



Laporan Capaian Reformasi Birokrasi

Kelompok Kerja
Pelayanan Publik

Tahun 2017

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	2
BAB II CAPAIAN POKJA PELAYANAN PUBLIK	4
2.1. Program Kerja	4
2.2. Program Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik... <td>6</td>	6
2.2.1. Implementasi Standar Pelayanan Berbasis <i>ISO 9901:2008</i>	6
2.2.2. Survei Kepuasan Masyarakat Bernilai Baik.....	8
2.2.3. Percepatan Pelayanan	12
2.2.4. Pengembangan Pelayanan Single Window	13
2.2.5. Pengembangan Pelayanan Berbasis TI yang Lebih Cepat	14
2.3. Program Monitoring dan Supervisi Kinerja Pelayanan.....	20
2.3.1. Monitoring Kinerja Pelayanan	20
2.3.2. Evaluasi Kinerja Pelayanan.....	21
2.3.3. Penanganan Pengaduan Pelayanan.....	22
2.3.4. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan	24
2.4. Program Penguatan Integritas dalam Pelayanan Publik.....	24
2.4.1. Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Pegawai	24
2.4.2. Survei Integritas Pegawai	26
BAB III PENUTUP	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gedung BKN Pusat	1
Gambar 2. Kantor Regional X BKN Denpasar	2
Gambar 3. Rapat percepatan RB BKN bersama Menpan RB, 4 Oktober 2017.....	4
Gambar 4. Sertifikat <i>ISO 9001:2015</i> untuk Kedeputian Wasdal, 29 Sep 2017.....	6
Gambar 5. Penerimaan tim DPRD Provinsi Riau, 17 Oktober 2017.....	9
Gambar 6. Rekapitulasi laporan yang diterima melalui LAPORBKN! sepanjang 2017.....	13
Gambar 7. Sebaran user NCSIS aktif pada instansi daerah.	14
Gambar 8. Beberapa screenshot komunikasi grup admin NCSIS di Facebook.	15
Gambar 9. Komposisi jumlah kewenangan akses Modul Pelayanan Kepegawaian tahun 2017..	16
Gambar 10. Tipologi <i>follower</i> Facebook yang didapat dari Facebook Analytics.	17
Gambar 11. <i>Impressions</i> pada twitter.com/BKNGoId pada tahun 2017.....	17
Gambar 12. <i>Average People Engaged</i> pada facebook.com/BKNGoId pada tahun 2017.	18
Gambar 13. Penerimaan penghargaan <i>Public Relations Indonesia Award</i> , 24 Maret 2017.....	18
Gambar 14. Rakornis KPO dan PPO di Kanreg BKN Manado, 10 Maret 2017.	19
Gambar 15. Desain arsitektur <i>EWS</i>	20
Gambar 16. Salah satu tampilan visual <i>EWS</i> untuk tematik tertentu.	21
Gambar 17. Peta Proses Bisnis Biro Humas Tahun 2017.	22
Gambar 18. Petugas <i>Helpdesk</i> SSCN melayani pelamar, 4 Agustus 2017.	23
Gambar 19. Narasumber KSP saat Rakor Pengaduan Masyarakat, 28 Juli 2017.....	24
Gambar 20. Suasana coffee morning bersama Kepala BKN, 28 Juli 2017.....	25
Gambar 21. Pelatihan Kehumasan dan <i>Marketing</i> , 20 Juli 2017.....	26
Gambar 22. Visualisasi Persepsi Integritas Pegawai.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rencana Aksi Pokja Pelayanan Publik Tahun 2017	5
Tabel 2. Hasil survei pelayanan di loket PKT tahun 2017	14
Tabel 3. Jenis permasalahan saat pendaftaran SSCN tahun 2017	23
Tabel 4. Kategorisasi Persepsi Integritas Pegawai dan hasilnya.....	27

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan ini berisi capaian RB di area Pelayanan Publik yang disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Kelompok Kerja (Pokja) Pelayanan Publik Badan Kepegawaian Negara (BKN) atas kinerja dan kegiatan yang dilakukan selama tahun 2017. Kegiatan yang dilaksanakan oleh Pokja Pelayanan Publik mengacu pada Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara (Perka BKN) Nomor 16 Tahun 2016 tentang *Road Map* RB Badan Kepegawaian Negara 2015-2019.

Pada Perka BKN tersebut, terdapat 3 program yang menjadi tugas Pokja Pelayanan Publik yaitu (1) Program Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, (2) Program Monitoring dan Supervisi Kinerja Pelayanan, dan (3) Program Penguatan Integritas dalam Pelayanan Publik. Masing-masing program terdiri atas beberapa kegiatan. Walaupun hampir seluruh tugas pokok dan fungsi BKN adalah melayani publik, namun Pokja Pelayanan Publik memilih beberapa kegiatan detail yang berdampak luas bagi masyarakat untuk difokuskan dan diperdalam untuk masing-masing kegiatan.

Secara umum, kegiatan Pokja Pelayanan Publik tahun 2017 berjalan baik dan lancar, hanya saja terdapat sedikit kesulitan dalam mengumpulkan bukti atau *eviden* pada beberapa kegiatan yang bersangkutan. Dengan demikian, seluruh rencana aksi Pokja Pelayanan Publik dapat dijalankan sesuai perencanaan awal. Pokja Pelayanan Publik menyampaikan apresiasi dan penghargaan atas kerja sama semua pihak yang mendukung terlaksananya seluruh rencana kegiatan.

Jakarta, 21 Mei 2018

Ketua Pokja Pelayanan Publik,

Mohammad Ridwan

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana diketahui bahwa hakikat Reformasi Birokrasi (RB) adalah upaya untuk melakukan pembaharuan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan agar berjalan dengan efektif dan efisien. Di sisi lain, dicanangkannya RB adalah untuk mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sehingga pembangunan nasional di segala bidang dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan.

Dalam penataan kelembagaan atau organisasi, beberapa hal yang harus dilakukan antara lain merampingkan struktur, menekankan fungsi, menciptakan efektivitas dan efisiensi, mengacu pada visi, misi, dan strategi yang jelas, mengedepankan kompetensi dan profesionalitas dalam pelaksanaan tugas, menerapkan strategi organisasi pembelajaran (learning organization), dan lain sebagainya. Hirarki organisasi harus didefinisikan dengan jelas dengan peraturan dan ketetapan secara rinci yang dituangkan dalam tugas jabatan. Hirarki akan menggambarkan struktur organisasi secara jelas sebagai garis kontrol dalam menjalankan fungsi-fungsi organisasi.



Gambar 1. Gedung BKN Pusat.

Dalam hal ketatalaksanaan, perlu dilakukan perbaikan pada penataan *Standard Operating Procedure (SOP)*, khususnya untuk *core business*, serta pelaksanaan *e-government*. *SOP*

merupakan prosedur yang mutlak harus dibuat dan dijadikan acuan dalam suatu organisasi, sehingga terdapat kejelasan prosedur kerja organisasi dan tidak menimbulkan tumpang tindih dengan organisasi lainnya. *SOP* adalah prosedur yang harus dijalankan dalam melaksanakan kegiatan dan sekaligus berperan sebagai alat kendali atas jalannya suatu pekerjaan atau aktivitas. Dalam konteks *e-government*, *SOP* akan berjalan dengan baik apabila dilakukan dengan basis Teknologi Informasi (TI). Oleh karena itu, *e-government* menjadi salah satu komponen penting dalam program ketatalaksanaan bagi sebuah organisasi pemerintahan.



Gambar 2. Kantor Regional X BKN Denpasar.

Sementara itu, dalam bidang sumber daya manusia aparatur, hal yang harus dibenahi dan dibangun adalah menciptakan aparatur yang profesional dan bermartabat. Untuk menciptakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang profesional dan bermartabat diperlukan sistem manajemen berbasis merit. Kompetensi ASN menjadi kunci bagi keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Dengan kata lain, adanya PNS yang kompeten, organisasi pemerintah dapat melakukan kegiatan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan punya daya saing. Dengan demikian, sistem pelayanan pemerintahan yang baik, perlu dengan peningkatan kompetensi ASN yang profesional, netral, adil, jujur, dan bertanggung jawab.

1.2. Tujuan

Tujuan RB adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional memiliki karakteristik, berintegrasi, berkinerja, tinggi, bebas, dan bersih dari KKN, mampu melayani

publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur Negara. Wujud RB adalah melakukan pembaharuan dan perubahan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang menyangkut pada aspek kelembagaan, aspek tata laksana, dana aspek sumber daya manusia aparatur. Pokja Pelayanan Publik menjadi salah satu Pokja penting karena RB harus dapat dirasakan pada perbaikan pelayanan publik.

BAB II CAPAIAN POKJA PELAYANAN PUBLIK

2.1. Program Kerja

Pada prinsipnya, seluruh unit kerja baik di BKN Pusat maupun Kantor Regional dan UPT terus menerus berupaya untuk melakukan pelayanan publik yang lebih baik dari tahun ke tahun. Berbagai inovasi yang dikembangkan sejak awal tahun 2017 dalam prinsip *One Unit One Innovation* sudah menjadi pola pikir yang ada di benak para Pejabat Tinggi Pratama. Pembangunan dan pengembangan beragam aplikasi, perbaikan proses bisnis, dan berbagai kemudahan akses bagi publik adalah contoh inovasi pelayanan yang telah dikembangkan. Bahan paparan inovasi unit kerja yang dilaksanakan pada 5 dan 6 Januari 2017 dapat diakses pada tautan berikut: <http://www.bkn.go.id/publikasi/bahan-raker-2017>.

Secara khusus program kerja yang diamanatkan dalam Perka BKN Nomor 16 Tahun 2016 untuk area peningkatan pelayanan publik untuk tahun 2017 terdiri atas 3 hal, yaitu: (1) Program Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, (2) Program Monitoring dan Supervisi Kinerja Pelayanan, dan (3) Program Penguatan Integritas dalam Pelayanan Publik. Masing-masing program terdiri atas beberapa kegiatan.



Gambar 3. Rapat percepatan RB BKN bersama Menpan RB, 4 Oktober 2017.

Program Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik terdiri dari 5 kegiatan, yaitu: (1) Implementasi standar pelayanan berbasis *ISO* 9901:2008, (2) Survei kepuasan masyarakat bernilai baik, (3) Percepatan pelayanan, (4) Pengembangan pelayanan *single window*, dan (5) Pengembangan pelayanan berbasis TI yang lebih cepat. Sementara itu, Program Monitoring dan supervisi kinerja pelayanan terbagi atas 4 kegiatan antara lain: (1) Monitoring kinerja pelayanan, (2) Evaluasi kinerja pelayanan, (3) Penanganan pengaduan Pelayanan, dan (4) Tindak lanjut Penanganan Pengaduan. Terakhir, program penguatan integritas dalam pelayanan Publik meliputi 2 kegiatan, yaitu: (1) Peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai, dan (2) Survei integritas pegawai. Rangkuman program, kegiatan dan kegiatan detail Pokja Pelayanan Publik tertera dalam Tabel 1.

Tabel 1. Rencana Aksi Pokja Pelayanan Publik Tahun 2017.

Program	Kegiatan	Detail	Bulan ke-
Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik	Implementasi standar pelayanan berbasis <i>ISO</i> 9901:2008	Penerapan <i>ISO Stage 2</i> di Kedeputian Pengawasan dan Pengendalian	9
		Audit Surveilans	11
	Survei kepuasan masyarakat bernilai baik	Pengolahan data indeks kepuasan masyarakat	10
	Percepatan pelayanan (maksimum : 15 hari)	Optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat	6, 8
	Pengembangan pelayanan <i>single window</i>	Peningkatan pelayanan PKT	2, 5, 12
	Pengembangan pelayanan berbasis TI yang lebih cepat	<i>e-government</i> dalam layanan kepegawaian Unifikasi informasi di web dan media sosial Internalisasi KPO dan PPO Kantor Regional	1-12 1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12 8
Monitoring dan Supervisi Kinerja Pelayanan	Monitoring kinerja pelayanan	<i>Whistle Blowing System (WBS)</i> dan <i>Early Warning System (EWS)</i>	6
	Evaluasi kinerja pelayanan	Revisi <i>SOP</i> Pelayanan Publik di Biro Humas	1
	Penangan pengaduan Pelayanan	Penyiapan <i>Helpdesk SSCN</i>	8
	Tindak lanjut Penanganan Pengaduan	Evaluasi sistem LAPORBKN!	7
Penguatan Integritas dalam pelayanan Publik	Peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai	Sosialisasi perubahan <i>mindset</i> menuju pelayanan prima Pendidikan dan Pelatihan <i>Customer Service Enhancement</i>	7 7
	Survei integritas pegawai		12

Penjelasan tentang kegiatan detail untuk masing-masing program dan kegiatan dijelaskan dalam subbab berikut.

2.2. Program Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik

Program ini terdiri dari 5 kegiatan, yaitu (1) Implementasi standar pelayanan berbasis *ISO* 9901:2008, (2) Survei kepuasan masyarakat bernilai baik, (3) Percepatan pelayanan, (4) Pengembangan pelayanan *single window*, dan (5) Pengembangan pelayanan berbasis TI yang lebih cepat. Terdapat 8 fokus kegiatan detail yang dikembangkan dalam program ini.

2.2.1. Implementasi Standar Pelayanan Berbasis *ISO* 9901:2008

2.2.1.1. Penerapan ISO Stage 2 di Kedeputian Pengawasan dan Pengendalian

Dalam upaya untuk terus meningkatkan Sistem Manajemen Mutu untuk pengawasan dan pengendalian bidang kepegawaian, dibutuhkan komitmen dan pemahaman yang tepat terhadap manfaat *ISO* serta tugas dan fungsi yang dijalankan masing-masing. Penerapan *ISO Stage 2* untuk Kedeputian Pengawasan dan Pengendalian (Wasdal) merupakan wujud apresiasi atas peningkatan pelayanan publik untuk sistem pengaduan dan konsultasi pengaduan kepegawaian.



Gambar 4. Sertifikat *ISO* 9001:2015 untuk Kedeputian Wasdal, 29 Sep 2017.

Dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ini, Kedeputian Wasdal membuka ruang seluas-luasnya kepada instansi pemerintah untuk berkonsultasi penerapan (NSPK) di bidang kepegawaian dan memunculkan inisiatif baru misalnya implementasi sistem *WBS* dan *EWS* (lihat subbab 2.3.1.1.).

2.2.1.2. Audit Surveilans

BKN terus mengupayakan peningkatan kualitas dalam implementasi layanan kepegawaian kepada publik. Selain sebagai implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BKN berkomitmen memenuhi harapan para PNS dalam menerima layanan kepegawaian yang profesional dan bermartabat.

Langkah yang dilakukan BKN dalam meningkatkan kualitas layanan dilakukan antara lain melalui penerapan standar pelayanan berbasis *ISO 9001: 2008*. Salah satu layanan yang telah berhasil memenuhi standar *ISO 9001:2008* adalah layanan Pengadaan PNS dan Kepangkatan. Sertifikat *ISO 9001:2008* kali pertama diperoleh oleh Direktorat Pengadaan PNS dan Kepangkatan pada tahun 2010. Pasca itu, BKN mengikuti Audit Surveilans sebagai bagian komitmen mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sejatinya, Audit Surveilans adalah audit (pemantauan) yang wajib dilakukan oleh badan sertifikasi independen setiap enam bulan atau satu tahun sekali terhadap instansi yang telah bersertifikat *ISO*. Tujuan audit tersebut yaitu untuk menentukan apakah organisasi dan perusahaan masih berhak menyandang sertifikat *ISO* atau tidak. Dari audit ini bisa dibuktikan, bagaimana komitmen dan peran serta seluruh pegawai dalam menjalankan standar *ISO*. Dalam rangka melaksanakan komitmen tersebut Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan melaksanakan Audit Surveillance pada bulan November 2017, adapun hasil dari audit tersebut adalah sebagai berikut.

Metode audit yang dilaksanakan bersifat sampling dan *auditee* yang mendatangi *auditor*. Audit dilaksanakan dalam waktu 1 hari, dan dilakukan oleh 2 *auditor* dari QS Cert Setelah dilaksanakan audit dan dilakukan pemeriksaan terhadap berkas dan komunikasi dengan *auditee*, terdapat beberapa saran perbaikan untuk ditindak lanjuti. Saran tersebut antara lain:

1. Setelah melihat *SOP* yang ada, sebaiknya *SOP* KPO (Kenaikan Pangkat Otomatis) diperbaharui kembali sesuai dengan kondisi yang ada, agar para pegawai memahami bagaimana alur *SOP* KPO yang ada.

2. Pelayanan terpadu pada Loket F, untuk mempercepat pelayanan pada saat banyak berkas masuk sebaiknya digunakan alat scan barcode, sehingga penerimaan berkas menjadi cepat dan akurat.
3. SDM pada loket pelayanan agar ditambah, mengingat banyak pegawai pada Subdirektorat Administrasi Pengadaan dan Kepangkatan banyak yang sudah akan mencapai Batas Usia Pensiun. Apabila dimungkinkan dapat memperkerjakan tenaga *outsourcing*.
4. Pada Subdirektorat Pengadaan ASN, mengingat akan adanya penerimaan CPNS yang berjumlah besar, dan berkas penetapan NIP CPNS akan segera masuk, agar menyiapkan SDM dengan baik, apabila memang masih kurang dapat mengambil dari Subdirektorat Kenaikan Pangkat.
5. Pada Subdirektorat KP PT, untuk aplikasi EIS agar dibuat juga dengan menggunakan SAPK, sehingga mengurangi resiko apabila aplikasi tidak mau berjalan, karena tidak dilakukan pemeliharaan pada aplikasi EIS.

Setelah dilaksanakan laporan mengenai hasil audit surveilans, rapat ditutup dengan harapan hasil audit dapat ditindaklanjuti dan mendapat solusi yang baik untuk peningkatan pelayanan. Dengan hasil tersebut disimpulkan penerapan sistem telah memenuhi persyaratan serta direkomendasikan agar menejemen melanjutkan upaya-upaya untuk efektivitas implementasi dan pemenuhan standar ISO 9001:2008, serta menindaklanjuti hasil observasi audit yang akan ditinjau nanti pada audit surveilans berikutnya.

2.2.2. Survei Kepuasan Masyarakat Bernilai Baik

2.2.2.1. Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritis dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Apatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Fungsi utama BKN adalah melayani masyarakat PNS Indonesia sehingga sebagai bagian dari institusi pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan. Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di BKN dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat PNS untuk mewujudkan visi dan misinya, maka BKN melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”.



Gambar 5. Penerimaan tim DPRD Provinsi Riau, 17 Oktober 2017.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan guna perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah (1) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan (2) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M. PAN/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik BKN yang meliputi Direktorat, Biro dan Pusat-Pusat pada Kantor Pusat BKN, Unit Pelayanan Kepegawaian Terpadu (PKT) Pada kantor Pusat BKN, dan 14 Kantor Regional BKN. Selain itu kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Direktorat, Biro dan Pusat-Pusat pada Kantor Pusat BKN, Unit Pelayanan Kepegawaian Terpadu (PKT) Pada kantor Pusat BKN, dan 14 Kantor Regional BKN;
2. Memperoleh umpan balik berupa masukan atau keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan;
3. Melakukan *gap analysis* terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan; dan
4. Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M. PAN/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah meliputi:

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Kemudahan prosedur pelayanan | 8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan |
| 2. Kejelasan persyaratan pelayanan | 9. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal |
| 3. Kepastian dan kejelasan petugas | 10. Kecepatan pelayanan |
| 4. Kedisiplinan petugas | 11. Lamanya waktu kepengurusan |
| 5. Tanggung jawab petugas | 12. Pengurusan tanpa biaya |
| 6. Kemampuan petugas | 13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan |
| 7. Kesopanan dan keramahan petugas | 14. Keamanan di lingkungan unit pelayanan |

Hasil Survei pada Biro Humas

Sepanjang tahun 2017, proses survei baru berjalan dan dilaksanakan pada Biro Humas. Berdasarkan hasil survei pada Kepuasan Masyarakat di Biro Humas, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Survei dilakukan terhadap 235 responden yang telah mendapatkan pelayanan di Biro Humas.
2. Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian IKM, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu bernilai “Baik” sehingga masuk kategori “puas”.
3. Unsur biaya merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Biro Humas. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur biaya sebesar 3.519 dengan *CS Index* sebesar 6, 251 sehingga masuk kategori “Sangat Puas”. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan serta kinerja dan pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di Survei. Hal ini dikarenakan semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan Publik di Biro Humas sehingga sangat penting untuk dipertahankan.
4. Atribut Kecepatan pelayanan menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/persepsi paling rendah.

Saran

Dalam rangka meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan, BKN harus terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan Prioritas Pembenahan. Prioritas pembenahan di dasarkan pada keluhan pelanggan.

1. Menggunakan lokus-lokus yang mewakili pelayanan BKN kepada masyarakat, bukan hanya pada Biro Humas BKN saja.
2. Menggunakan metode yang benar sesuai kaidah-kaidah ilmiah dalam melakukan survei.
3. Menggunakan indikator survei sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

- | | | |
|--------------------|-------------------------|--|
| 1. Persyaratan | 4. Biaya/Tarif | 7. Perilaku Pelaksana |
| 2. Prosedur | 5. Produk Spesifikasi | 8. Maklumat Pelayanan |
| 3. Waktu Pelayanan | 6. Kompetensi Pelaksana | 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |

2.2.3. Percepatan Pelayanan

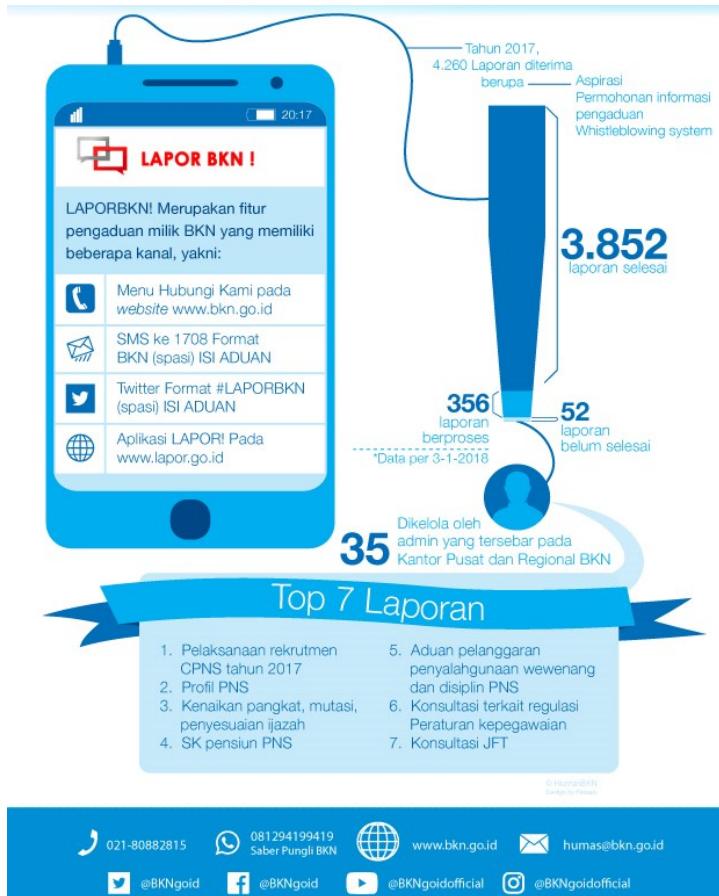
2.2.3.1. Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengelolaan pengaduan melalui LAPORBKN! yang terintegrasi oleh Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman RI ditangani secara langsung oleh Biro Humas dengan melibatkan seluruh unit kerja di Kantor Pusat BKN dan seluruh Kantor Regional BKN. Selain itu, pengaduan masyarakat juga ditangani oleh Kedeputian Wasdal melalui mekanisme *WBS* (lihat subbab 2.3.1.1.).

Kepala BKN telah menetapkan peraturan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan. Batas waktu 15 hari kerja merupakan penyelesaian yang berhubungan dengan penyelesaian permasalahan pada lingkup BKN. Selanjutnya, apabila aduan merupakan kewenangan instansi lain akan diteruskan kepada pihak yang berkepentingan.

Pengaduan yang masuk melalui LAPORBKN! akan difilter oleh Humas BKN untuk kemudian diteruskan ke unit teknis apabila pengaduan membutuhkan tindaklanjut teknis seperti berkaitan dengan layanan kepegawaian (kenaikan pangkat, pensiun, status kepegawaian, dan sebagainya). Selanjutnya pengaduan yang masuk perihal permintaan informasi kepegawaian diselesaikan oleh administrator LAPORBKN! di Biro Humas.

Sepanjang 2017, BKN telah menerima 2.031 laporan melalui aplikasi LAPORBKN! dan 229 laporan melalui aplikasi WBS. Sebanyak 3.852 laporan dinyatakan selesai (90,4%) dan sisa 356 masih dalam proses penyelesaian. Sebagian besar laporan yang masih dalam proses penyelesaian disebabkan oleh ketidaklengkapan data dan informasi yang diterima oleh administrator LAPORBKN! dan WBS. Gambar berikut memvisualisasi rekapitulasi LAPORBKN! dan WBS.



Gambar 6. Rekapitulasi laporan yang diterima melalui LAPORBKN! sepanjang 2017.

2.2.4. Pengembangan Pelayanan Single Window

2.2.4.1. Peningkatan Pelayanan PKT

Pengembangan pelayanan *single window* berbentuk Pelayanan Kepegawaian Terpadu (PKT) merupakan unit non struktural yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi dan konsultasi kepegawaian sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. PKT BKN di Kantor Pusat terbagi menjadi enam loket yaitu A, B, C, D, E, dan F. Tabel berikut menunjukkan hasil survei pelayanan di Unit PKT sepanjang 2017. Dari data tabel dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan PKT pada kantor BKN Pusat didominasi puas dan sangat puas.

Tabel 2. Hasil survei pelayanan di loket PKT tahun 2017.

Kriteria	Loket A	Loket B	Loket C	Loket D	Loket E	Loket F
Sangat puas	724 (69%)	729 (72%)	130 (70%)	158 (68%)	246 (65%)	327 (58%)
Puas	318 (30%)	271 (27%)	49 (26%)	62 (27%)	127 (33%)	205 (36%)
Tidak puas	15	19	8	12	8	34
Jumlah	1057	1019	187	232	381	566

2.2.5. Pengembangan Pelayanan Berbasis TI yang Lebih Cepat

2.2.5.1. E-government dalam Layanan Kepegawaian

Proses pelayanan kepegawaian baik yang berasal dari instansi maupun perseorangan yang bermuara di BKN saat ini sudah memanfaatkan TI. Hal ini sejalan dengan semangat *e-government* yang dicanangkan pemerintah untuk proses tata laksana kepemerintahan. Ada berbagai macam aplikasi yang dibangun dan dikembangkan oleh BKN untuk memfasilitasi pelayanan kepegawaian berbasis elektronik yang merupakan bagian dari *National Civil Service Information System (NCSIS)*.

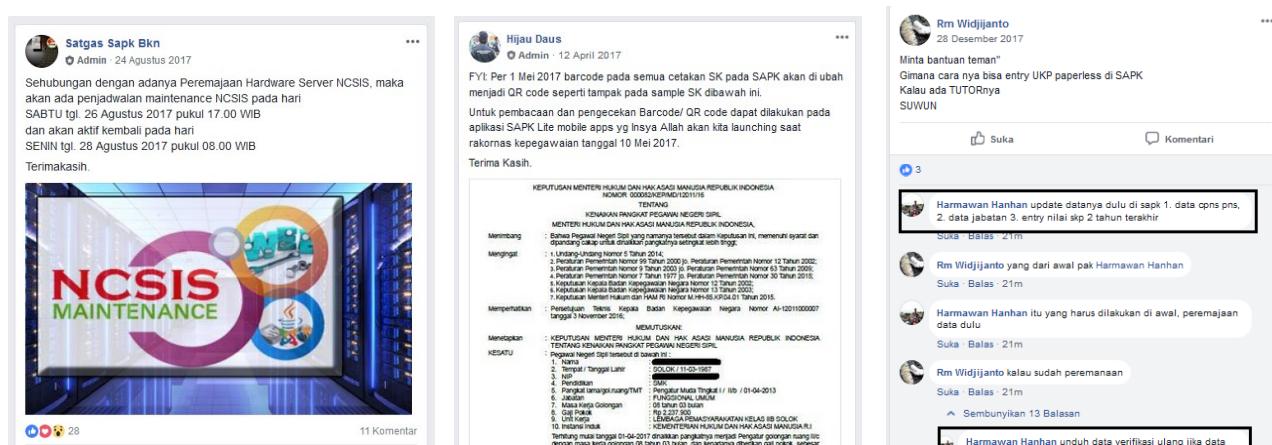


Gambar 7. Sebaran user NCSIS aktif pada instansi daerah.

Pada tahun 2017, seluruh instansi daerah sudah memiliki akses dan menggunakan berbagai aplikasi yang terdapat pada *NCSIS*. Pelayanan kepegawaian yang dilakukan menggunakan aplikasi BKN diantaranya adalah pengadaan CPNS, Kenaikan Pangkat, Pensiu, Pemberhentian dan Peremajaan Data. Sampai dengan tahun 2017, ada 30.245 user aktif yang dapat mengakses fitur kepegawaian pada aplikasi *NCSIS* dengan rincian 16.912 user milik instansi daerah dan 13.333 user milik instansi pusat. Sedangkan untuk user non aktif berjumlah 2.053. Hal ini disebabkan

PNS yang memiliki user tersebut sudah tidak aktif lagi baik karena pensiun maupun hal lain. Ragam aplikasi yang tergabung dalam *NCSIS* tersebut di antaranya:

1. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) SAPK adalah aplikasi utama untuk pelayanan kepegawaian yang di antaranya adalah Pengadaan dan Penetapan NIP, Kenaikan Pangkat, Pensiun dan Peremajaan data. Pada SAPK juga terdapat modul pendukung seperti monitoring dan kontrol supervisi.
2. *Human Resource (HR)*. HR adalah aplikasi pendukung *NCSIS* untuk pengaturan struktur organisasi dan referensi jenis jabatan dan formasi.



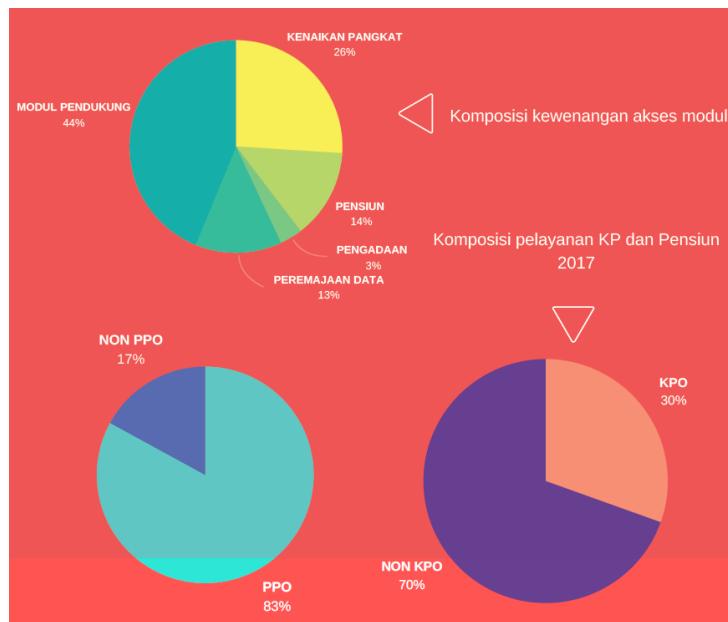
Gambar 8. Beberapa screenshot komunikasi grup admin NCSIS di Facebook.

3. *NCSIS Admin* Aplikasi ini digunakan untuk administrasi hak akses, dokumen dan rekon data.
4. *DMS (Document Management System)*. Aplikasi ini berisi dokumen digital PNS yang sudah divalidasi dan *scan* untuk digunakan sebagai pendukung layanan Kepegawaian.
5. *SSCN (Sistem Seleksi CPNS Nasional)*. SSCN adalah aplikasi yang digunakan untuk rekrutmen CPNS mulai dari pendaftaran, verifikasi berkas administrasi sampai dengan pengumuman kelulusan administrasi.

Dilihat dari grafik perbandingan jumlah modul *NCSIS* yang dimiliki oleh semua user pada tahun 2017, hak akses untuk penggunaan modul-modul pendukung pelayanan kepegawaian mendominasi (44%). Modul-modul pendukung ini diantaranya *HR* untuk ortala, Rekon Data Mandiri untuk rekon dan perbaikan data, monitoring instansi dan admin dokumen.

Untuk pelayanan kepegawaian, hak akses modul Kenaikan Pangkat, Peremajaan Data, dan Pensiun mendominasi karena modul-modul ini digunakan secara reguler. Untuk pelayanan

otomatis berbasis *less paper*, seluruh pensiun dengan jenis BUP (Batas Usia Pensiun) sudah dilakukan dengan menggunakan PPO (Penetapan Pensiun Otomatis). Untuk kenaikan pangkat, seluruh Kenaikan Pangkat (KP) reguler untuk jabatan pelaksana sudah menggunakan KPO.



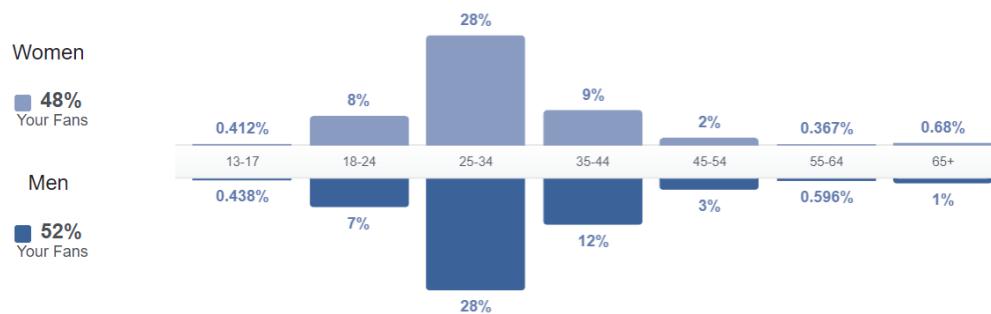
Gambar 9. Komposisi jumlah kewenangan akses Modul Pelayanan Kepegawaian tahun 2017.

2.2.5.2. Unifikasi Informasi Web dan Media Sosial

Selama tahun 2017, Biro Humas telah melakukan berbagai inovasi untuk menjadikan diri sebagai lembaga yang proaktif dan responsif dalam melayani publik. Hal ini diwujudkan dalam 2 bagian, yaitu transformasi mindset dan transformasi kegiatan. Transformasi mindset meliputi (1) process business reengineering, (2) responsif terhadap isu ASN, (3) program *social media geeks*, (4) sinergi pemberitaan dalam Pengelolaan Komunikasi Publik – *Government Public relations* Kementerian Komunikasi dan Informatika. Sedangkan transformasi kegiatan terwujud dalam (1) perbaikan manajemen web, (2) program *media darling*, (3) program *issue campaign*, dan (4) program *side event*.

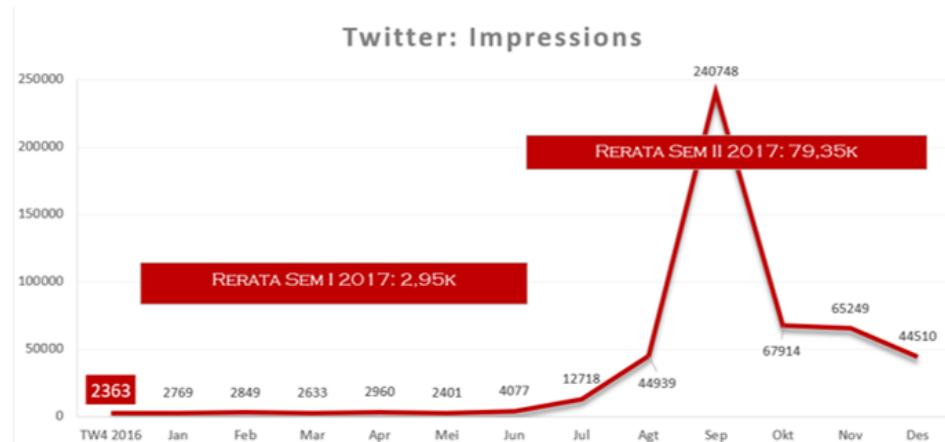
Mengingat tipologi *follower* BKN di media sosial cukup beragam, disepakati untuk mempublikasikan berita yang sama dalam bentuk yang berbeda-beda, sesuai dengan rentang usia. Informasi yang sama dalam bentuk berita maupun siaran pers, disajikan dalam web bkn.go.id, media sosial, maupun WA-friendly posting dengan gaya dan *style* sesuai karakter kanal informasi yang bersangkutan.

Aggregated demographic data about the people who like your Page based on the age and gender information they provide in their user profiles.



Gambar 10. Tipologi *follower* Facebook yang didapat dari Facebook Analytics.

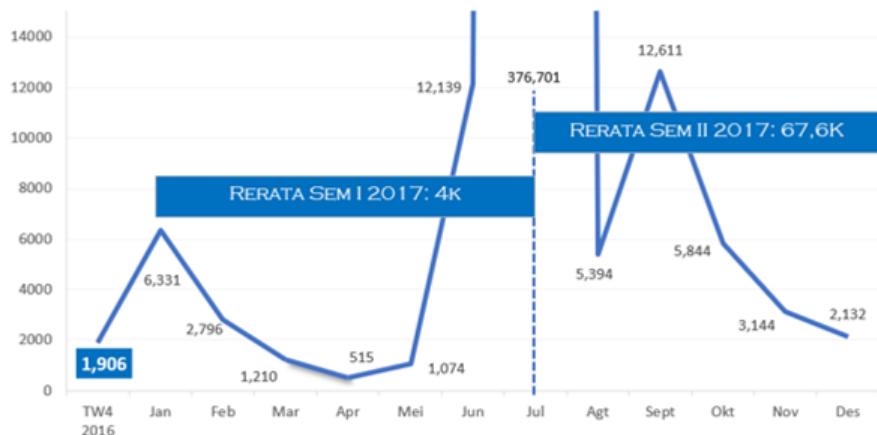
Hasil nyata transformasi ini terlihat pada beberapa hal. Pertama, semakin banyak media daring (dalam jaringan, *online*) utama yang membuat berita *headline* berdasarkan siaran pers BKN. Sepanjang tahun 2017, BKN telah membuat 69 siaran pers atau 1,38 siaran pers per minggu. Kedua, peningkatan *impressions* pada media sosial Twitter dan *people engagement* pada media sosial Facebook.



Gambar 11. *Impressions* pada twitter.com/BKNGoId pada tahun 2017.

Ketiga, peningkatan jumlah *follower* dan *like* pada kedua media sosial di atas hampir 3 kali lipat dibanding kurun waktu sebelumnya. Keempat, BKN telah menjadi narasumber utama di media TV dan radio untuk isu seputar manajemen ASN, antara lain: penerimaan CPNS, gaji, dan cuti.

Facebook: Average People Engaged



Gambar 12. *Average People Engaged* pada facebook.com/BKNGoId pada tahun 2017.

Kelima, Biro Humas menerima penghargaan *Government PR of The Year (Public Relations Indonesia Award, PRIA)* tahun 2017 untuk kategori K/L yang diterima langsung oleh Kepala BKN di Denpasar.



Gambar 13. Penerimaan penghargaan *Public Relations Indonesia Award*, 24 Maret 2017.

Tentu saja dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital diperlukan koordinasi yang baik bagi para pelakunya. BKN yang terdiri dari banyak unit kerja yang terbagi di kantor Pusat dan Regional, yang tersebar di seluruh Indonesia, juga memprioritaskan koordinasi sebagai hal yang penting agar pelayanan publik berbasis digital berjalan optimal. Di samping web dan media sosial yang dikelola oleh Biro Humas di tingkat pusat, 14 Kantor Regional dan 12 UPT BKN juga memiliki web dan *fan page* media sosial masing-masing yang saling terkoordinasi.

2.2.5.3. Internalisasi KPO dan PPO di Kantor Regional

Cepat dan tepat menjadi hal yang kerap didamba oleh pemangku kepentingan yang sedang bersinggungan dengan berbagai layanan kepegawaian. Menjawab harapan tersebut BKN berinovasi meluncurkan Program KPO dan PPO. Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan sebagai salah satu unit pelayanan juga berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik, salah satunya dengan penerapan KPO yang meminimaliasasi pengiriman berkas.

Menuju implementasi konkret program tersebut dilaksanakan antara lain dengan menggelar rapat terkait persiapan pelaksanaan KP *less paper* pada Februari 2017. Selain rapat terkait KP juga dilaksanakan rapat terkait pembahasan Rancangan Peraturan Kepala BKN tentang Petunjuk Teknis Pengadaan Pegawai Negeri Sipil yang dilaksanakan pada Mei 2017, rapat tersebut dilaksanakan sebagai upaya agar pelaksanaan penetapan NIP dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.



Gambar 14. Rakornis KPO dan PPO di Kanreg BKN Manado, 10 Maret 2017.

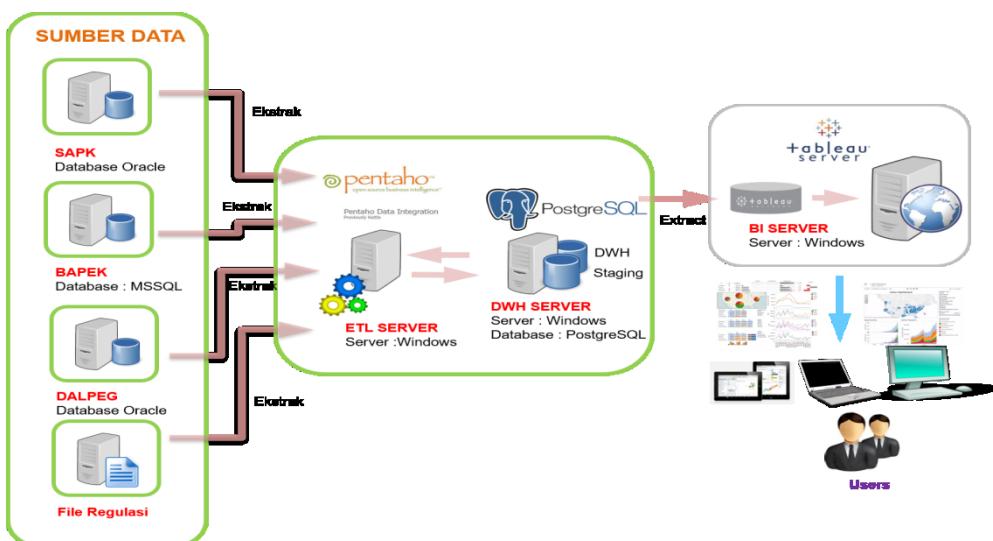
Rapat yang telah dilaksanakan diharapkan dapat menjadi dasar untuk pelaksanaan pelayanan yang baik kepada instansi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan baik kepada masyarakat maupun instansi.

2.3. Program Monitoring dan Supervisi Kinerja Pelayanan

2.3.1. Monitoring Kinerja Pelayanan

2.3.1.1. Whistle Blowing System (WBS) dan Early Warning System (EWS)

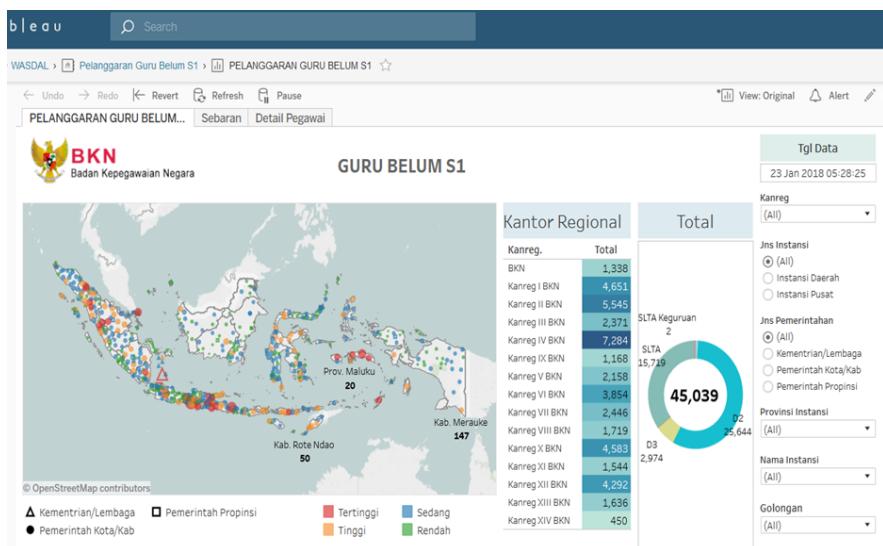
Aplikasi pengelola pengaduan ini difungsikan untuk menerima laporan atau pengaduan atas suatu tindakan, perbuatan yang terindikasi adanya pelanggaran terhadap implementasi NSPK. Aplikasi ini dibagi menjadi dua area yaitu area pertama dikelola oleh Kedeputian Wasdal yang menerima pengaduan pelanggaran terhadap implementasi NSPK manajemen ASN di instansi pemerintah. Area kedua dikelola oleh Inspektorat yang menerima pengaduan atas suatu tindakan, perbuatan yang terindikasi adanya pelanggaran di lingkungan BKN.



Gambar 15. Desain arsitektur EWS.

Di samping keberadaan *WBS*, BKN juga mengembangkan *EWS* sebagai sistem peringatan dan deteksi dini untuk melihat potensi pelanggaran Manajemen ASN di instansi pusat dan daerah, serta dapat diperoleh solusi terhadap permasalahan kepegawaian tersebut. Tujuan sistem peringatan dini adalah tersedianya sistem informasi atau aplikasi yang dapat mengolah data dari berbagai sumber hingga menjadi informasi yang bernalih dan dapat dijadikan panduan bagi BKN dalam hal ini Kedeputian Wasdal untuk melakukan audit yang bersifat preventif.

Di samping itu dengan *EWS* diharapkan tersedia *data warehouse* hasil integrasi dari berbagai sumber *database* yang terkait dengan pengelolaan informasi kepegawaian, serta tersedianya sistem pelaporan sebagai media penyajian informasi eksklusif berupa tabulasi, grafik berbasis web dan dashboard, dan bentuk laporan lainnya.



Gambar 16. Salah satu tampilan visual *EWS* untuk tematik tertentu.

Sasaran dan manfaat tersedianya sistem peringatan dini mampu mengintegrasikan berbagai *database* informasi kepegawaian yang dikelola oleh BKN. Data PNS yang berkaitan dengan manajemen pengawasan dan pengendalian kepegawaian dapat dikumpulkan dalam bentuk *data warehouse* dan dipantau secara *real time*, sehingga fungsi pengawasan dan pengendalian kepegawaian di lingkungan BKN dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya terutama dalam hal yang bersifat preventif. Pembinaan kedisiplinan PNS dapat terkelola lebih cepat dan efektif dan informasi yang dihasilkan dapat menjadi bahan saran dan kebijakan NSPK manajemen ASN.

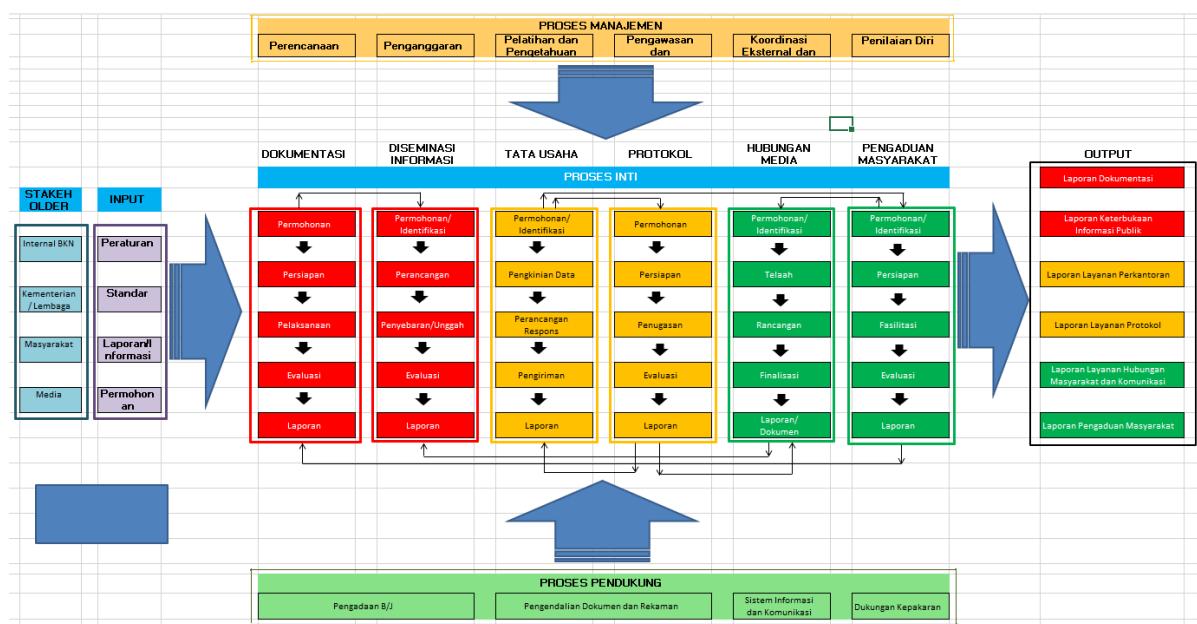
2.3.2. Evaluasi Kinerja Pelayanan

2.3.2.1. Revisi SOP Pelayanan Publik di Biro Humas

Sesuai amanat Peraturan Kepala BKN Nomor 19 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKN, Biro Humas mempunyai tugas melaksanakan hubungan masyarakat, protokol, tata usaha Kepala dan Wakil Kepala. Pasal 88 Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 87, Biro Humas menyelenggarakan fungsi: (a) pelaksanaan pengolahan informasi dan publikasi kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh BKN; (b) pelaksanaan tata usaha pimpinan dan protokol; dan (c) pelaksanaan pelayanan dan pengaduan masyarakat. Pasal 89 Biro Humas terdiri atas: (a) Bagian Publikasi dan Dokumentasi; (b) Bagian Keprotokolan; (c) Bagian Hubungan Media dan Pengaduan Masyarakat; dan d. Kelompok Jabatan Fungsional. Dalam

menjalankan tugas dan fungsinya, Biro Humas menyusun *SOP* pelaksanaan tugas di masing-masing bagian untuk mengoptimalkan kinerja.

Pada awal tahun 2017, Biro Humas menyelesaikan Peta Proses Bisnis dan sekaligus melakukan revisi terhadap 23 *SOP* internal untuk menyesuaikan diri dengan tugas pokok dan fungsi serta situasi kondisi terkini. Peta Proses Bisnis ini menggabungkan Proses Manajemen, Proses Inti, dan Proses Pendukung menjadi satu kesatuan proses yang tidak terpisahkan. Selanjutnya peta ini akan diintegrasikan dengan Peta Proses Bisnis di unit kerja lain di BKN sehingga dapat dijadikan management tool untuk melihat kesesuaian uraian tugas dan tugas pokok dan fungsi.



Gambar 17. Peta Proses Bisnis Biro Humas Tahun 2017.

Keluaran 23 *SOP* hasil revisi ini terdiri atas 8 *SOP* di Bagian Hubungan Media dan Pengaduan Masyarakat, 4 *SOP* di Bagian Publikasi dan Dokumentasi, serta 11 *SOP* di Bagian Keprotokolan.

2.3.3. Penanganan Pengaduan Pelayanan

2.3.3.1. Penyiapan Helpdesk SSCN

Guna memudahkan calon pelamar CPNS yang mengalami kendala saat mendaftar melalui portal pendaftaran, BKN membuka pengaduan dan layanan informasi melalui email humas@bkn.go.id, telepon, media sosial Twitter.com/bkngoid, Facebook.com/bkngoid, serta

Helpdesk yang terletak di gedung I Lantai Dasar, Kantor Pusat BKN. Jenis-jenis permasalahan yang timbul saat pendaftaran tercantum dalam tabel berikut.

Tabel 3. Jenis permasalahan saat pendaftaran SSCN tahun 2017.

No.	Jenis Permasalahan
1.	NIK dan Nomor KK Tidak Ditemukan
2.	Data Tidak Sesuai
3.	Lupa Jawaban Pengaman-2
4.	Persyaratan Pendaftaran
5.	Tabel Referensi Lokasi Tempat Lahir
6.	Tabel Referensi Pendidikan
7.	Tidak Bisa Login
8.	Aplikasi SSCN
9.	Terkait CAT
10.	Koneksi

Tingginya minat masyarakat untuk menjadi CPNS sangat berimbang pada permintaan pelayanan informasi kepada tiap-tiap instansi yang membuka lowongan formasi, termasuk BKN yang juga mengelola laman Sistem Seleksi CPNS Naional (SSCN). Permintaan pelayanan informasi seputar penerimaan CPNS Tahun 2017 paling banyak melalui media sosial, walaupun tidak sedikit juga calon pelamar yang mengajukan permintaan informasi melalui surat elektronik, LAPORBKN!, serta datang langsung ke ruang *Helpdesk*. Total permohonan informasi yang diterima ketiga kanal tersebut sebanyak 3.995.027.



Gambar 18. Petugas *Helpdesk* SSCN melayani pelamar, 4 Agustus 2017.

2.3.4. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

2.3.4.1. Evaluasi sistem LAPORBKN!

Tim LAPORBKN! secara rutin melakukan evaluasi kinerja pengelolaan pengaduan, baik melalui rapat kecil seperti rapat di luar jam kerja, maupun melalui workshop internal. Evaluasi sistem LAPOR BKN juga melibatkan narasumber eksternal dari KSP dan Komisi Informasi Pusat (KIP).

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa terdapat percepatan penyelesaian laporan dibanding tahun sebelumnya. Pada tahun 2016, rata-rata laju tindak lanjut sebesar 24,23 hari, sedangkan pada tahun 2017 berkurang menjadi 18,23 hari atau mengalami perbaikan sebesar 25%. Secara rutin Biro Humas selaku administrator LAPORBKN! menyurati unit kerja yang memiliki tanggungan penyelesaian laporan lebih dari 5 hari.



Gambar 19. Narasumber KSP saat Rakor Pengaduan Masyarakat, 28 Juli 2017.

2.4. Program Penguatan Integritas dalam Pelayanan Publik

2.4.1. Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Pegawai

2.4.1.1. Sosialisasi Perubahan Mind-set menuju Pelayanan Prima

Penguatan hubungan internal menjadi salah satu program kerja Biro Humas. Untuk menjalankan fungsi ini, BKN rutin melangsungkan penguatan hubungan internal melalui kegiatan yang dikemas dengan *coffee morning – sharing session*.



Gambar 20. Suasana coffee morning bersama Kepala BKN, 28 Juli 2017.

Kegiatan ini dilakukan setiap semester dengan mengemas beragam konsep atau tema yang disesuaikan dengan kebutuhan update isu atau sentimen publik terhadap BKN yang sedang dikelola Humas BKN. Selain menampung pemahaman dari unit teknis terhadap suatu isu atau sentimen yang sedang update, *coffee morning* menjadi sarana media komunikasi antara pegawai BKN dengan Pimpinan Tinggi BKN seperti Kepala BKN dan jajaran Deputi untuk berdiskusi secara langsung, khususnya dengan kalangan pegawai muda BKN yang memang menjadi sasaran kegiatan ini.

2.4.1.2. Pendidikan dan Pelatihan Customer Service Enhancement

Program pendidikan dan pelatihan ini bekerjasama dengan PPM Manajemen khusus mengasah kapabilitas pegawai BKN perihal *customer service enhancement* sesuai dengan kapasitas bidang yang dimiliki masing-masing pegawai yang ditunjuk. Pelatihan ini dikelola oleh Biro Kepegawaian yang merupakan bagian dari program SPIRIT yang dinaungi Kementerian Perencanaan Pembangunan/BAPPENAS yang melibatkan 20 pegawai BKN pusat dan Kantor Regional BKN. Pegawai yang dilibatkan terdiri dari berbagai bidang yang bersinggungan dengan pelayanan publik, seperti Biro Humas, Biro Kepegawaian, bidang teknis (bagian mutasi kepegawaian dan pengolah informasi kepegawaian) di kantor regional BKN.

Selain itu, BKN juga berpartisipasi dalam pelatihan *customer service-related training* yang diselenggarakan oleh berbagai pihak. Dengan demikian, diharapkan pegawai BKN dapat

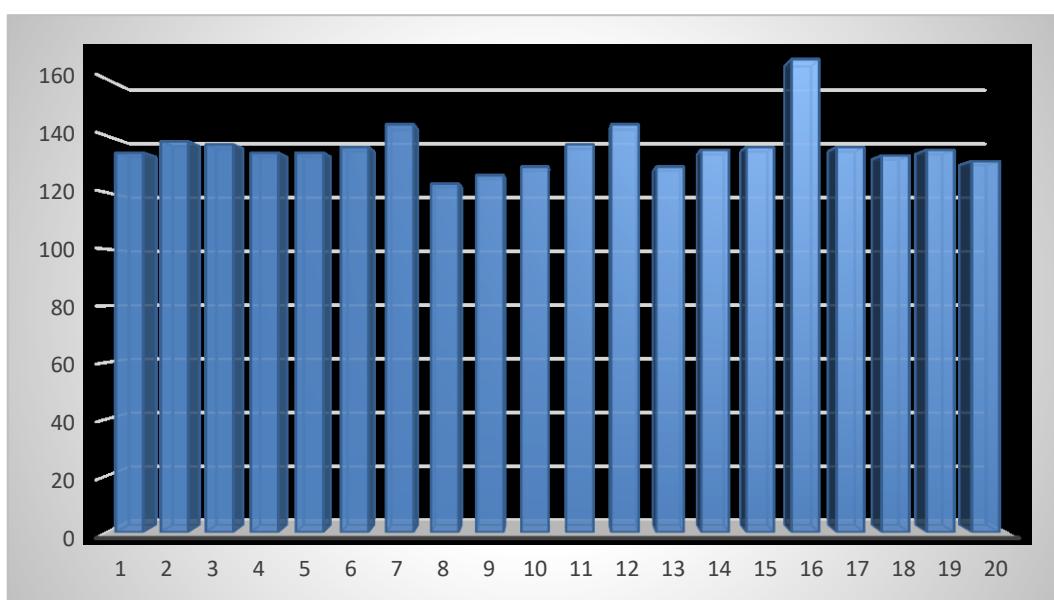
memahami kebutuhan customer yang menuntut kecepatan pelayanan, baik berupa informasi maupun jenis pelayanan kepegawaian lainnya.



Gambar 21. Pelatihan Kehumasan dan *Marketing*, 20 Juli 2017.

2.4.2. Survei Integritas Pegawai

Survei Integritas Pegawai dilaksanakan dengan menyebarkan instrumen survei untuk unit kerja di BKN Pusat, dengan responden sebanyak 42 orang yang dipilih secara acak. Survei ini bertujuan untuk melihat pemahaman dan persepsi pegawai BKN Pusat tentang (1) Budaya Organisasi dan Sistem Anti Korupsi, (2) Integritas pengelolaan SDM, (3) Integritas Kerja dan Pelaksanaan Anggaran, dan (4) Integritas Kerja dan Kesesuaian Perintah Atasan dengan Aturan dan Norma.



Gambar 22. Visualisasi Persepsi Integritas Pegawai.

Pengolahan data Indeks Integritas Pegawai dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pengolahan data pada tabel berikut menunjukkan bahwa persepsi integritas pegawai berada pada indeks 80,89 dengan kategori baik.

Tabel 4. Kategorisasi Persepsi Integritas Pegawai dan hasilnya.

Persepsi	Interval	Konversi Interval	Kategori	Mutu
1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
3	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik
Indeks	80,89 (Kategori: Baik)			

BAB III PENUTUP

Pada hakikatnya Reformasi Birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah terutama menyangkut aspek-aspek seperti 8 area perubahan, meliputi Area Manajemen Perubahan, Penataan Peraturan Perundang-undangan, Penataan dan Penguatan Organisasi, Penataan Tatalaksana, penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur, Penguatan Akuntabilitas, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Penguatan Pengawasan.

Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan pekerjaan besar yang rumit dan memerlukan konsentrasi khusus untuk pelaksanaannya, hal ini karena berkaitan dengan banyaknya permasalahan yang harus ditata ulang oleh pemerintah. Oleh karena itu reformasi birokrasi harus dilakukan secara bertahap namun konsisten dan disesuaikan dengan kemampuan serta keterbatasan sumber-sumber pendukung lainnya.