

LAPORAN

2017

HASIL PELAKSANAAN
REFORMASI BIROKRASI



BIDANG PENATAAN TATA LAKSANA

ANALISIS PROSES BISNIS DAN PROSEDUR TETAP
(SOP) KEGIATAN UTAMA, E-GOVERNMENT DAN
KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI TAHUN 2017



TIM PENGARAH

Dr.Ir.Bima Haria Wibisana, M.SIS
(Ketua)

TIM POKJA PENATAAN TATA LAKSANA

Sabar P Sormin, S.Kom, MMSI (Ketua)
Sugiharto, S.Sos (Anggoata)
Astried Rachmadina, S.Kom, MA (Anggoata)
Sisti Harini, SE (Anggota)
Nayawita Galuh Arba, S.Kom (Anggota)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-NYA sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan "Laporan Reformasi Birokrasi Kelompok Kerja Tata Laksana Badan Kepegawaian Negara Kinerja Tahun 2017". Tidak lupa kami juga mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dari seluruh pihak yang telah berkontribusi secara maksimal dalam penyelesaian Laporan ini.

Laporan ini menggambarkan tentang reformasi birokrasi pada pokja tata laksana di tahun 2017. Laporan ini disusun untuk mengetahui sejauh mana reformasi birokrasi yang telah dilakukan dalam bidang tata laksana yang meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP), E-Government dan Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Negara pada tahun 2017. Selain itu laporan kinerja ini disusun sebagai bahan perencanaan reformasi birokrasi dalam bidang tata laksana di tahun berikutnya.

Kami berharap dengan disusunnya Laporan Reformasi Birokrasi Kelompok Kerja Tata Laksana Badan Kepegawaian Negara Kinerja Tahun 2017 ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik pengambil kebijakan, Unit Kerja lain di lingkungan Badan Kepegawaian Negara serta pihak lain yang membutuhkan guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Sebagai penyempurnaan dalam penyusunan Laporan Reformasi Birokrasi Kelompok Kerja Tata Laksana Badan Kepegawaian Negara Kinerja Tahun 2017 ini, kami juga berharap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 30 Juni 2018

Ketua Tim RB Pokja
Bidang Tata Laksana

Sabar P Sormin, S.Kom, MMSi
NIP. 196407241985031001

DAFTAR ISI

A. PENDAHULUAN	3
B. PROSES BISNIS DAN PROSEDUR TETAP (SOP) KEGIATAN UTAMA.....	5
C. E-GOVERNMENT.....	9
1. Kenaikan Pangkat dan Pengusulan Pensiun Otomatis Berbasis Less-paper.....	9
2. Penerapan web service BKN dengan Instansi.....	12
3. Persentase user pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian	14
4. Tersedianya Aplikasi Helpdesk BKN	15
D. KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK	20

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 1. Rencana Aksi Pokja Tata Laksana Tahun 2017	4
Tabel 2. Rapat Validasi SOP BKN.....	7
Tabel 3. Dokumen KPO	11
Tabel 4. Dokumen PPO	11
Tabel 5. Webservice Instansi dan BKN.....	13
Gambar 1. SOP KPO Less Paper.....	10
Gambar 2. SOP PPO Less-paper	10
Gambar 3. Jumlah User Instansi Pusat	14
Gambar 4. Jumlah User Instansi Daerah	14
Gambar 5. Tampilan Menu Utama Helpdesk BKN Tahun 2017	15
Gambar 6. Tampilan Menu NIK dan No KK Tidak Ditemukan	16
Gambar 7. Tampilan Menu Data Tidak Sesuai	16
Gambar 8. Tampilan Menu Lupa Password	17
Gambar 9. Tampilan Menu Lupa Email	17
Gambar 10. Tampilan Menu Lupa Jawaban Pertanyaan Pengaman 1	18
Gambar 11. Tampilan Menu Jawaban Pertanyaan Pengaman 2	18
Gambar 12. Tampilan Menu Cek Status Penyelesaian Permasalahan	19
Gambar 13. Menu Layanan Kontak Petugas	19
Gambar 14. Tipologi follower Facebook yang didapat dari Facebook Analytics	211
Gambar 15. Impressions pada twitter.com/BKNGold pada tahun 2017	22
Gambar 16. Average People Engaged pada facebook.com/BKN Gold Pada Tahun 2017 ..	22
Gambar 17. Penerimaan penghargaan Publik Relations Indonesia Award, 24 Maret 2017.....	23

A. PENDAHULUAN

Secara khusus program kerja yang diamanatkan dalam Peraturan Kepala BKN Nomor 16 Tahun 2016 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi BKN Tahun 2015 – 2019 untuk area Penataan Tata Laksana untuk tahun 2017 terdiri atas 3 hal, yaitu: (1) Program Proses Bisnis dan Prosedur Tetap (SOP) Kegiatan Utama, (2) Program e-Government, dan (3) Program Keterbukaan Informasi Publik. Masing-masing program terdiri atas beberapa kegiatan.

Program Proses Bisnis dan Prosedur Tetap (SOP) Kegiatan Utama, terdiri dari 2 kegiatan, yaitu: (1) Monitoring Implementasi SOP disemua Satuan Kerja BKN dan (2) Menindaklanjuti penyelesaian hambatan dan permasalahan implementasi SOP di Satuan Kerja BKN. Sementara itu, Program e-Government terbagi atas 4 kegiatan antara lain: (1) melakukan pengembangan e-government dilingkungan internal dalam rangka mendukung proses birokrasi (misal : internet, Sistem Perencanaan dan Penganggaran, serta sistem Database, (2) Melakukan pengembangan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta (3) Melakukan pengembangan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam tingkatan transaksional (masyarakat dapat melakukan perijinan melalui website, melakukan pembayaran dan lain-lain. Terakhir, program Keterbukaan Informasi Publik meliputi 2 kegiatan, yaitu: (1) Menerapkan kebijakan keterbukaan informasi publik, dan (2) Melakukan monitoring dan Evaluasi pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik. Rangkuman program, kegiatan dan kegiatan detail Pokja Tata Laksana terangkum dalam Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Rencana Aksi Pokja Tata Laksana Tahun 2017

No	Program	Kegiatan	Detail	Waktu
1.	Proses Bisnis dan Prosedur (SOP) Kegiatan Utama	a. Monitoring Implementasi SOP di semua satuan kerja BKN	Pemeriksaan nomenklatur jabatan pelaksana dalam SOP sesuai dengan SOTK BKN	Agustus s/d Desember 2017
			Standar pembuatan dan penulisan SOP sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 35 tahun 2012	
		b. Menindaklanjuti penyelesaian hambatan dan permasalahan implementasi SOP di satuan kerja BKN		Agustus s/d Desember 2017
2.	E-Government	a. Melakukan pengembangan e-government di lingkungan internal dalam rangka mendukung proses birokrasi (misal: internet, sistem perencanaan dan penganggaran, system database)	Penerapan Webservice BKN dengan instansi	Januari s/d Desember 2017
			Persentase user pengguna aplikasi SAPK	Januari s/d Desember 2017
		b. Melakukan pengembangan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat	Tersedianya Aplikasi Helpdesk BKN	Januari s/d Desember 2017

		c. Melakukan pengembangan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam tingkatan transaksional (masyarakat dapat mengajukan perizinan melalui website, melakukan pembayaran, dll)	Aplikasi Kenaikan Pangkat Otomatis (KPO) dan Pengusulan Pensiun Otomatis (PPO) berbasis <i>less paper</i>	Januari s/d Desember 2017
3.	Keterbukaan Informasi Publik	a. Menerapkan kebijakan keterbukaan informasi publik	Berita Kegiatan BKN yang diupload pada Web official BKN	Januari s/d Desember 2017
			Peraturan / Keputusan yang ditetapkan oleh Kepala BKN	
		b. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik	Pengembangan Pelayanan Single Window berbentuk Pelayanan Kepegawaian Terpadu (PKT)	Januari s/d Desember 2017

B. PROSES BISNIS DAN PROSEDUR TETAP (SOP) KEGIATAN UTAMA

Pelaksanaan penerapan SOP perlu secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap upaya monitoring akan menjadi bahan yang berharga dalam evaluasi sehingga penyempurnaan-penyempurnaan terhadap SOP dapat dilakukan secara cepat sesuai kebutuhan.

Proses ini harus diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua pelaksana.

Tidak selamanya sebuah SOP berlaku secara permanen, banyak hal yang mempengaruhi seperti adanya perubahan lingkungan organisasi yang selalu membawa pengaruh pada SOP yang telah ada. Oleh karena itulah SOP perlu secara terus

menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik.

Evaluasi SOP secara regular dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun dan secara insidental dapat dilakukan sesuai kebutuhan organisasi. Monitoring implementasi SOP di Lingkungan BKN telah dilakukan secara berkala.

Sebanyak 18 unit kerja belum menyerahkan dokumen SOP hasil penyempurnaan dan asistensi. Sejumlah 7 unit kerja telah menyerahkan dokumen SOP yang telah divalidasi dan disahkan oleh pimpinan unit kerja. Terdapat 2 unit kerja yang telah memperbaiki dokumen SOP, namun masih ada ketidaksesuaian dan belum disahkan oleh pimpinan unit kerja. Sebanyak 2 unit kerja yang telah memperbaiki dan telah disahkan namun masih terdapat ketidaksesuaian .

Kemudian ruang lingkup evaluasi SOP BKN yang telah dilakukan meliputi:

- Pemeriksaan nomenklatur jabatan pelaksana dalam SOP sesuai dengan SOTK BKN berdasarkan Perka BKN No. 19 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Perka BKN No. 31 tahun 2015 dan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara No. 39 tahun 2014 tentang Jabatan di Lingkungan Badan Kepegawaian Negara, sehingga terjadi perubahan tugas pokok dan fungsi yang disesuaikan dengan perubahan nomenklatur dan jabatan
- Pemeriksaan standar pembuatan dan penulisan SOP sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Kriteria atau indikator keberhasilan yang digunakan sebagai berikut:

- Format penulisan identitas SOP diperiksa dan sudah sesuai
- Nama jabatan pelaksana kegiatan di SOP diperiksa dan sudah sesuai
- Penulisan simbol-simbol flowchart SOP diperiksa dan sudah sesuai
- Substansi kegiatan diperiksa dan sudah sesuai dengan alur kegiatan yang ideal
- Efektifitas dan efisiensi alur kegiatan
- Penerbitan dokumen SOP yang sudah diperiksa dan sudah sesuai serta disahkan oleh Kepala unit kerja
- Hasil evaluasi dilaporkan kepada atasan untuk ditindaklanjuti

Kemudian waktu pelaksanaan evaluasi sebagai berikut:

Rapat validasi SOP diadakan 24 kali dengan mengambil contoh pada sebagian besar unit kerja di BKN Pusat Jakarta, diantaranya:

Tabel 2. Rapat Validasi SOP BKN

No.	Nama Unit Kerja	Tanggal Pelaksanaan	Jumlah SOP
DEPUTI BIDANG PEMBINAAN MANAJEMEN KEPEGAWAIAN			
1	Direktorat Kinerja Aparatur Sipil Negara	23 Agustus 2017	20 SOP
2	Direktorat Jabatan Aparatur Sipil Negara	23 Agustus 2017	8 SOP
3	Direktorat Kompensasi Aparatur Sipil Negara	24 Agustus 2017	46 SOP
4	Direktorat Peraturan Perundang-undangan	24 Agustus 2017	8 SOP
DEPUTI BIDANG MUTASI KEPEGAWAIAN			
5	Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan	25 Agustus 2017	43 SOP
6	Direktorat Pensiun PNS dan Pejabat Negara	25 Agustus 2017	21 SOP
7	Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian	28 Agustus 2017	8 SOP
DEPUTI BIDANG SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN			
8	Direktorat Pengolahan Data dan Informasi Kepegawaian	4 Oktober 2017	19 SOP
9	Direktorat Pengembangan Sistem Informasi Kepegawaian	4 Oktober 2017	70 SOP

10	Direktorat Arsip Kepegawaian I	2 Oktober 2017	19 SOP
11	Direktorat Arsip Kepegawaian II	2 Oktober 2017	16 SOP
DEPUTI BIDANG PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN			
12	Direktorat Pengawasan dan Pengendalian Bidang Formasi, Pengadaan, dan Pasca Pendidikan dan Pelatihan	5 Oktober 2017	13 SOP
13	Direktorat Pengawasan dan Pengendalian Bidang Kepangkatan, Pengangkatan, dan Pemberhentian Dalam Jabatan	5 Oktober 2017	14 SOP
14	Direktorat Pengawasan dan Pengendalian Bidang Gaji, Tunjangan, Kesejahteraan dan Kinerja	6 Oktober 2017	17 SOP
15	Direktorat Pengawasan dan Pengendalian Bidang Kode Etik, Disiplin, Pemberhentian dan Pensiun PNS	6 Oktober 2017	8 SOP
PUSAT – PUSAT			
16	Pusat Perencanaan Kepegawaian dan Formasi	19 Oktober 2017	6 SOP
17	Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional Kepegawaian	19 Oktober 2017	17 SOP
18	Pusat Pengembangan Sistem Rekrutmen ASN	20 Oktober 2017	24 SOP
19	Pusat Penilaian Kompetensi ASN	20 Oktober 2017	22 SOP

20	Pusat Pengembangan ASN	23 Oktober 2017	8 SOP
21	Pusat Pengkajian dan Penelitian Kepegawaian	28 Agustus 2017	20 SOP
22	Pusat Konsultasi dan Bantuan Hukum Kepegawaian	29 Agustus 2017	24 SOP
23	Inspektorat	29 Agustus 2017	5 SOP
24	Asisten Sekretariat BAPEK	23 Oktober 2017	12 SOP

C. E-GOVERNMENT

1. Kenaikan Pangkat dan Pengusulan Pensiun Otomatis Berbasis Less-paper

Pada tahun 2017 Badan Kepegawaian Negara memiliki sasaran strategis ‘**Tersedianya data dan informasi kepegawaian yang akurat, komprehensif dan terintegrasi**’ dengan harapan dapat terwujudnya instansi yang melaksanakan kepegawaian berbasis *less paper*.

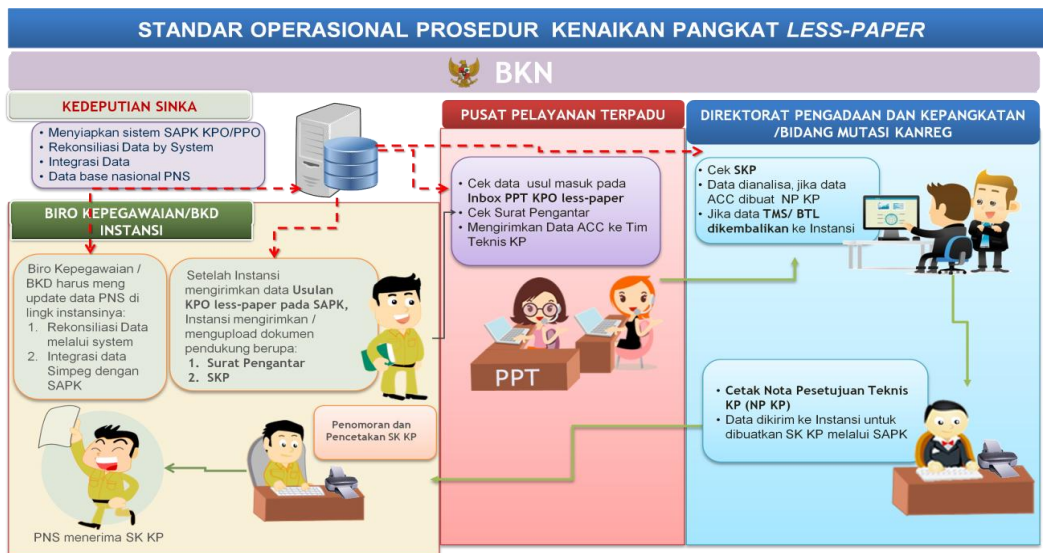
KPO & PPO merupakan bentuk komitmen BKN dalam penyelenggaraan layanan kepegawaian ASN yang terintegrasi dan memangkas alur layanan kepegawaian. Berlakunya KPO & PPO akan mempermudah setiap PNS dalam mengajukan usulan kenaikan pangkat (UKP) reguler dan pensiun, tanpa perlu mengurus beragam persyaratan dokumen, sehingga dari awal proses pengusulan hingga penetapan dapat berjalan dengan singkat.

Proses KPO dan PPO ini diatur dalam PERKA BKN no. 25 tahun 2013 tentang pedoman pemberian persetujuan teknis kenaikan pangkat reguler pegawai negeri sipil untuk menjadi pembina tingkat I golongan ruang IV/b ke bawah dan PERKA BKN no. 26 tentang pedoman pemberhentian dan pemberian pensiun pegawai negeri sipil yang mencapai batas

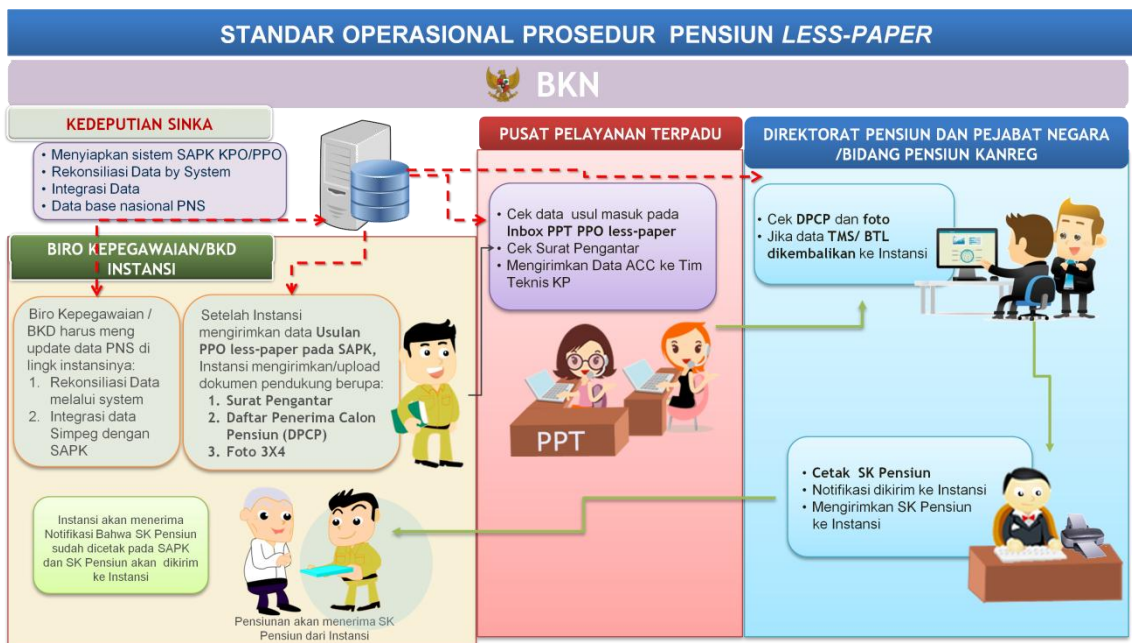
usia pensiun yang akan diberhentikan dalam pangkat pembina tingkat I golongan ruang IV/b ke bawah.

Berikut ini adalah alur SOP Kenaikan Pangkat Otomatis dan Pensiun Otomatis *Less Paper*:

Gambar 1. SOP KPO Less Paper



Gambar 2. SOP PPO Less-paper



Dalam proses KPO dan PPO *less paper*, dokumen yang harus dikirimkan oleh BKD/Biro Kepegawaian ke BKN dipangkas dan dokumen yang masih harus dilengkapi dapat

dikirim melalui aplikasi (dokumen digital). Berikut ini dokumen yang dibutuhkan dalam KPO dan PPO *less paper* :

Tabel 3. Dokumen KPO

KP REGULER		KP REGULER OTOMATIS	
1	Surat Pengantar NUKP	1	Surat Pengantar NUKP
2	NUKP individu	2	SKP 2 tahun terakhir
3	SK KP 2 tahun Terakhir		
4	DP3 2 tahun terakhir		
5	SK Jabatan Terakhir		
6	Jika ada perubahan pendidikan lampirkan : • Ijazah • Surat Ijin/Tugas Belajar		

Tabel 4. Dokumen PPO

PENSIUN REGULER	PENSIUN OTOMATIS
Surat Pengantar	Surat Pengantar
Surat Pernyataan dari yang bersangkutan	Daftar Penerima Calon Pensiun dan Formulir Pembayaran Pensiun
Surat Pernyataan tidak Hukuman Disiplin	Pas Photo 3x4
Daftar Penerima Calon Pensiun dan Formulir Pembayaran Pensiun	
SKP 1 tahun terakhir	
Pas Photo 3x4 : 5 buah	
Akte Nikah	
Akte Kelahiran Anak	
Surat Keterangan Keluarga	
Surat Kematian	
Surat Keterangan Janda/ Duda	

Sebelum data KPO dan PPO Less Paper diusulkan, prosedur awal yang harus dilakukan oleh instansi adalah melakukan rekonsiliasi data. Rekonsiliasi ini bertujuan supaya data yang diusulkan KP Regulernya merupakan data yang sudah benar, akurat serta *update* sehingga data yang tampil pada *inbox* KP Less Paper merupakan data yang mutakhir. Rekonsiliasi ini juga memudahkan user ketika proses usul KP berjalan karena user tidak perlu

berulang-ulang memperbaharui data pada saat proses usul berjalan. Rekonsiliasi data dapat dilakukan sejak 6 (enam) bulan sampai dengan 3 (tiga) bulan sebelum periode Kenaikan Pangkat dan Pensiun.

Proses rekon data untuk persiapan KPO dan PPO less-paper dapat dilakukan dengan mengunduh dan merekonsiliasi pada SAPK (<https://sapk.bkn.go.id>) dan NCSISADMIN (<https://ncsisadmin.bkn.go.id>). Adapun data yang harus direkon terlebih dahulu dalam proses KPO diantaranya unor, jabatan (JFU), hukdis, SKP, data atasan langsung, pendidikan, golongan, KPPN sedangkan data yang harus direkon dalam proses PPO diantaranya data suami/istri, PMK, Golongan, Anak, alamat pensiun, dan foto. **Keseluruhan data rekon tersebut diambil dari data PUPNS yang telah dilakukan.** Selain itu instansi juga menyampaikan perbaikan daftar nominatif kepada BKN dengan mengunggah data pendukung jika ada perbedaan, DPCP yang ditandatangani PNS dan PPK, Surat Pernyataan Tidak sedang dalam proses pidana serta perbaikan daftar nominatif kepada BKN,

Program Kebijakan Kenaikan Pangkat Otomatis (KPO) dan Penetapan Pensiun Otomatis (PPO) ditetapkan oleh Badan Kepegawaian Negara di 5 (lima) instansi daerah, yakni Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, Yogyakarta, Kalimantan Timur dan 2 (dua) instansi pusat yang diwakili oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi (PAN-RB) dan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT).

Ketujuh institusi pusat dan daerah ini merupakan bagian dari *pilot project* BKN dalam implementasi KPO dan PPO, yang sebelumnya diuji coba pada 3 (tiga) provinsi, yakni Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur. Rencana selanjutnya program ini akan diterapkan secara nasional.

2. Penerapan web service BKN dengan Instansi

Presentase Instansi Pemerintah Yang Data Kepegawaiannya Sudah Sesuai Dengan Data Kepegawaian Nasional di BKN yakni jumlah instansi pusat dan instansi daerah yang sudah melakukan proses rekonsiliasi data dan integrasi dengan *web service* serta tabel referensi ditargetkan 40% sampai pada akhir tahun 2017 dapat terealisasi sebesar 39%. Adapun instansi yang sudah menerapkan webservice dengan data di BKN sejumlah 12 instansi, antara lain:

Tabel 5. Webservice Instansi dan BKN

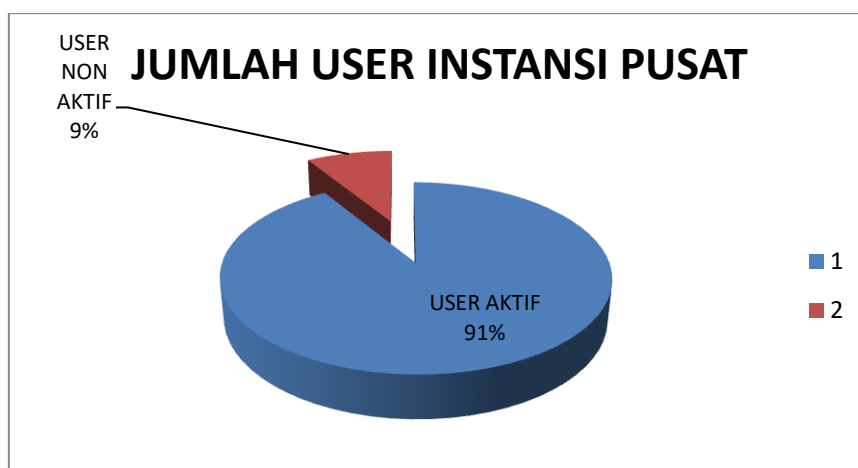
NO	INSTANSI	TRAINING SERVICE	PRODUCTION		STATUS
			SERVI CE	IP PUBLIC	
1	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	X	X	YA	Implementasi
2	Pemerintah Kab. Kepulauan Meranti	X			
3	Kementerian Komunikasi dan Informatika	X			
4	Pemerintah Kab. Indragiri Hilir	X			
5	Pemerintah Kab. Kampar	X			
6	Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional	X			
7	Pemerintah Kota Sawahlunto	X	X	BELUM	Kordinasi dan penyiapan IP Public
8	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	X	X	BELUM	Kordinasi dan penyiapan IP Public
9	Pemerintah Kota Surakarta	X			
10	Pemerintah Kab. Pematang	X			
11	Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi	X	X	YA	Implementasi
12	Pemerintah Kota Tangerang Selatan	X			
13	Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah	X			
14	Lembaga Administrasi Negara	X			
15	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	X	X	YA	Implementasi
16	Pemerintah Provinsi Bengkulu	X	X	BELUM	Kordinasi dan penyiapan IP Public
17	Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan	X	X	BELUM	Kordinasi dan penyiapan IP Public
18	Mahkamah Agung RI	X	X	YA	Implementasi
19	Pemerintah Aceh		X	YA	Implementasi
20	Kementerian Perhubungan		X	BELUM	Kordinasi dan penyiapan IP Public
21	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi		X	YA	Implementasi
22	Sekretariat Jenderal DPR RI		X	YA	Implementasi
23	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan		X	BELUM	Implementasi dan penyiapan IP Public
24	Kementerian Kesehatan		X	BELUM	Implementasi dan penyiapan IP Public
25	Kementerian Dalam Negeri		X	BELUM	Implementasi dan penyiapan IP Public
26	Setjen Komisi Pemberantasan Korupsi		X	YA	Implementasi
27	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat		X	YA	Implementasi

TOTAL	18	17
-------	----	----

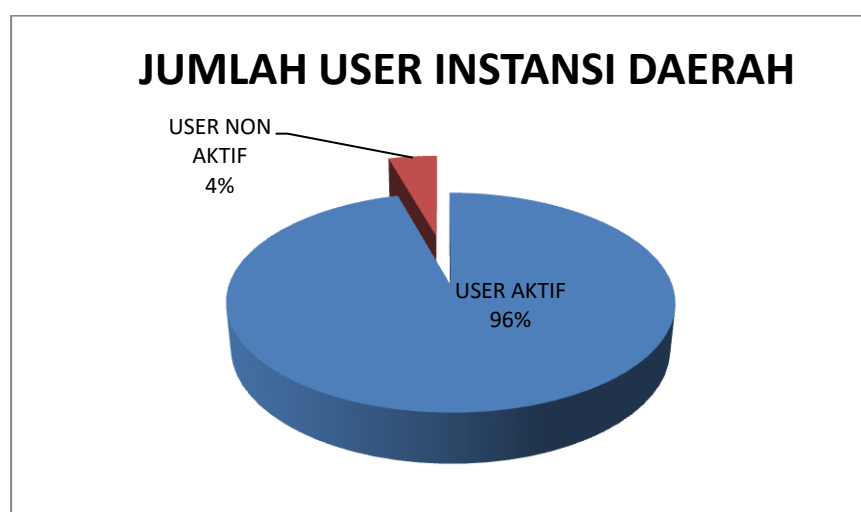
3. Persentase user pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian

Presentase jumlah instansi pusat dan daerah yang sudah menerapkan sistem pelayanan kepegawaian terlihat dari presentase jumlah user instansi pusat dan daerah yang menggunakan aplikasi SAPK. Jumlah user aktif untuk instansi pusat dan daerah sebesar 30.245 user sedangkan untuk user tidak aktif untuk instansi pusat dan daerah sebesar 2.053. Berikut ini presentase jumlah user instansi pusat dan daerah yang sudah menerapkan modul pada SAPK:

Gambar 3. Jumlah User Instansi Pusat



Gambar 4. Jumlah User Instansi Daerah

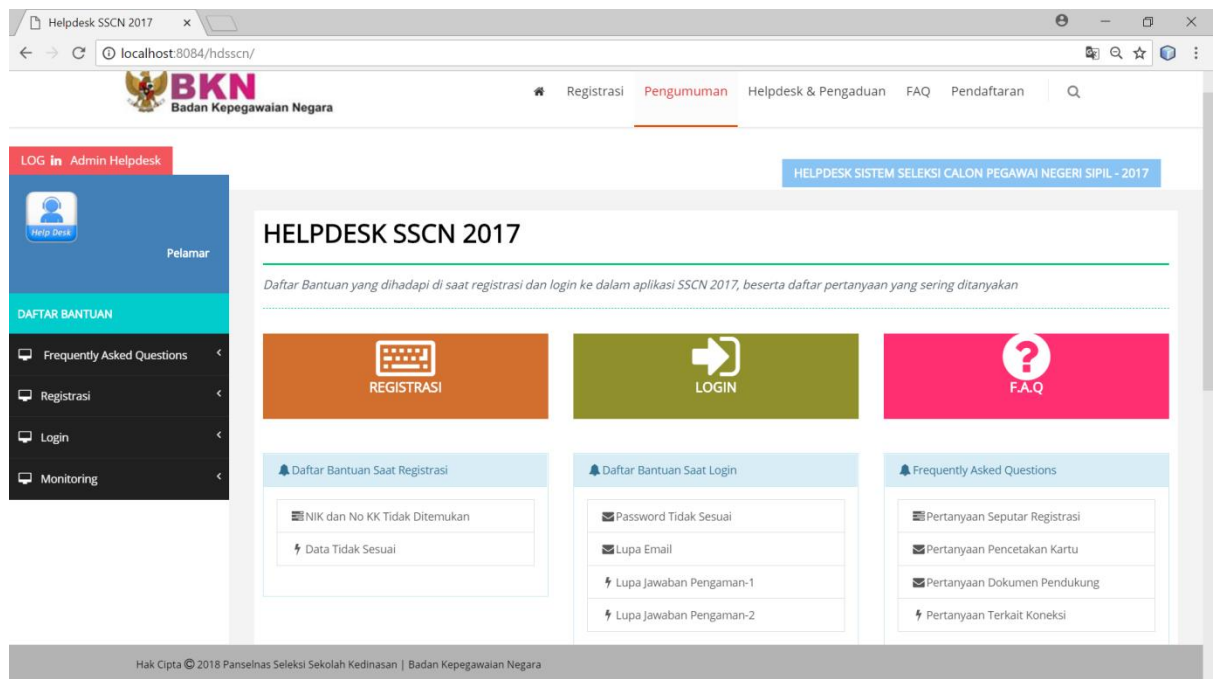


4. Tersedianya Aplikasi Helpdesk BKN

Badan Kepegawaian Negara berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan membangun aplikasi layanan bantuan (Aplikasi Helpdesk BKN). Aplikasi ini diperuntukkan bagi pelamar umum yang akan mendaftar CPNS. Aplikasi Helpdesk BKN menyediakan fitur antara lain: (1) Permasalahan NIK dan No KK serta Data Tidak Sesuai, (2) Lupa Password, (3) Lupa Jawaban Pengaman 1 & 2 (4) Lokasi Lahir, (5) Perbaikan Email, (6) Cek Status Tiket. Menu Permasalahan NIK dan NO KK serta Data tidak sesuai merupakan layanan bantuan bagi pelamar yang tidak bisa melakukan registrasi karena NIK dan atau No KK tidak ditemukan dan atau tidak sesuai. Menu Lupa Password merupakan layanan bantuan bagi pelamar yang tidak bisa login karena lupa password. Menu Jawaban Pengaman 1 dan 2 merupakan layanan bantuan bagi pelamar yang tidak bisa login karena lupa jawaban pengaman 1 dan atau 2. Menu Lokasi Lahir merupakan layanan bantuan bagi pelamar yang tidak bisa melakukan registrasi karena lokasi lahir tidak ditemukan. Menu Perbaikan Email merupakan layanan bantuan bagi pelamar yang tidak bisa login karena kesalahan menginputkan email. Menu Cek Status Tiket merupakan bantuan bagi pelamar untuk memonitoring status penyelesaian permasalahan yang harus dijawab dalam waktu 2x24 jam.

Berikut tampilan untuk Aplikasi Helpdesk BKN yang dibangun oleh Deputi Sistem Informasi Kepegawaian melalui Direktorat Pengolahan Data dan Informasi Kepegawaian pada tahun 2017:

Gambar 5. Tampilan Menu Utama Helpdesk BKN Tahun 2017



Gambar 6. Tampilan Menu NIK dan No KK Tidak Ditemukan

HELPDESK SSCN 2017 - NIK DAN NO KK TIDAK DITEMUKAN

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melakukan proses registrasi ke dalam aplikasi SSCN dikarenakan Nomor Induk Kependudukan dan/atau Nomor Kartu Keluarga tidak ditemukan

FORM NIK DAN NO KK TIDAK DITEMUKAN

Masukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Nama (*sesuai KTP)

Tempat Lahir (*sesuai KTP)

Tanggal Lahir (*sesuai KTP)

Masukkan Nomor Kartu Keluarga (KK)

Captcha :

8m4kd

Kirim

Gambar 7. Tampilan Menu Data Tidak Sesuai

HELPDESK SSCN 2017 - DATA NIK DAN NO KK TIDAK SESUAI

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melakukan proses registrasi ke dalam aplikasi SSCN dikarenakan Data Pelamar tidak sesuai dengan Nomor Induk Kependudukan dan/atau Nomor Kartu Keluarga yang di-input kan

FORM DATA TIDAK SESUAI DENGAN NIK DAN NO.KK

Masukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Nama (*sesuai KTP)

Tempat Lahir (*sesuai KTP)

Tanggal Lahir (*sesuai KTP)

Masukkan Nomor Kartu Keluarga (KK)

Captcha :

mam8f

Gambar 8. Tampilan Menu Lupa Password

Helpdesk SSCN 2017

LOG in Admin Helpdesk

HELPDESK SISTEM SELEKSI CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL - 2017

Pelamar

DAFTAR BANTUAN

- Frequently Asked Questions
- Registrasi
- Login
- Monitoring

HELPDESK SSCN 2017 - LUPA PASSWORD

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melakukan proses login kedalam aplikasi SSCN dikarenakan LUPA PASSWORD

Form Lupa Password

NIK

Pertanyaan Pengaman-1

Jawaban Pertanyaan Pengaman ke-1

Lupa Jawaban Pengaman ke-1

Captcha :

bx4rg

Kirim

Gambar 9. Tampilan Menu Lupa Email

Helpdesk SSCN 2017

LOG in Admin Helpdesk

HELPDESK SISTEM SELEKSI CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL - 2017

Pelamar

DAFTAR BANTUAN

- Frequently Asked Questions
- Registrasi
- Login
- Monitoring

HELPDESK SSCN 2017 - LUPA EMAIL

Bantuan Pelamar yang alamat email yang digunakan untuk registrasi ke dalam aplikasi SSCN 2017

Form Lupa Email

NIK

Pertanyaan Pengaman-2

Jawaban Pertanyaan Pengaman ke-2

Lupa Jawaban Pengaman ke-2

Captcha :

2r3r8

Kirim

Gambar 10. Tampilan Menu Lupa Jawaban Pertanyaan Pengaman 1

Helpdesk SSCN 2017

localhost:8084/hdsscn/LupaPengaman1.dpt

LOG in Admin Helpdesk

HELPDESK SISTEM SELEKSI CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL - 2017

Help Desk Pelamar

DAFTAR BANTUAN

- Frequently Asked Questions
- Registrasi
- Login
- Monitoring

HELPDESK SSCN 2017 - LUPA JAWABAN PERTANYAAN PENGAMAN KE-1

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melakukan proses login kedalam aplikasi SSCN dikarenakan LUPA JAWABAN PERTANYAAN PENGAMAN KE-1

Form Lupa Jawaban Pertanyaan Pengaman-1

NIK

Pertanyaan Pengaman-2

Jawaban Pertanyaan Pengaman ke-2

Lupa Jawaban Pengaman ke-2

Captcha :

7em2g

Kirim

Gambar 11. Tampilan Menu Jawaban Pertanyaan Pengaman 2

Helpdesk SSCN 2017

localhost:8084/hdsscn/LupaPengaman2.dpt

LOG in Admin Helpdesk

HELPDESK SISTEM SELEKSI CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL - 2017

Help Desk Pelamar

DAFTAR BANTUAN

- Frequently Asked Questions
- Registrasi
- Login
- Monitoring

HELPDESK SSCN 2017 - LUPA JAWABAN PERTANYAAN PENGAMAN KE-2

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melakukan proses login kedalam aplikasi SSCN dikarenakan LUPA JAWABAN PERTANYAAN PENGAMAN KE-2

FORM LUPA JAWABAN PERTANYAAN PENGAMAN 2

Masukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Nama (*sesuai KTP)

Tempat Lahir (*sesuai KTP)

Tanggal Lahir (*sesuai KTP)

File Scan KTP (ukuran file max 200kb, file PDF/Image jpg)

Select file

Masukkan Nomor Kartu Keluarga (KK)

File Scan Kartu Keluarga (ukuran file max 200kb, file PDF/Image jpg)

Select file

Gambar 12. Tampilan Menu Cek Status Penyelesaian Permasalahan

Helpdesk SSCN 2017

localhost:8084/hdsscn/CekStatusTiket.dpt

Click to go back, hold to see history

HELPMESK SISTEM SELEKSI CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL - 2017

CEK STATUS PENYELESAIAN PERMASALAHAN

Masukkan Nomor Tiket Helpdesk untuk melakukan monitoring penyelesaian permasalahan yang dihadapi dan jawaban dari petugas helpdesk sebagai solusi penyelesaian permasalahan dan jawaban pertanyaan yang diajukan

Nomor Tiket

Kirim

ALUR PROSES JAWABAN

PERTANYAAN	DITERIMA	PROSES	JAWABAN
Pelamar Mengajukan Pertanyaan Permasalahan	Pertanyaan Permasalahan Diterima Oleh Operator Helpdesk berdasarkan kewenangan	Pertanyaan Permasalahan sedang diselesaikan oleh pihak terkait	Jawaban Atas Pertanyaan Permasalahan
PELAMAR	OPERATOR HELPMESK	OPERATOR HELPMESK	PELAMAR

Gambar 13. Menu Layanan Kontak Petugas

Helpdesk SSCN 2017

localhost:8084/hdsscn/kontakPetugas.dpt

Login

Monitoring

Data Pribadi

Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Nama (*sesuai KTP)

Data Pertanyaan

Jenis Permasalahan

Instansi

PERTANYAAN

250

Captcha :

wgfm7

D. KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

Sepanjang tahun 2017, untuk Program Keterbukaan Informasi Publik, BKN mengacu kepada Peraturan Kepala BKN Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan informasi publik dan dokumentasi di lingkungan BKN, melalui Biro Humas telah menerapkan kebijakan informasi Publik diantaranya memberikan layanan informasi BKN.

Layanan informasi BKN dilakukan melalui media cetak, media elektronik/teknologi informasi komunikasi (TIK) dan hotline service. Media cetak antara lain berupa buletin, majalah, pamphlet, brosur, leaflet, brosur, surat edaran, annual report, dan jurnal kepegawaian. Adapun TIK yang dimanfaatkan oleh BKN meliputi: website www.bkn.go.id, TV Informasi, Anjungan Layanan Informasi dan Running Text. Untuk hotline service, BKN menggunakan sambungan 021-80882815. Disamping itu juga meningkatkan layanan informasi dengan penambahan TIK menggunakan twitter: [bkn_ri](#), Fans Page Facebook: Badan kepegawaian Negara 'BKN' Republik Indonesia, dan *Youtube*: Humas BKN.

Pelayanan Informasi berdasar kelompok informasi yang bersifat publik disediakan dan diumumkan secara berkala, serta merta dan tersedia setiap saat dilayani melalui website BKN, diantaranya terdiri atas Berita dan Peraturan Hukum (Peraturan maupun Keputusan Kepala BKN) lihat link www.bkn.go.id/informasi-publik-tersedia-setiap-saat.

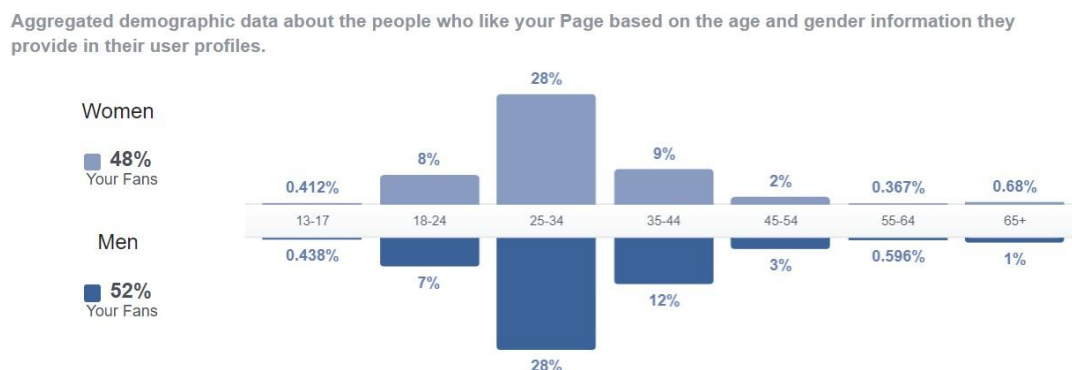
Kemudian untuk kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik dilakukan melalui Pengembangan pelayanan *single window* berbentuk Pelayanan Kepegawaian Terpadu (PKT) dan merupakan unit non struktural yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi serta konsultasi kepegawaian yang terbagi menjadi enam loket yaitu A, B, C, D, E, dan F. Loker A melayani Pengadaan dan Kepangkatan, Loker B melayani pensiun PNS dan Pejabat Negara, Loker C melayani Status Kepegawaian, Rekrutmen dan Seleksi CAT, Loker D melayani Pengawasan Kepegawaian/Wasdal dan Pertimbangan Kepegawaian/Bapek, Loker E melayani Informasi Kepegawaian/Inka dan Penilaian Kompetensi ASN serta Loker F melayani Penyerahan Berkas dan Tandatanganan SPPD.

Selain kegiatan Pelayanan Kepegawaian Terpadu BKN terdapat pula Aplikasi Helpdesk BKN yang dibangun oleh Deputi Sistem Informasi Kepegawaian untuk publik (pelamar) yang membutuhkan layanan bantuan dalam mendaftar Sistem Seleksi Calon PNS maupun Sistem Seleksi Sekolah Kedinasan jika mengalami kesulitan dalam pendaftaran.

Badan Kepegawaian Negara 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*.

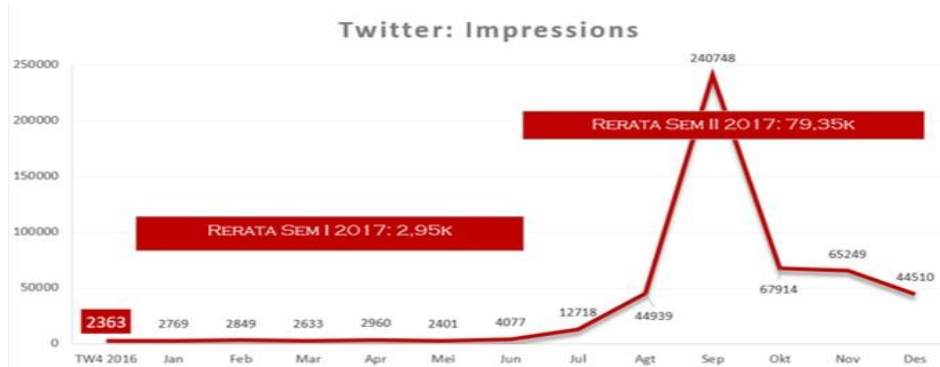
Mengingat tipologi *follower* BKN di media sosial cukup beragam, disepakati untuk mempublikasikan berita yang sama dalam bentuk yang berbeda-beda, sesuai dengan rentang usia. Informasi yang sama dalam bentuk berita maupun siaran pers, disajikan dalam web bkn.go.id, media sosial, maupun WA-friendly posting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

Gambar 14. 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.

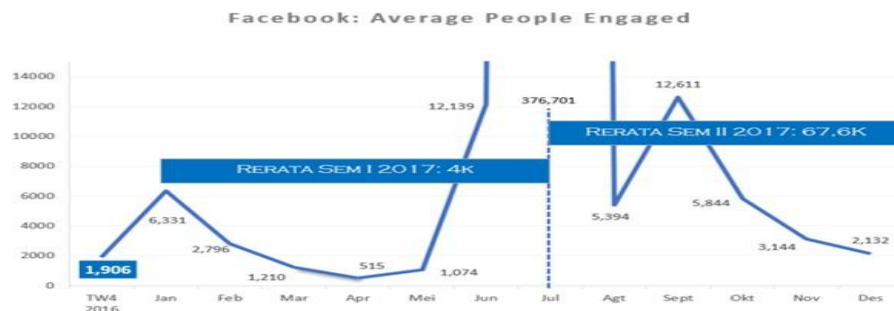
Gambar 15. Impressions pada twitter.com/BKNGold pada tahun 2017



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.

Gambar 16. Average People Engaged pada facebook.com/BKN Gold Pada Tahun 2017



Kelima, BKN 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 17. Penerimaan penghargaan Publik Relations Indonesia Award, 24 Maret 2017

