beberapa SOP kegiatan utama dari Unit Eselon I dan memberikan inovasi pada SOP tersebut dalam langkah – langkahnya agar lebih efektif dan efisien. Langkah terakhir adalah melakukan evaluasi terhadap penerapan SOP – SOP tersebut.



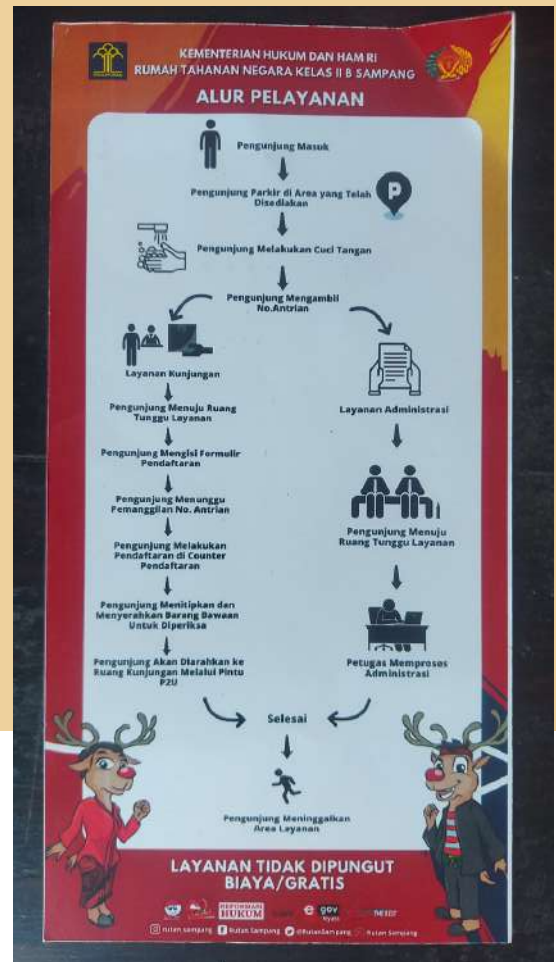
E-OFFICE

Indikator yang kedua yaitu meningkatkan kinerja pegawai Rutan Sampang meliputi Penggunaan Teknologi Informasi dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat dan warga binaan pemasyarakatan yang bertujuan untuk lebih memudahkan pengguna layanan dalam menerima layanan. selain itu, masyarakat dapat dengan memperoleh informasi ataupun kebijakan di Rutan Sampang melalui website dan medsos Rutan Sampang. Penerapan teknologi informasi tidak hanya diterapkan dalam bidang pelayanan, pengukuran kinerja individu atau satkerpun juga melalui aplikasi, yaitu aplikasi simpeg dan e-performance. Untuk terus meningkatkan pelayanan prima Kepala dan Pejabat struktural serta pegawai selalu Melakukan Memonitoring dan Mengevaluasi terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam pengukuran kinerja unit, operasionalisasi SDM, dan pemberian layanan kepada publik.



KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

Rutan Kelas IIB Sampang sangat serius dengan keterbukaan informasi kepada Masyarakat dan WBP hal ini dapat dilihat dari penyediaan informasi melalui media sosial dan website Rutan Sampang. Selain itu, keterbukaan informasi publik juga dapat dilihat melalu banner-banner yang ditempel di Rutan Sampang baik itu tentang kebijakan, alur pelayanan maupun informasi yang bersifat pengumuman atau bisa bertanya langsung di loket informasi pada jam kerja bagi masyarakat dan ruang pelayanan terpadu bagi Warga Binaan Rutan Sampang.



MEDIA ONLINE



PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM

Penataan Sistem Manajemen SDM



**PERENCANAAN
KEBUTUHAN PEGAWAI**

**POLA MUTASI
INTERNAL**

**PENGEMBANGAN
PEGAWAI BERBASIS
KOMPETENSI**

**PENETAPAN KINERJA
INDIVIDU**

**PENEGAKAN ATURAN
DISIPLIN**

**SISTEM INFORMASI
PEGAWAI**

PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM

Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang

Penataan Manajemen SDM di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM Kementerian Hukum dan HAM. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Kementerian Hukum dan HAM tentu ikut terlibat aktif dalam mewujudkan penataan SDM yang professional. Manajemen Sumber Daya Manusia di lingkungan Kantor Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang sebelum dilakukan Zona Integritas menuju WBK/WBBM belum tertata dengan baik serta belum maksimal dilaksanakan dengan ketentuan yang ada.



POLA MUTASI INTERNAL

1. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang menetapkan kebijakan pola mutasi internal khususnya mutasi antar jabatan sebagai wujud pengembangan karier petugas Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang
2. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang menerapkan kebijakan pola mutasi internal dengan memperhatikan kompetensi jabatan
3. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kebijakan pola mutasi internal dalam upaya perbaikan kinerja.

PERENCANAAN KEBUTUHAN PEGAWAI

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:

1. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang membuat rencana kebutuhan pegawai di unit kerjanya dalam hal rasio dengan beban kerja dan kualifikasi pendidikan mengacu pada peta jabatan dan hasil analisis beban kerja pada masing-masing jabatan;
2. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang menerapkan rencana penempatan pegawai di unit kerjanya mengacu pada kebutuhan yang telah disusun per jabatan.
3. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang melakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana kebutuhan pegawai di unit kerja.



PENGEMBANGAN PEGAWAI BERBASIS KOMPETENSI

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:

1. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang membuat rencana kebutuhan pegawai di unit kerjanya dalam hal rasio dengan beban kerja dan kualifikasi pendidikan mengacu pada peta jabatan dan hasil analisis beban kerja pada masing-masing jabatan;
2. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang menerapkan rencana penempatan pegawai di unit kerjanya mengacu pada kebutuhan yang telah disusun per jabatan.
3. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang melakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana kebutuhan pegawai di unit kerja.

PENETAPAN KINERJA INDIVIDU

pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:

- 1.1. Melakukan upaya pengembangan kompetensi (capacity building / transfer knowledge) dengan melakukan Training Need Analysis.
- 2.2. Seluruh Pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang mendapatkan kesempatan/hak untuk mengikuti diklat pengembangan kompetensi lainnya.
- 3.3. Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil pengembangan kompetensi petugas imigrasi untuk peningkatan perbaikan kinerja.





PENEGAKAN ATURAN DISIPLIN

Penegakan aturan disiplin yang dilakukan dengan cara:

1. Melakukan sosialisasi aturan disiplin/kode etik/kode perilaku
2. Penerapan kewajiban pelaksanaan disiplin (berpakaian dinas, ketepatan jam kerja, apel pagi/sore)
3. Penegakan hukuman disiplin atas pelanggaran aturan disiplin/kode etik/kode perilaku.

SISTEM INFORMASI PEGAWAI

Sistem informasi pegawai yang dilakukan dengan cara:

1. Update data KPO dan PPO dari Aplikasi SIMPEG'
2. Menu Taspen otomatis dari Aplikasi SIMPEG

PENGUATAN AKUNTABILITAS KINERJA



**PELAKSANAAN
PENANDATANGANAN
DEKLARASI JANJI
KINERJA DAN
PEMBANGUNAN ZONA
INTEGRITAS**

PENGUATAN AKUNTABILITAS KINERJA

Keterlibatan Pimpinan Wujud pelaksanaan dari penguatan akuntabilitas kinerja tahun 2024 yang telah dilaksanakan oleh Rutan kelas IIB Sampang yakni melibatkan seluruh pejabat struktural dalam Melaksanakan rapat penyusunan Rencana Kinerja Tahunan (RKT) atau Renja, perencanaan kegiatan dan anggaran, Melaksanakan rapat penyusunan penetapan kinerja, serta dilaksanakan juga deklarasi janji kinerja dan penandatanganan pakta integritas yang melibatkan pejabat struktural dan seluruh pegawai rutan Kelas II B Sampang.

Monitoring dan evaluasi terkait capaian kinerja juga dilaksanakan oleh seluruh pejabat struktural secara berkala untuk mengetahui apakah capaian kinerja sudah sesuai dengan rencana kerja atau masih ada yang perlu diperbaiki terkait kinerja.

PENGLOLAAN AKUNTABILITAS KINERJA

Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja Unit kerja harus memiliki dokumen perencanaan jangka menengah berupa Rencana Strategis atau Renstra , Rencana Kerja Tahunan dan penetapan kinerja. Oleh karena itu rutan kelas II B Sampang telah Menyusun dokumen renstra tahun 2020-2024 dan rencana kinerja tahun 2024.



Selain itu juga dilakukan pengisian pengukuran kinerja berbasis elektronik melalui aplikasi E-performance, SMART, dan e-Monev sebagai wujud transparansi dan pertanggung jawaban terhadap penggunaan anggaran.

Untuk memberikan transparansi kepada public terkait daftar indikator pelaksanaan anggaran, Rutan Kelas II B Sampang mulai mempublikasikan DIPA tahun 2024 pada website resmi rutan sebagai wujud pertanggungjawaban kami kepada publik terkait penggunaan anggaran. Daftar indikator pelaksanaan anggaran dapat diakses pada laman web.

<https://rutansampang.kemenkumham.go.id>



PENGUATAN PENGAWASAN

Dalam upaya untuk melakukan perubahan dan penguatan pada Bidang Penguatan Pengawasan, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang "RUSA", menekankan pada pembentukan SPIP, Unit Pengendali Gratifikasi, Tim Pengaduan Masyarakat dan Melakukan Identifikasi dan Penanganan Benturan Kepentingan serta internalisasi Whistle Blowing

Penguatan Pengawasan harus diperkuat guna terlaksanannya penyelenggaraan pemerintahan yang Zero Toleran terhadap praktek-praktek yang merugikan negara dan masyarakat. Program-program yang dilakukan diharapkan dapat menekan bahkan menghapus permasalahan tersebut. Pada Zaman Reformasi ini, kita dituntut untuk dapat melaksanakan tupoksi dengan baik dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Rutan Sampang "RUSA" berkomitmen akah hal tersebut dengan melaksanakan tugas sesuai SOP yang ada dan melakukan pelayanan publik dengan adil, mudah, cepat dan bebas dari praktek-praktek yang menyimpang.

Sebelum dilakukan Pembangunan Zona Integritas, RUSA - Rutan Sampang masih kurang dalam melakukan Penguatan Pengawasan sehingga belum layak menyandang gelar Wilayah Bebas dari Korupsi. Hal tersebut disebabkan karena "RUSA" masih memiliki beberapa hal yang harus dibuat dan dilakukan perubahan yaitu terkait dengan Pengendalian Gratifikasi, Penerapan SPIP, Pengaduan Masyarakat, Whistle Blowing System dan Benturan Kepentingan.



TIDAK

KORUPSI
KOLUSI
NEPOTISME
GRATIFIKASI
PUNGLI



PENGENDALIAN GRATIFIKASI

Pengendalian Gratifikasi sebagai perwujudan dari integritas pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pelaporan gratifikasi bukan untuk menghukum tetapi dalam rangka membangun kesadaran pegawai sekaligus untuk memberikan perlindungan bagi pegawai yang rawan potensinya gratifikasi dalam pelaksanaan tugas, agar supaya ketentuan dan pelaksanaan pengendalian Gratifikasi menjadi lebih implementatif. Rutan Kelas IIB Sampang telah membentuk Tim Pengendali Gratifikasi yang bertugas melaksanakan analisa, melaporkan, monitoring, dan evaluasi kepada Kepala Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang terkait adanya gratifikasi yang pada akhirnya membangun integritas pegawai dalam pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan anti korupsi serta aktif melakukan public campaign guna mensosialisasikan komitmen rutan sampang anti gratifikasi.



NO
GRATIFIKASI

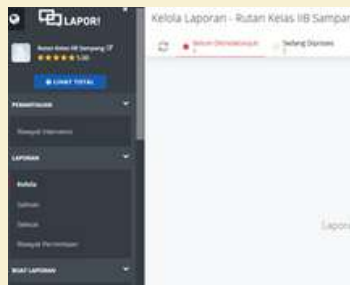
PENERAPAN SPIP

SPIP adalah Proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

Tim Satuan Tugas (SATGAS) Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) telah dibentuk pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang mempunyai tugas salah satunya adalah Melakukan Pemetaan meliputi inventaris semua peraturan yang berhubungan dengan teknispengawasan berbasis resiko serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Pelaporan Penyelenggaraan SPIP yang memuat realisasi kemajuan penyelenggaraan SPIP di Rutan Sampang, Hambatan yang ditemui serta Rencana tindak lanjut perbaikan juga dilaporkan setiap triwulan. Selain itu, demi meningkatkan pemantauan dan evaluasi atas tercapainya tujuan organisasi serta pengembangan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan sistem pengendalian intern di lingkungan Rutan Kelas II B Sampang, dibentuklah Tim Penanganan Manajemen Risiko untuk melakukan identifikasi Risiko serta menganalisa sehingga didapatkan manajemen penyelenggaraan pemerintahan pada berbagai tingkatan manajemen dan prioritas pengendaliannya.



PENGADUAN MASYARAKAT



Rutan Kelas IIB Sampang sangat membuka diri atas kritikan serta masukan dari para stakeholder serta masyarakat demi perbaikan kualitas layanan kami. Sarana pengaduan elektronik juga disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Tak hanya itu, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara langsung, melalui nomor telepon yang telah ditentukan, e-lapor, serta melalui media sosial kami yang selanjutnya dikelola untuk segera ditindaklanjuti. Kepuasan Masyarakat merupakan Prioritas Kami.

WBS KEMENKUMHAM

Laporan > View All

Laporan WBS Kemenkumham

Ticket Code	Nama Pelapor	Daerah	Satuan Kerja	Durasi Laporan	Status Progress	Action
54UKQ0		BANTEN	KARWIL SERANG	02 hr : 08 jm	Proses Disposisi	
6010BR		Ditjen Imigrasi	DITJEN IMIGRASI	01 mg : 02 hr	Proses Disposisi	
78VT19		KER. BIAU	CABRUTAN DABO SINGKEP	03 mg : 02 hr	Proses Disposisi	
8YTHUK		PUSAT	DITJEN PEMASYARAKATAN	04 mg : 01 hr	Proses Disposisi	
AEQ989		PUSAT	DITJEN IMIGRASI	01 bln : 00 hr	Proses Disposisi	
0T558G		JAWA TENGAH	DITJEN PEMASYARAKATAN	01 bln : 03 hr	Proses Disposisi	

WHISTEL BLOWING SYSTEM

Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui aplikasi Whistleblowing System Online untuk dapat meningkatkan pelayanan kinerja Pegawai Kementerian Hukum dan HAM RI terkait dengan mekanisme dalam penyampaian pengaduan atau pelaporan yang melibatkan Pegawai.

BENTURAN KEPENTINGAN

Penanganan benturan kepentingan di lingkungan Rutan Kelas IIB Sampang ini bertujuan menciptakan budaya pelayanan publik yang dapat mengenal, mencegah, dan mengatasi situasi benturan kepentingan secara transparan dan efisien tanpa mengurangi kinerja pegawai yang bersangkutan. Surat pernyataan benturan kepentingan juga telah dibuat oleh seluruh pegawai untuk menghindari penyalahgunaan wewenang dalam kedudukan atau jabatannya, sehingga dapat mempengaruhi kualitas keputusan atau tindakannya. Benturan Kepentingan. Rutan Kelas IIB Sampang selalu berupaya memberikan pelayanan prima, dengan memberikan kepastian persyaratan, waktu, dan biaya kepada setiap pengunjung yang datang. Untuk mengontrol itu semua maka upaya penanganan benturan kepentingan didukung penuh oleh Kepala Rutan Kelas IIB Sampang, dengan senantiasa melakukan pengawasan terhadap kinerja internal pegawai di lingkungan Rutan Kelas IIB Sampang



PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK



Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang merupakan salah satu instansi pemerintah yang setiap saat terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun target yang ingin dicapai dalam setiap program peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu, terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, mudah diakses, efisien dan efektif serta meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan.

Kualitas pelayanan publik di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang telah mengalami banyak perbaikan dari segi sarana prasarana maupun segi inovasi

pelayanan. Semua ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap pelayanan. SOP ini dibuat agar pengguna layanan secara transparan bisa mengetahui proses, waktu dan biaya dari setiap pelayanan. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang, maka terdapat indikator-indikator yang telah dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan, yaitu: Standar Pelayanan, Budaya Pelayanan Prima, dan Penilaian Kepuasan terhadap Pelayanan.

STANDAR PELAYANAN



Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tolak ukur tersebut selanjutnya menjadi batasan agar kualitas pelayanan tidak menurun dan terus ditingkatkan.

BUDAYA PELAYANAN PRIMA

Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang menerapkan Senyum, Sapa, Salam dalam melayani masyarakat. Slogan yang dikenal dengan istilah “3S” ini sangat baik diterapkan agar masyarakat memperoleh kepuasan dalam pelayanan. Secara teori ‘senyum’ merupakan simbol universal dari keramahtamahan dan dapat menularkan perasaan yang positif pada orang lain. Setiap interaksi yang



dilakukan dengan ramah dan penuh ketulusan serta sapaan dan salam yang sopan akan membuat masyarakat merasakan suasana nyaman saat menerima pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang. Dengan adanya sikap ini tentu memberikan harapan dan dorongan kepada masyarakat tersebut untuk menyampaikan hal-hal baik yang dialaminya kepada orang lain saat memperoleh pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang. Budaya Pelayanan Prima harus dilakukan dan dijaga secara berkesinambungan dan tentunya ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian setiap individu / petugas pelayanan

agar mampu berkomunikasi yang baik, memiliki kompetensi, mampu memberikan respon yang cepat, aksebilitas yang mudah, berintegritas, konsisten dengan apa yang telah dilakukan, dan sopan santun dalam bertutur kata maupun Tindakan.

PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN

Upaya memperbaiki kualitas layanan, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang mengadakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan survey BalitbangHAM. IKM merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam PermenPANRB No.16 Tahun 2014 Tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. IKM tentunya menjadi bahan masukan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur pelayanan tertentu. IKM juga menjadi pemicu Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penilaian IPK/IKM merupakan salah satu agenda penting Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang.

Hal ini dikarenakan perbaikan pelayanan sangat penting untuk memperoleh kepuasan masyarakat. Survey penilaian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang. Selanjutnya Survei IPK/IKM secara berkala di publikasikan di Media Sosial sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui konsep penilaian pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Sampang.

