



BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

Jalan Mayor Jenderal Sutoyo Nomor 12 Cililitan, Kramat Jati, Jakarta Timur 13640
Telepon (021) 8093008; Faksimile (021) 8090421
Laman: www.bkn.go.id; Pos-el: humas@bkn.go.id

[SIARAN PERS]

Nomor: 003/RILIS/BKN/II/2024

Jakarta, 23 Februari 2024

Gak Perlu Datang ke BKN!

ASN Hingga Masyarakat Umum dapat Menggunakan Helpdesk BKN

Sistem informasi layanan ASN melalui SIASN kini memiliki 2 (dua) fitur terbaru yang dapat dimanfaatkan para ASN hingga masyarakat umum. Kedua fitur teranyar SIASN ini disebut dengan **Helpdesk BKN** dan Monitoring Layanan atau **Mola BKN**. Di samping tersedianya *tools* monitoring secara mandiri melalui akun MyASN yang dimiliki oleh setiap ASN, kedua fitur ini juga dapat dimanfaatkan sebagai alternatif untuk mengajukan pertanyaan atau memantau *update* layanan kepegawaiannya tanpa perlu datang ke BKN.

Lebih lanjut bagi para ASN, kedua fitur tersebut dapat dimanfaatkan dengan peruntukan yang berbeda, yakni Mola BKN digunakan untuk **menerima notifikasi** progres usulan layanan melalui pesan *WhatsApp* dan ASN juga dapat mencari tahu **informasi produk layanan** kepegawaian seperti Kenaikan Pangkat, Mutasi atau pindah instansi, sampai dengan pemberhentian. Selain itu ASN juga dapat memanfaatkan fitur Helpdesk BKN dengan *login* menggunakan akun MyASN untuk **mengajukan permasalahan** atau kendala atas layanan kepegawaiannya melalui pengajuan tiket yang dapat dipantau secara berkala.

Namun tidak hanya untuk para ASN, akses layanan BKN ini juga bisa dimanfaatkan oleh masyarakat umum melalui Helpdesk BKN. Masyarakat yang ingin mengajukan pertanyaan terkait informasi umum kepegawaian dapat melakukan

registrasi terlebih dahulu untuk membuat akun di Helpdesk BKN dan selanjutnya hanya tinggal mengecek jawaban atas tiket pertanyaan yang diajukan secara berkala.

Saat *launching* fitur terbaru SIASN pada 27 Oktober 2023, Plt. Kepala BKN Haryomo Dwi Putranto menekankan bahwa fitur-fitur baru tersebut merupakan bagian dari realisasi penyederhanaan layanan kepegawaian yang sudah dilakukan sejak tahun 2022, mulai dari pemangkasan layanan Pengusulan NIP, Kenaikan Pangkat, status dan kedudukan kepegawaian, sampai dengan layanan Pensiun. Dengan begitu, setiap instansi sebagai pengelola kepegawaian ASN di lingkungannya masing-masing, turut dipermudah dalam penyampaian *update* proses kepegawaian yang dilakukan, sekaligus ASN dapat memantau proses layanan kepegawaian di masing-masing instansi.

BKN juga mempermudah instansi dengan menyediakan format Surat Keputusan atau SK yang penerbitan dan penyerahannya menjadi kewenangan masing-masing instansi untuk disampaikan kepada pegawai ASN-nya. Melalui kemudahan dan fitur-fitur tersebut, layanan BKN tidak hanya menjangkau kemudahan bagi ASN secara individu, tetapi juga bagi instansi selaku pengelola kepegawaian, hingga masyarakat luas secara umum. Digitalisasi layanan manajemen kepegawaian ASN ini akan terus dikembangkan untuk mendukung target BKN dalam membangun **satu data ASN** sebagai realisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara nasional.

Haryomo menegaskan kehadiran Helpdesk BKN berorientasi terhadap pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas, dapat diandalkan, terpercaya, dan mudah dijangkau secara interaktif, kapan pun dan dimana pun. Hal ini menurutnya selaras dengan kebutuhan dan kecenderungan masyarakat yang menginginkan agar aspirasi dan pengaduan mereka didengar dan ditanggapi. Menurutnya fitur pelayanan publik BKN terbaru ini dapat mempercepat layanan kepegawaian karena setiap usulan dapat dimonitoring oleh masing-masing ASN dan masyarakat. Terlebih lagi, Helpdesk BKN mengakomodir adanya mekanisme bantuan penyelesaian permasalahan kepegawaian secara teknis dan non-teknis berbasis sistem teknologi informasi.

Fitur pelayanan publik BKN melalui Helpdesk BKN memberikan kemudahan dari aspek efektivitas waktu, tenaga, dan biaya karena tidak memerlukan pelayanan tatap muka sehingga para ASN hingga Masyarakat umum tidak perlu datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PTSP BKN.

Plt. Kepala Biro Hubungan Masyarakat,
Hukum, dan Kerja Sama
Badan Kepegawaian Negara

~