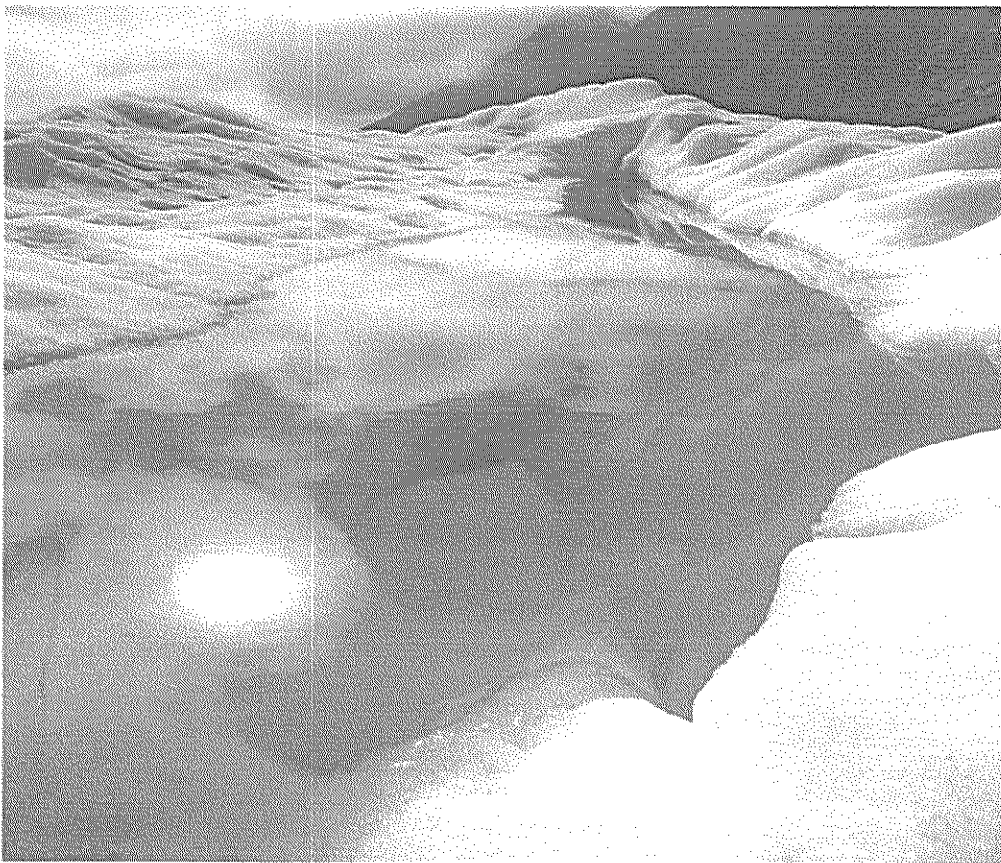


LAPORAN MONITORING & EVALUASI CAPAIAN
REFORMASI BIROKRASI BKN
TAHUN 2017



Tim Reformasi Birokrasi
Badan Kepegawaian Negara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business proses) dan sumber daya manusia aparatur.

Berbagai permasalahan/hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperharui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner.

B. Tujuan

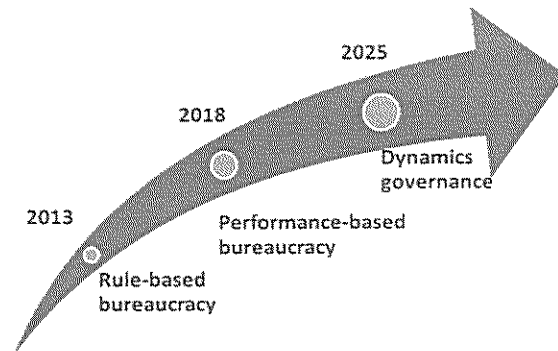
Kondisi birokrasi Indonesia di era reformasi saat ini bisa dikatakan belum menunjukkan arah perkembangan yang baik, karena masih banyak ditemukan birokrat yang arogan dan menganggap rakyatlah yang membutuhkannya, praktik KKN yang masih banyak terjadi, dan mentalitas birokrat yang masih jauh dari harapan. Untuk melaksanakan fungsi birokrasi secara tepat, cepat, dan konsisten guna mewujudkan birokrasi yang akuntabel dan baik, maka pemerintah telah merumuskan sebuah peraturan untuk menjadi landasan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia, yaitu Peraturan Presiden nomor 80 tahun 2011 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025.

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance* dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah dimana yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Tujuan reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Adapun visi reformasi birokrasi yang tercantum dalam lembaran *Grand design Reformasi Birokrasi* Indonesia adalah terwujudnya pemerintahan kelas dunia. Visi tersebut menjadi acuan dalam mewujudkan pemerintahan kelas dunia, yaitu pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang

mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan manajemen pemerintahan yang demokratis agar mampu menghadapi tantangan pada abad ke 21 melalui tata pemerintahan yang baik pada tahun 2025.



Sedangkan Misi reformasi birokrasi Indonesia adalah :

1. Membentuk/ menyempurnakan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
2. Melakukan penataan dan penguatan organisasi, tatalaksana, manajemen sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, *mindset*, dan *cultural set*.
3. Mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif.
4. Mengelola sengketa administrasi secara efektif dan efisien.

C. Manfaat

Perubahan adalah sebuah proses menuju perbaikan dan tidak berhenti di satu fase saja karena lingkungan dan masyarakat dimana organisasi itu berada terus berubah secara dinamis. Bagi Badan Kepegawaian Negara (BKN), langkah perubahan masih terus dilanjutkan bahkan diperkuat terutama mengingat tantangan diplomasi di masa depan yang tentu semakin kompleks seiring dengan perjalanan bangsa yang semakin maju dan berperan penting di

berbagai fora baik regional maupun internasional. Banyak pihak bahkan memproyeksikan Indonesia menjadi salah satu kekuatan besar ekonomi dunia pada tahun 2030. Hal yang bukannya tidak mungkin diwujudkan mengingat saat ini Indonesia telah berhasil menduduki peringkat ke-16 kekuatan ekonomi dunia. Perlu dipastikan bahwa kekuatan “mesin” diplomasi Indonesia benar-benar profesional, tajam dan andal didukung oleh organisasi yang adaptif, efektif, produktif, berkinerja tinggi, akuntabel dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pengembangan modal dasar sumber daya manusia yang telah dirintis melalui proses rekrutmen yang selektif, obyektif, transparan dan akuntabel perlu dipertajam dan didukung oleh manajemen yang kuat. Dengan demikian mampu memberikan sumbangsih yang semakin signifikan dalam mendukung perjalanan bangsa menuju tujuan nasional sebagaimana diamanatkan di dalam Pembukaan UUD 1945 yakni “Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

internal maupun eksternal, serta komunikasi terkait perubahan tersebut kepada para pegawai di lingkungan BKN. Untuk mendukung pelaksanaan perubahan tersebut, para pegawai di lingkungan BKN perlu dikembangkan dan diarahkan kepada tujuan dari perubahan yang dicanangkan oleh BKN. Tahapan perubahan yang perlu dilakukan bagi pegawai BKN mencakup antara lain:

1. Awareness, meningkatkan pemahaman dan membangkitkan kesadaran pegawai terhadap perubahan yang direncanakan,
2. Desire, membuat pegawai merasa sudah mulai memiliki “keinginan untuk berubah” sesuai dengan rencana,
3. Knowledge, memahami tujuan dan pentingnya perubahan serta mengetahui bagaimana menjalankannya,
4. Ability, memiliki kemampuan untuk menjalankan perubahan dengan baik,
5. Reinforcement, perubahan yang sudah dijalankan untuk tetap dipertahankan dan bahkan disempurnakan.

Mengingat berhasil tidaknya perubahan melalui implementasi program RB BKN banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal yakni peluang dan ancaman dan faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan yang ada di BKN, maka faktor-faktor tersebut penting untuk dipertimbangkan, adapun hal yang menjadi pokok dari manajemen perubahan beserta hasil yang sudah di capai di lingkungan BKN adalah sebagai berikut:

No.	Tugas	LAPORAN HASIL
1.	Menyusun Rencana Kerja 2017, capaian monev 2017, rencana kerja 2018 dan capaian monev 2018 (progress hingga agustus 2018)	
2.	Melaksanakan Pemantauan Penyusunan Rencana Kerja Pokja-Pokja tahun 2017	
3.	Melakukan konfirmasi kepada Ketua Assesor terkait kegiatan-kegiatan yang dilakukan	Sudah dilakukan konfirmasi kepada P darmuji selaku ketua

BAB II

PENJELASAN

Manajemen Perubahan di Badan Kepegawaian Negara (BKN) merupakan pendekatan terstruktur dalam rangka membawa BKN dari kondisi saat ini ke masa depan yang lebih baik. Perubahan tersebut meliputi struktur organisasi, business process yang semakin ke arah e-government, sumber daya manusia, penataan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik, akuntabilitas publik, pola pikir dan budaya kerja. Manajemen perubahan memegang peranan strategis dalam menciptakan organisasi pembelajaran atau learning organization. Dalam hal ini sistem organisasi menjamin proses pembelajaran yang terus-menerus setiap pegawai dan para pemangku kepentingan guna meningkatkan kapasitas mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Pola pikir baru dipelihara dan aspirasi kolektif dibiarkan bebas untuk memperkuat pembelajaran tim. Perlu dipastikan bahwa setiap kegiatan perubahan dilakukan secara terencana dan terukur, sehingga keberhasilan penerimaan setiap orang terhadap perubahan yang diinginkan dapat diwujudkan secara baik.

Setiap pimpinan dan pegawai yang terlibat dalam proses perubahan harus memahami dan menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara bijak dan profesional. Organisasi BKN perlu menetapkan tanggung jawab bagi pegawai yang berbeda dalam organisasi. Diharapkan melalui pembelajaran maka BKN akan mempunyai kemampuan secara fleksibel, adaptif, generatif, dan produktif tetap bertahan pada situasi yang cepat berubah. Melalui organisasi pembelajaran maka BKN tidak hanya mampu bertahan (belajar adaptif) tetapi maju dan berkembang (belajar generatif). Pengelolaan manajemen perubahan perlu mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi, baik faktor

	Assesor RB BKN	tim assessor (Chat terlampir)
4.	Memfasilitasi kegiatan sosialisasi dan internalisasi PMPRB ke unit kerja/Satker (membuat surat/memo dinas)	
5.	Memeriksa laporan Pokja yang telah diserahkan ke Sekretariat RB. Kemudian memastikan bahwa setiap Tim Pokja sudah memiliki RATL yang terperinci dan terpisah dari laporan yang sudah dibuat	Laporan Pokja yang telah di buat sudah memiliki RATL tetapi formatnya belum memiliki keseragaman sehingga di perlukan untuk membuat format yang sama (rekapitulasi laporan terlampir)
6.	Menyusun Kepka BKN tentang Agen Perubahan 2017 dan 2018 serta pemilihan orang-orang yang ditunjuk	

Tim Asessor adalah tim yang

dibentuk untuk melakukan penilaian mandiri reformasi birokrasi di instansi pemerintah, Peran Assesor:

1. Melakukan Penilaian Mandiri : Pengungkit
2. Melakukan Penilaian Mandiri : Hasil
3. Memasukkan data Rencana Perbaikan (Rencana Aksi)
4. Mencetak Lembar Penilaian

RATL adalah media komunikasi dan akuntabilitas tim reformasi birokrasi dalam menjalankan amanat mengemban reformasi birokrasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara, dalam hal ini seluruh anggota pokja, tim reformasi birokrasi serta seluruh pegawai mendukung dan berupaya keras dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan reformasi birokrasi. Meski demikian, masih banyak ruang-ruang perbaikan yang menjadi target reformasi birokrasi di tahun selanjutnya. RATL memberikan informasi tentang keseluruhan proses dan hasil

reformasi birokrasi di BKN.

BAB III

PENUTUP

Perubahan adalah satu kenyataan yang harus disikapi dengan bijak. Perubahan baik dalam skala besar maupun kecil terus terjadi baik di tataran global, regional, dan nasional dan membawa beragam implikasi pada kehidupan masyarakat, bangsa dan negara. Harapan publik, pegawai dan para pemangku kepentingan pun berubah. Dinamika tersebut memerlukan pola pendekatan, strategi dan cara-cara baru untuk memperkuat peluang kemajuan

dan keberhasilan di masa yang akan datang. Suatu “lesson-learned” dapat dilakukan dari pengalaman masa lalu, namun penyelesaian masalah sekarang dengan cara-cara lama tidak akan menyelesaikan masalah. Perlu “kacamata” baru sebagai perspektif melihat masalah sekarang dan yang akan datang.

Manajemen perubahan merupakan elemen dalam mendukung reformasi birokrasi. Tim manajemen perubahan membantu pelaksanaan berbagai program reformasi birokrasi dengan merancang program manajemen perubahan dan menjamin pelaksanaannya melalui pengembangan berbagai strategi agar tujuan dan sasaran reformasi birokrasi dapat dicapai.

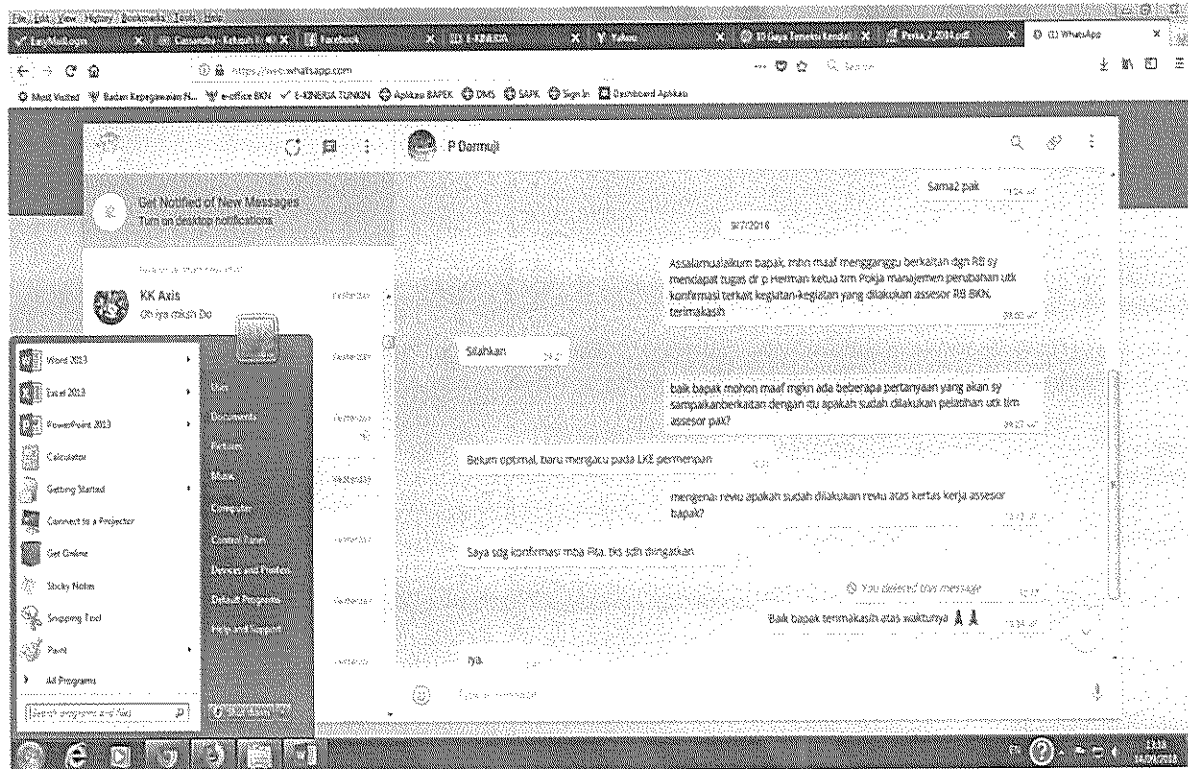
Diperlukan strategi manajemen perubahan yang baik untuk memastikan implementasi perubahan ke arah yang diinginkan yakni Badan Kepegawain Negara yang lebih baik, partisipatif, inovatif dan akuntabel. Berdasarkan variabel daya ungkit dalam menyukseskan RB BKN, tersusun strategi manajemen perubahan sebagai berikut:

1. Memulai program manajemen perubahan dari level atas untuk menyukseskan program RB BKN.

2. Memperkuat peran kepemimpinan untuk melaksanakan manajemen perubahan.
3. Memperkuat peran budaya kerja untuk memenuhi tuntutan masyarakat terhadap good governance, akuntabilitas publik dan pelayanan prima.
4. Memperkuat sosialisasi dan internalisasi manajemen perubahan di kalangan pemangku kepentingan untuk melaksanakan program RB BKN.
5. Memperkuat peran Satuan Kerja di lingkungan BKN untuk melaksanakan program RB BKN.
6. Memperkuat rasa kepemilikan terhadap program RB untuk melaksanakan program RB sebagai prioritas nasional.
7. Memperkuat pelaksanaan RB BKN untuk membentuk identitas.

LAMPIRAN

1.



2.

MONEV CAPAIAN REFORMASI BIROKRASI BKN TAHUN 2017

AGENDA KERJA	OUTPUT	MITRA KERJA	TARGET WAKTU
--------------	--------	-------------	--------------

NO.					KETERANGAN
I MANAJEMEN PERUBAHAN					
1	Memperbaharui ketetapan Keputusan Kepala BKN tentang Tim Reformasi Birokrasi BKN pada Tahun 2017	Keputusan Kepala BKN Nomor 13/KEP 2017 Tentang Tim Reformasi Birokrasi Badan Kepegawaian Negara	Biro Kepegawaian Direktorat Peraturan Perundang-Undangan	Januari	Keputusan Kepala BKN Nomor 13/KEP 2017 telah disahkan dan disosialisasikan ke seluruh Tim RB BKN
2	Penyusunan Rencana Aksi dan Tindak Lanjut RB BKN 2017	Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) 2017	Tim Pokja RB BKN Tim Sekretariat RB BKN	Februari	Selesai
3	Reviu Road Map Reformasi Birokrasi Badan Kepegawaian Negara 2015-2019	Laporan Reviu Road Map RB BKN 2015-2019	Biro Perencanaan	Oktober	Selesai Terlaksana Bulan Desember (Pembahasan draft final di Pusbang ASN Ciawi)
4	Optimalisasi peran Agen Perubahan (merencanakan, mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan program reformasi birokrasi)	Rencana aksi dan laporan monev kegiatan Agen Perubahan di Unit Kerja	Biro Kepegawaian Pusbang ASN BKN	Juli - Desember	Pembahasan program kegiatan Agen Perubahan pada bulan Oktober 2017
5	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi secara berkala	Laporan monitoring dan evaluasi RB secara berkala	Tim Sekretariat RB Unit Kerja/Satker	Juni dan Desember	Selesai
II PENATAAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN					
1	Meningkatkan koordinasi dengan instansi lain terkait dalam penyusunan peraturan perundang-undangan	Laporan kegiatan koordinasi	Dit. PPU	Januari - Desember	Laporan disusun pada bulan desember
2	Mengidentifikasi, menganalisis, dan melakukan pemetaan terhadap peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis/tidak sinkron	Laporan identifikasi, analisis dan pemetaan terhadap peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis/tidak sinkron	Dit. PPU	Januari - Juli	Sudah dilakukan identifikasi 24 Peraturan (PP, Permen, Perban dan SE Kepala BKN)
3	Merevisi peraturan perundang-undangan yang tidak harmonis/tidak sinkron	Daftar peraturan perundang-undangan yang telah direvisi	Dit. PPU	Oktober	Sudah dilakukan revisi/ penyempurnaan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian (PP, Permen, Perban dan SE Kepala Badan)
4	Melaksanakan sistem pengendalian penyusunan peraturan perundangan yang mensyaratkan adanya rapat koordinasi, naskah akademis/kajian/policy paper, dan paraf koordinasi	Aplikasi yang dikembangkan: e-SIPASI (elektronik Partisipasi Regulasi)	Dit. PPU	Februari - November	Masih dalam proses penyusunan rancangan aplikasi. Tahun ini sudah sampai tahapan penyusunan kebijakan, alur proses, menu dan Peta e-SIPASI/Miocy/Simicy
5	Mengevaluasi pelaksanaan sistem pengendalian penyusunan peraturan perundang-undangan	Laporan evaluasi pelaksanaan sistem pengendalian penyusunan peraturan perundang-undangan	Dit. PPU	Juli dan Desember	Laporan Evaluasi sudah dibuat pada bulan desember
III PENATAAN DAN PENGUATAN ORGANISASI					
1	Evaluasi Kelembagaan	Laporan hasil	Biro	Desember	Konsep penataan kelembagaan (Revisi)

	(SOTK BKN)	evaluasi Rekomendasi penataan kelembagaan	Kepegawaian		SOTK)
2	Pembentukan UPT dalam rangka pendekatan pelayanan	Realisasi jumlah UPT yang diresmikan	Biro Kepegawaian Kedeputian SINKA	Januari - Desember	Telah diresmikan UPT sejumlah
IV PENATAAN TATALAKSANA					
1	Menyusun peta proses bisnis di tingkat unit kerja	Peta proses bisnis unit kerja	Biro Kepegawaian Unit Kerja	Desember	13 Unit kerja yang telah menyusun peta proses bisnis
2	Menganalisis dan menindaklanjuti hasil evaluasi penerapan SOP dan Proses Bisnis	Laporan analisis dan tindak lanjut hasil evaluasi	Biro Kepegawaian	Oktober	Evaluasi SOP baru pada tahapan format penyusunan SOP berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 35 Tahun 2012
3	Reviu SOP Pelayanan	Penyempurnaan SOP di Unit Pelayanan	Biro Kepegawaian Unit Kerja	Desember	Masih dalam proses penyempurnaan, beberapa draft SOP Pelayanan sudah jadi
4	Implementasi Pengembangan e-government secara terintegrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Laporan pengembangan e-government	Kedeputian SINKA	Februari - November	Integrasi layanan kepegawaian, rekonsiliasi data dengan K/L
V PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM					
1	Reviu perencanaan kebutuhan pegawai hingga 2019 dengan menyeleraskan rencana strategis dan rencana kinerja tahunan	Laporan reviu	Biro Kepegawaian	Juni	Tahapan reviu baru sampai tahun 2017
2	Tindaklanjut implementasi HCDP (identifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi pegawai)	Laporan tindaklanjut implementasi HCDP	Biro Kepegawaian	Maret	Masih sedang disusun HCDP yang berisi program pengembangan secara komprehensif setiap individu berdasarkan hasil asesment dan kebutuhan
3	Penyusunan perjanjian kinerja individu berupa hasil kerja yang disusun secara berjenjang sesuai hierarki jabatan hingga level pelaksana	Dokumen perjanjian kinerja yang sudah disusun secara berjenjang	Biro Kepegawaian	Desember	Sudah terlaksana
4	Pemetaan potensi dan kompetensi pegawai	Data hasil pemetaan potensi dan kompetensi administrator, pengawas, pelaksana, JPT dan CPNS	Biro Kepegawaian PUSPENKOM ASN	Desember	Terlaksana pada bulan Desember di BKN Pusat, Kanreg VI BKN Medan, Kanreg VII BKN Palembang, BKN Banjarmasin, Kanreg II BKN Surabaya, Kanreg IV BKN Makassar dan Kanreg XIV BKN Sorong
5	Seleksi pegawai berbasis IT (menggunakan CAT)	Laporan pelaksanaan seleksi CPNS Tahun 2017	Biro Kepegawaian PPSR ASN PUSPENKOM ASN	September - Desember	Terlaksana
6	Penerapan seleksi terbuka untuk JPT	Laporan pelaksanaan seleksi terbuka JPT	Biro Kepegawaian PPSR PUSPENKOM ASN	Agustus - September	Terlaksana
7	Penerapan Peraturan Disiplin dan Kode Etik Pegawai	Laporan penegakan peraturan disiplin pegawai	Biro Kepegawaian	Desember	Terdapat 46 pegawai yang dijatuhi sanksi hukuman disiplin
8	Penerapan Sistem Informasi Kepegawaian	Aplikasi SIKAP BKN Laporan Money	Biro Kepegawaian	Januari	Terlaksana dan dapat digunakan oleh seluruh pegawai BKN di Pusat dan Kantor Regional

		implementasi aplikasi SIKAP			
VI	PENGUATAN AKUNTABILITAS				
1	Penyempurnaan Renstra terkait Sasaran dan Indikator Kinerja	Laporan	Biro Perencanaan	Juli	Terlaksana
2	Mengembangkan dan menyempurnakan sistem penilaian kinerja yang dapat digunakan untuk mengukur capaian kinerja individu sebagai dasar untuk pembayaran tunjangan kinerja	DES (Daily Evaluation System)	Direktorat Kinerja ASN		
3	Melakukan reviu terhadap komponen dan sub komponen pada program/kegiatan untuk memastikan bahwa penyerapan anggaran selaras dengan pencapaian sasaran strategis BKN	Laporan hasil reviu	Biro Perencanaan Inspektorat	Triwulan	Terlaksana
4	Melakukan money atas rencana aksi dan capaian perjanjian kinerja secara berkala dengan mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi SMART	Laporan money secara berkala	Biro Perencanaan	Triwulan	Terlaksana
5	Melakukan koordinasi dengan Kementerian PAN dan RB terkait penyusunan laporan kinerja	Laporan kegiatan koordinasi	Biro Perencanaan	Januari - Desember	Terlaksana
6	Melaksanakan evaluasi akuntabilitas kinerja dan evaluasi kinerja internal	Laporan evaluasi	Biro Perencanaan Inspektorat	Januari	Terlaksana
7	Membangun budaya kinerja dengan menyeleraskan ukuran kinerja, proses bisnis, kompetensi pegawai serta money kinerja berkelanjutan (melaksanakan fasilitasi dan pendampingan secara periodik)	Laporan pelaksanaan fasilitasi dan pendampingan	Biro Kepegawaian	Januari - Desember	Terlaksana di beberapa Unit Kerja
VII	PENGUATAN PENGAWASAN				
1	Menindaklanjuti hasil evaluasi pengendalian gratifikasi, pengaduan masyarakat, Whistle Blowing System (WBS) dan benturan kepentingan	Laporan hasil evaluasi dan tindaklanjut	Inspektorat Kedeputan Wasdal	Februari - November	Terlaksana
2	Mendorong pembangunan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBM) di seluruh unit kerja terutama unit teknis yang terkait dengan pelayanan	Jumlah Unit Kerja yang mendapat predikat WBK-WBBM	Inspektorat Kedeputan Wasdal	Januari - Desember	Terlaksana, ada Unit Kerja yang diajukan (Kantor Regional XII Pekanbaru) namun belum mendapat disetujui oleh Kementerian PAN dan RB
VIII	PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK				
1	Implementasi standard pelayanan berbasis ISO 9901:2008 dan 9901:2015	Laporan penerapan ISO Stage 2 di Kedeputan Pengawasan dan Pengendalian	Kedeputan Pengawasan dan Pengendalian	September	Penerapan ISO Stage 2 Kedeputan Wasdal dengan adanya sertifikat ISO 9001:2015 pada tanggal 27 September 2017

		Laporan Audit Surveilans	Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan	November	Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan telah melaksanakan Audit Surveillance pada bulan November 2017
2	Survei kepuasan masyarakat	Hasil survei kepuasan masyarakat bernilai baik	Biro Humas	Oktober	Selesai Nilai IKM: 3,21
3	Percepatan Pelayanan: Optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat	Laporan pengelolaan pengaduan masyarakat	Biro Humas	Januari - Desember	BKN telah menerima 3.031 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.
4	Pengembangan pelayanan berbasis TI: - E-government dalam layanan kepegawaian (optimalisasi pemanfaatan SAPK yang merupakan aplikasi NCSIS) - Unifikasi informasi di web dan media sosial - Internalisasi KPO dan PPO Kantor Regional	Laporan kegiatan pengembangan pelayanan berbasis TI	Biro Humas Kedeputian SINKA Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan	Januari - Desember	- Terdapat 30.245 user aktif yang dapat mengakses aplikasi NCSIS (16.912 user instansi daerah dan 13.333 user instansi pusat) - Melakukan inovasi melalui transformasi mindset dan kegiatan - Telah menerapkan pelaksanaan KP <i>less paper</i> pada Februari 2017
5	Melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan: - Revisi SOP Pelayanan Publik di Biro Humas - Penanganan pengaduan pelayanan: penyiapan Helpdesk SSCN - Tindak lanjut penanganan pengaduan: Evaluasi sistem LAPORBKN!	Laporan monitoring dan evaluasi	Biro Humas Biro Kepegawaian Kedeputian SINKA	Januari - Desember	- Pada Januari 2017 Biro Humas telah melakukan revisi terhadap 23 SOP dan sebagian merupakan SOP terkait pelayanan publik - Media Helpdesk SSCN telah tersedia sejak bulan Agustus 2017 - Hasil evaluasi sistem LAPOR BKN menunjukkan bahwa terdapat percepatan penyelesaian laporan, yaitu mengalami perbaikan 25% dibanding tahun sebelumnya
6	Peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai dalam rangka penguatan integritas dalam pelayanan publik: - Sosialisasi perubahan mindset menuju pelayanan prima - Pendidikan dan pelatihan Customer Service Enhancement - Survei integritas pegawai	Laporan peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai	Biro Kepegawaian	Juli dan Desember	- Kegiatan coffee morning-sharing session dilaksanakan setiap semester - Pendidikan dan pelatihan Customer Service Enhancement dilaksanakan pada bulan Juli 2017 - Survei integritas pegawai telah dilaksanakan dengan hasil indeks 80,89.
7	Implementasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu (PKT) di BKN Pusat	Laporan pelaksanaan dan movev	Biro Humas Kedeputian Mutasi Kedeputian Wasdal	Desember	Belum ada SOP Pelayanan Kepegawaian Terpadu
8	Menyusun mekanisme pemberian reward/punishment serta pemberian kompensasi terkait pelayanan prima	Peraturan Kepala Badan	Biro Humas Unit Kerja	Desember	Masih dalam pembahasan konsep naskah