

LAPORAN CAPAIAN REFORMASI BIROKRASI



Kelompok Kerja Pelayanan Publik

BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
Tahun 2018

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	2
BAB II CAPAIAN POKJA PELAYANAN PUBLIK	3
2.1. Program Kerja	3
2.2. Program Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik... 5	
2.2.1. Implementasi Standar Pelayanan Berbasis <i>ISO</i>	5
2.2.2. Survei Kepuasan Masyarakat Bernilai Baik.....	7
2.2.3. Percepatan Pelayanan	17
2.2.4. Pengembangan Pelayanan Single Window	18
2.2.5. Pengembangan Pelayanan Berbasis TI yang Lebih Cepat	21
2.3. Program Monitoring dan Supervisi Kinerja Pelayanan.....	27
2.3.1. Monitoring Kinerja Pelayanan	27
2.3.2. Evaluasi Kinerja Pelayanan.....	29
2.3.3. Penanganan Pengaduan Pelayanan.....	32
2.3.4. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan	45
2.4. Program Penguatan Integritas dalam Pelayanan Publik.....	46
2.4.1. Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Pegawai	46
2.4.2. Survei Integritas Pegawai	47
BAB III PENUTUP	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Press gathering</i> Kepala BKN bersama Menpan RB, 21 Desember 2018.....	3
Gambar 2. Peresmian Ruang Data Center BKN oleh Kepala BKN, 17 Desember 2018.	5
Gambar 3. Penyerahan hasil penilaian potensi-kompetensi JPT Pratama K/L, 6 Desember 2018.	6
Gambar 4. Penerimaan tim DPRD Provinsi Kalimantan Selatan, 14 Oktober 2018.	7
Gambar 5. Hasil SKM berdasarkan 9 paramater (Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017).....	14
Gambar 6. Rapat Evaluasi Program P2K, 13 Desember 2018.....	16
Gambar 7. Rekapitulasi laporan yang diterima melalui LAPORBKN! sepanjang 2018.	18
Gambar 8. Kunjungan ke DPMPTSP DKI Jakarta, 6 Desember 2018.	19
Gambar 9. Peresmian PTSP di Kanreg BKN Surabaya, 12 September 2018.	20
Gambar 10. Penyerahan <i>Procurement Award</i> Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, 26 Februari 2018.....	21
Gambar 11. Isu strategis dalam integrasi sistem.	21
Gambar 12. Sebaran user NCSIS aktif pada instansi daerah.	22
Gambar 13. Beberapa screenshot komunikasi grup admin NCSIS di Facebook.	23
Gambar 14. Komposisi jumlah kewenangan akses Modul Pelayanan Kepegawaian tahun 2017-2018.....	24
Gambar 15. Alur MySAPK 1.0.....	24
Gambar 16. Tipologi <i>follower</i> Facebook yang didapat dari Facebook Analytics.	25
Gambar 17. Desain arsitektur <i>EWS</i>	27
Gambar 18. Salah satu tampilan visual <i>EWS</i> untuk tematik tertentu.	28
Gambar 19. Peta Proses Bisnis Biro Humas Tahun 2018.	31
Gambar 20. Konferensi Pers menjelang pembukaan penerimaan CPNS 2018.....	33
Gambar 21. Konferensi Pers menanggapi keluhan eks Tenaga Honorer K2 di KSP.	33
Gambar 22. Konferensi Pers statistik pelamar CPNS 2018.	34
Gambar 23. Contoh posting di media sosial saat pengumuman penerimaan CPNS 2018.....	36
Gambar 24. Contoh posting di media sosial untuk merespons pertanyaan warganet.	36
Gambar 25. Contoh posting di media sosial saat terjadi perubahan kebijakan.....	37
Gambar 26. Konferensi Pers penjelasan titik lokasi SKD.	37
Gambar 27. Ragam informasi saat berlangsung penerimaan CPNS 2018.....	40

Gambar 28. Traffic berita saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.	41
Gambar 29. Peringkat <i>pageview</i> saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.	41
Gambar 30. Pergerakan sentimen pada media daring saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.	42
Gambar 31. Interaksi media sosial BKN saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.	42
Gambar 32. <i>Top tweet</i> saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.	43
Gambar 33. Jumlah aduan dalam LAPORKN! saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.	44
Gambar 34. Rekapitulasi aduan daring Helpdesk seleksi CPNS 2018.	44
Gambar 35. Kunjungan ke Komisi Informasi, 21 Februari 2018.	45
Gambar 36. Studi banding pelayanan publik ke DPMPTSP Pemprov DKI Jakarta, 6 Desember 2018.	47
Gambar 37. Respons atas pertanyaan 1 dan 2.	47
Gambar 38. Respons atas pertanyaan 3 dan 4.	48
Gambar 39. Respons atas pertanyaan 5 dan 6.	48
Gambar 40. Respons atas pertanyaan 7 dan 8.	48
Gambar 41. Respons atas pertanyaan 9 dan 10.	48
Gambar 42. Respons atas pertanyaan 11 dan 12.	49
Gambar 43. Respons atas pertanyaan 13 dan 14.	49
Gambar 44. Respons atas pertanyaan 15 dan 16.	49
Gambar 45. Respons atas pertanyaan 17 dan 18.	49
Gambar 46. Respons atas pertanyaan 19 dan 20.	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rencana Aksi Pokja Pelayanan Publik Tahun 2018.	4
Tabel 2. Respons terhadap Pertanyaan 1.	9
Tabel 3. Respons terhadap Pertanyaan 2.	10
Tabel 4. Respons terhadap Pertanyaan 3.	10
Tabel 5. Respons terhadap Pertanyaan 4.	11
Tabel 6. Perhitungan nilai IKP terhadap layanan informasi di website BKN tahun 2018.	11
Tabel 7. Perhitungan nilai IKP terhadap layanan informasi di website BKN tahun 2018.	13
Tabel 8. Konversi Nilai IKM.	15
Tabel 9. Hasil survei pelayanan di loket PKT tahun 2018.	18
Tabel 10. Hasil survei pelayanan di loket PKT tahun 2018.	19
Tabel 11. Daftar Siaran Pers saat masa pendaftaran CPNS 2018.	34
Tabel 12. Daftar berita web bkn.go.id saat masa pendaftaran CPNS 2018.	35
Tabel 13. Daftar Siaran Pers saat pelaksanaan SKD CPNS 2018.	38
Tabel 14. Daftar berita web bkn.go.id saat persiapan pelaksanaan SKD CPNS 2018.	38
Tabel 15. Daftar berita web bkn.go.id saat pelaksanaan SKD CPNS 2018.	38
Tabel 16. Kategorisasi Persepsi Integritas Pegawai dan hasilnya.	50

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 2018. 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 2018 berjalan baik dan lancar. Demikian pula program reformasi birokrasi secara umum dan Pokja Pelayanan Publik di BKN pada tahun 2018 terlihat semakin baik, menyentuh akar rumput, dan semakin substantif.

Pokja Pelayanan Publik menyampaikan apresiasi dan penghargaan atas kerja sama semua pihak yang mendukung terlaksananya seluruh rencana kegiatan.

Jakarta, 21 Mei 2019

Ketua Pokja Pelayanan Publik,

Mohammad Ridwan

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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.

Khusus di tahun 2018, Pokja Pelayanan Publik menitikberatkan kegiatan pada 3 hal, yaitu (1) perbaikan tata kelola yang bersifat substantif, (2) sifat pelayanan kepada publik diintegrasikan dengan menggunakan media atau kultur yang memungkinkan dilakukan saat ini, dan (3) melakukan pengendalian dan evaluasi terhadap sisi-sisi pelayan yang kurang efektif, efisien, dan perlu ditingkatkan. Ketiga hal ini disesuaikan dengan hasil evaluasi internal terhadap pelaksanaan kegiatan RB Pokja Pelayanan Publik di tahun sebelumnya. Tentu saja ketiga hal ini membutuhkan beberapa prasyarat, antara lain penataan organisasi, ketatalaksanaan, dan penataan SDM (Sumber Daya Manusia).

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 ketentuan secara rinci yang dituangkan dalam tugas jabatan. Hirarki akan menggambarkan struktur organisasi secara jelas sebagai garis kontrol dalam menjalankan fungsi-fungsi organisasi.

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.

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

Program kerja yang diamanatkan dalam Perka BKN Nomor 16 Tahun 2016 tentang Road Map Reformasi Birokrasi BKN 2015-2019 untuk area peningkatan pelayanan publik untuk tahun 2018 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. Maing-masing program terdiri atas beberapa kegiatan.



Gambar 1. *Press gathering* Kepala BKN bersama Menpan RB, 21 Desember 2018.

Program Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik terdiri dari 5 kegiatan, yaitu: (1) Implementasi standar pelayanan berbasis *ISO*, (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 tahun 2018 tertera dalam tabel berikut.

Tabel 1. Rencana Aksi Pokja Pelayanan Publik Tahun 2018.

Program	Kegiatan	Detail
Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik	Implementasi standar pelayanan berbasis <i>ISO 9901:2008</i>	Sertifikasi ISO 27001 untuk Ruang Data Center BKN
		Proses Akreditasi Lembaga Assessment Pemerintah dan Integrasi Pemetaan Kompetensi
	Survei kepuasan masyarakat bernilai baik	Pengolahan data indeks kepuasan masyarakat
		Hasil Survei pada Biro Humas
		Survei Kepuasan Program P2K di Papua dan Papua Barat
	Percepatan pelayanan (maksimum : 15 hari)	Optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat
	Pengembangan pelayanan <i>single window</i>	Perluasan Basis Layanan Satu Pintu
		Transparansi Pengadaan Barang dan Jasa
	Pengembangan pelayanan berbasis TI yang lebih cepat	<i>e-government</i> dalam layanan kepegawaian
		Pemanfaatan Media Monitoring
Monitoring dan Supervisi Kinerja Pelayanan	Monitoring kinerja pelayanan	<i>Whistle Blowing System (WBS)</i> dan <i>Early Warning System (EWS)</i>
	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi Kerja PKT
		Revisi SOP Pelayanan Publik dan Pengusulan Streamlining Organisasi
	Penangan pengaduan Pelayanan	Helpdesk SSCN Secara Daring dan Luring
	Tindak lanjut Penanganan Pengaduan	Evaluasi sistem LAPORBKN!
Penguatan Integritas dalam pelayanan Publik	Peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai	Perubahan <i>Mind-set</i> menuju Pelayanan Prima
		<i>Workshop</i> Budaya Pelayanan Prima
		Studi Banding Pelayanan Publik
	Survei integritas pegawai	Survei integritas pegawai

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

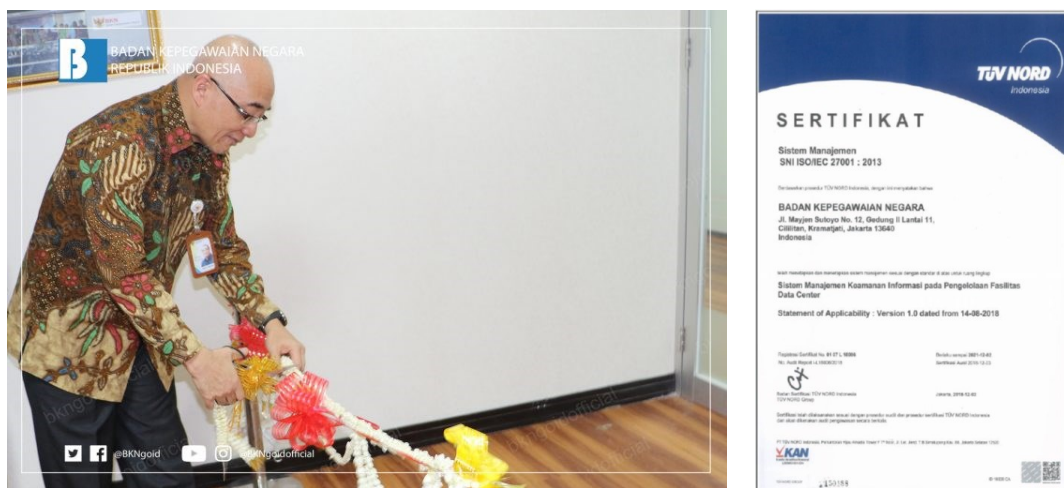
Program ini terdiri dari 5 kegiatan, yaitu (1) Implementasi standar pelayanan berbasis *ISO* 9901:2008, (2) Survei kepuasan masyarakat bernilai baik, (3) Percepatan pelayanan, (4) Pengembangan pelayanan *single window*, dan (5) Pengembangan pelayanan berbasis TI yang lebih cepat. Terdapat 8 fokus kegiatan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

2.2.1. Implementasi Standar Pelayanan Berbasis *ISO*

Jika pada tahun-tahun sebelumnya pelayanan berbasis *ISO* telah diimplementasikan di Kedeputan Bidang Mutasi Kepegawaian dan Deputy Bidang Pengawasan dan Pengendalian Kepegawaian, tahun ini fokus implementasi di perluas ke Kedeputan Bidang Sistem Informasi Kepegawaian dan Pusat-pusat yang memungkinkan.

2.2.1.1. Sertifikasi *ISO* 27001 untuk Ruang Data Center BKN

Keberadaan sebuah *data center* yang terintegrasi dan *dedicated* adalah sebuah keharusan bagi lembaga yang memiliki banyak layanan dengan basis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), seperti halnya BKN. Tidak hanya harus berbasis pada *ISO* 27001 tentang Sistem Manajemen



Gambar 2. Peresmian Ruang Data Center BKN oleh Kepala BKN, 17 Desember 2018.

Keamanan Informasi, ruang *data center* BKN juga memiliki desain dan dirancang sesuai era 4.0 dengan mengadopsi *co-working space* dan *cloud computing*. Dengan ruangan ini, seluruh unit dapat menggunakan ruangan ini dan seluruh server baik Kantor Pusat, UPT dan Kantor Regional berpusat di *data center* ini.

Sesuai dengan rencana aksi Pokja Pelayanan Publik, ruang *data center* ini tidak sekadar mewujudkan prinsip integrasi pelayanan berbasis TIK, melainkan juga wajib menjalankan prinsip-prinsip pelayanan berbasis ISO. Proses sertifikasi ISO 27001 dilakukan oleh TUV Nord Indonesia yang diberikan bersamaan dengan peresmian Ruang *Data Center* oleh Kepala BKN pada 17 Desember 2018. Sertifikasi ini menunjukkan bahwa Ruang *Data Center* BKN telah memenuhi standar internasional untuk sistem manajemen keamanan informasi.

Satu hal yang membedakan dari data center yang lain, Ruang Data Center BKN ini dilengkapi dengan ruangan yang *co-working space*, yang memungkinkan penciptaan ide, inovasi, kreativitas dan *delivery*. “*It’s open for everybody*, saya berharap tempat ini menjadi tempat kerja yang lebih ramah terhadap ide dan kreativitas,” tutur Kepala BKN.

2.2.1.2. Proses Akreditasi Lembaga Assessment Pemerintah dan Integrasi Pemetaan Kompetensi

Guna mewujudkan target integrasi data kompetensi ASN se Indonesia, Pusat Pembinaan Kompetensi Manajemen ASN (Puspenkom) mengambil langkah menyiapkan program akreditasi bagi seluruh lembaga *Assessment Center (AC)*, khususnya di lingkup pemerintah. Secara garis besar, pentingnya akreditasi lembaga *AC* di lingkup pemerintah karena kebanyakan unit *AC* masih berada di bawah unit Eselon III dan IV. Ada tiga indikator akreditasi *AC* yang akan dilakukan yakni mencakup dari aspek struktur, sumber daya manusia pengelola *AC*, dan metode *AC* yang digunakan instansi. Pada masa mendatang, seluruh aktivitas *AC* yang dilaksanakan oleh Puspenkom akan mengacu pada ISO 9001.



Gambar 3. Penyerahan hasil penilaian potensi-kompetensi JPT Pratama K/L, 6 Desember 2018.

Integrasi kompetensi ini nantinya digunakan oleh Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) dalam pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi, untuk melengkapi pemetaan kompetensi yang telah dilakukan kepada 100.000 ASN di level jabatan pelaksana.

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 dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur 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 4. Penerimaan tim DPRD Provinsi Kalimantan Selatan, 14 Oktober 2018.

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 melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) 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 ranking 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
2. Kejelasan persyaratan pelayanan
3. Kepastian dan kejelasan petugas
4. Kedisiplinan petugas
5. Tanggung jawab petugas
6. Kemampuan petugas
7. Kesopanan dan keramahan petugas
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan
9. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal
10. Kecepatan pelayanan
11. Lamanya waktu kepengurusan
12. Pengurusan tanpa biaya
13. Kenyaman di lingkungan unit pelayanan
14. Keamanan di lingkungan unit pelayanan

2.2.2.2. Hasil Survei pada Biro Humas

Dalam penyelenggaraan survei indeks kepuasan publik terhadap layanan informasi kepegawaian, Biro humas menggunakan media elektronik berupa polling layanan website, media sosial dan *e-polling*.

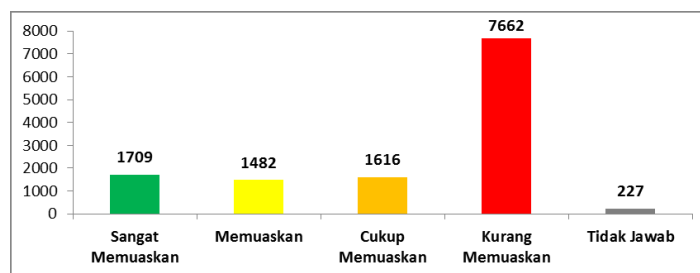
A. Polling Layanan Website BKN

Indeks Kepuasan Publik Badan Kepegawaian Negara diukur dengan fitur yang disediakan oleh google form, dengan melampirkannya pada salah satu halaman web BKN. Pengukuran tersebut dilakukan dengan menggunakan beberapa pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah disediakan. Selama tahun ini, jumlah responden yang mengisi polling terkait layanan informasi yang disediakan di website www.bkn.go.id sebanyak 12.696 responden.

Pertanyaan 1. Apakah Anda puas atas informasi yang tersedia pada website BKN di alamat <http://www.bkn.go.id> ?

Tabel 2. Respons terhadap Pertanyaan 1.

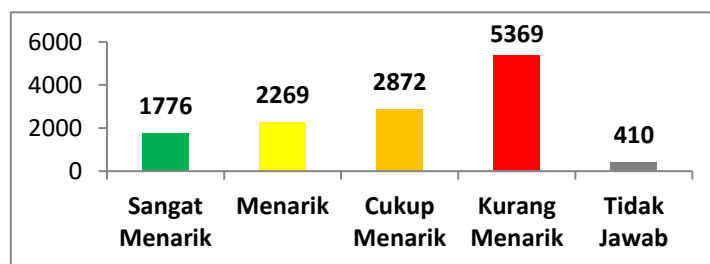
Pertanyaan 1	Jan	Feb	Maret	Apr	Mei	Juni	Juli	Agus	Sept	Okt	Nov	Des
Sangat Memuaskan	15	16	20	12	19	22	39	480	853	198	35	0
Memuaskan	24	27	37	23	14	26	38	353	726	181	32	1
Cukup Memuaskan	17	11	18	17	9	16	31	316	916	235	30	0
Kurang Memuaskan	22	23	24	19	16	13	31	977	5089	1252	196	0
Jawab	78	77	99	71	58	77	139	2126	7584	1866	293	1
Tidak Jawab	17	10	8	2	4	3	11	48	90	30	4	0



Pertanyaan 2. Apakah menurut Anda website www.bkn.go.id menarik?

Tabel 3. Respons terhadap Pertanyaan 2.

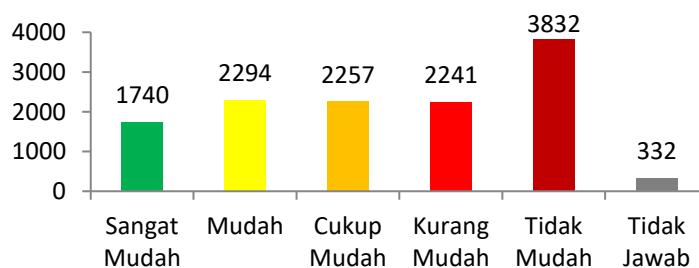
Pertanyaan 2	Jan	Feb	Maret	Apr	Mei	Juni	Juli	Agus	Sept	Okt	Nov	Des
Sangat Memuaskan	14	22	24	14	13	18	43	488	903	204	32	1
Memuaskan	26	26	37	31	19	35	52	481	1194	314	54	0
Cukup Memuaskan	19	16	26	15	12	17	22	474	1763	445	63	0
Kurang Memuaskan	25	15	10	11	11	7	20	652	3592	884	142	0
Jawab	84	79	97	71	55	77	137	2095	7452	1847	291	1
Tidak Jawab	11	8	10	2	7	3	13	79	222	49	6	0



Pertanyaan 3. Apakah Anda mudah mengakses website www.bkn.go.id?

Tabel 4. Respons terhadap Pertanyaan 3.

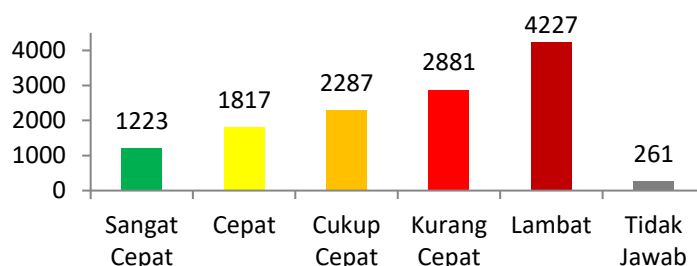
Pertanyaan 3	Jan	Feb	Maret	Apr	Mei	Juni	Juli	Agus	Sept	Okt	Nov	Des
Sangat Memuaskan	15	19	20	17	18	25	43	519	843	187	33	1
Memuaskan	31	19	40	23	17	30	36	550	1142	332	74	0
Cukup Memuaskan	16	19	17	18	10	11	22	421	1326	331	66	0
Kurang Memuaskan	8	12	9	9	8	3	27	288	1505	322	50	0
Jawab	15	8	12	5	3	8	10	334	2690	678	69	0
Tidak Jawab	85	77	98	72	56	77	138	2112	7506	1850	292	1



Pertanyaan 4. Bagaimana Kecepatan Informasi yang Kami sampaikan melalui website www.bkn.go.id?

Tabel 5. Respons terhadap Pertanyaan 4.

Pertanyaan 4	Jan	Feb	Maret	Apr	Mei	Juni	Juli	Agus	Sept	Okt	Nov	Des
Sangat Memuaskan	9	17	17	9	12	18	28	363	589	138	23	0
Memuaskan	24	19	32	25	19	26	44	453	910	228	36	1
Cukup Memuaskan	25	24	26	15	15	17	33	400	1374	306	52	0
Kurang Memuaskan	16	10	12	14	7	9	23	443	1849	426	72	0
Jawab	16	9	13	9	7	7	16	464	2817	760	109	0
Tidak Jawab	90	79	100	72	60	77	144	2123	7539	1858	292	1



Dalam penghitungan website sebagai bahan Indeks Kepuasan Publik terhadap layanan informasi di website BKN dapat dilihat dari tingkat capaian responden yang terdiri dari cukup puas, puas dan sangat puas. Rumus perhitungannya sebagai berikut:

$$\sum_{\text{web(bulan)}} = \frac{\sum SM + \sum M + \sum CM}{\sum SM + \sum M + \sum CM + \sum KM} \times 100$$

$\sum SM$ = Jumlah responden yang memberikan penilaian sangat memuaskan

$\sum M$ = Jumlah responden yang memberikan penilaian memuaskan

$\sum CM$ = Jumlah responden yang memberikan penilaian cukup memuaskan

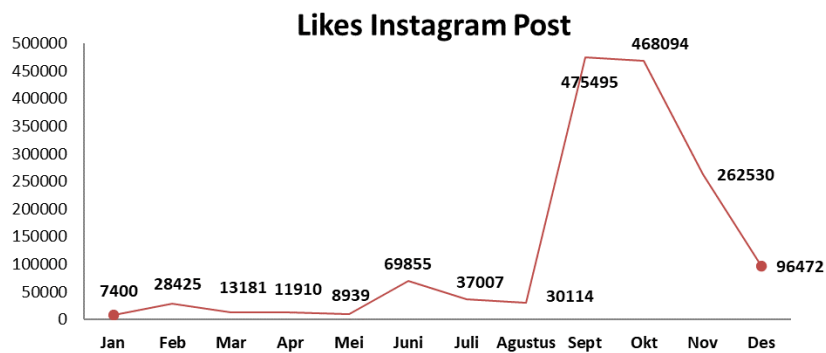
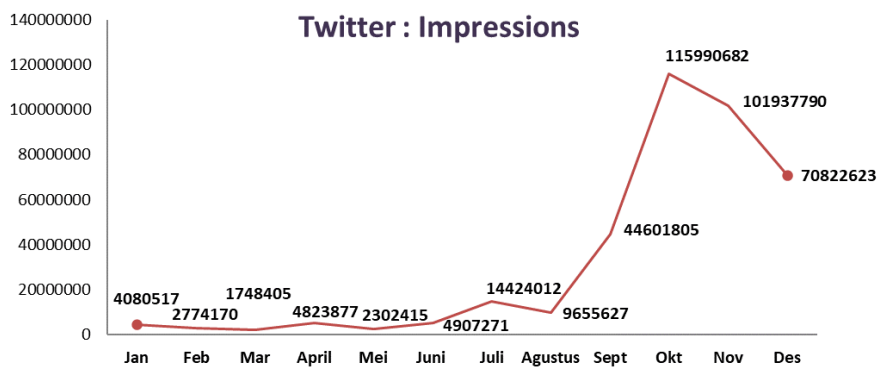
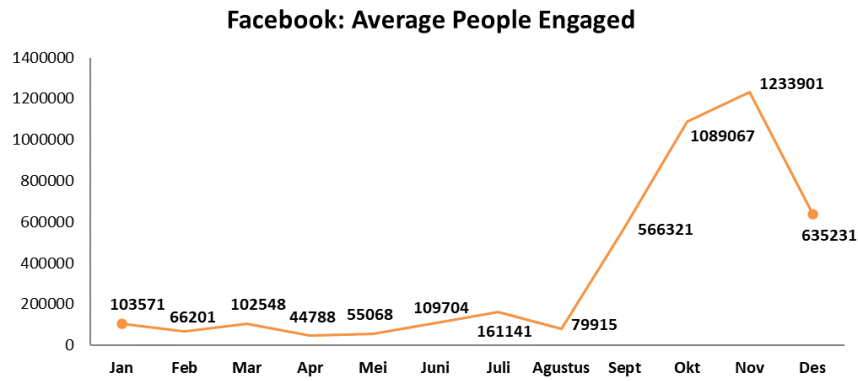
$\sum KM$ = Jumlah responden yang memberikan penilaian kurang memuaskan

Tabel 6. Perhitungan nilai IKP terhadap layanan informasi di website BKN tahun 2018.

Bulan	Jan	Feb	Maret	Apr	Mei	Juni	Juli	Agus	Sept	Okt	Nov	Des
Nilai	72	69	74	74	74	70	78	54	78	33	33	100
Total												67,42

B. Media Sosial

Dalam perhitungan nilai respons *average*, *impressions* dan *likes* media sosial terdiri dari perhitungan Facebook, Twitter dan Instagram.



Rumus penghitungan total respon media sosial sebagai berikut:

$$\sum_{\text{Medsos}} = \frac{\sum FB + \sum Tw + \sum IG}{3}$$

$$\text{Facebook} : \sum_{FB} = \frac{Hi}{Hi-1} \times 100$$

$$\text{Twitter} : \sum_{Tw} = \frac{Hi}{Hi-1} \times 100$$

$$\text{Instagram} : \sum_{IG} = \frac{Hi}{Hi-1} \times 100$$

Tabel 7. Perhitungan nilai IKP terhadap layanan informasi di website BKN tahun 2018.

Bulan	ΣFB	ΣTw	ΣIG	$\Sigma_{Medsos} = \frac{\Sigma FB + \Sigma Tw + \Sigma IG}{3}$
Januari	100	100	74	91
Februari	64	68	100	77
Maret	100	63	46	70
April	44	100	90	78
Mei	100	48	75	74
Juni	100	100	100	100
Juli	100	100	53	84
Agustus	50	67	81	66
September	100	100	100	100
Oktober	100	100	98	99
November	100	88	56	81
Desember	46	59	32	46
Total				80,61

C. e-polling

Pada tahun 2018, publik yang mengisi *e-pooling* tingkat kepuasan layanan informasi BKN yang disediakan oleh Biro Humas sebanyak 708 orang tamu. Publik yang menjadi responden dalam mengisi e-pooling pada Biro Humas adalah para tamu yang mencari informasi di BKN baik secara perorangan maupun kelembagaan pada Pelayanan Kepegawaian Terpadu . Beberapa instansi/lembaga yang mencari informasi di BKN antara lain: Badan kepegawaian Daerah Provinsi/ kabupaten/ Kota, DPRD Provinsi/ Kabupaten/ Kota, Badan Pengawasan Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota.

Dari 708 orang tersebut dihasilkan data berdasarkan 3 kategori sebagai berikut:

- Sangat Puas 73,45% (520 orang)
- Puas 19,63% (139 orang)
- Tidak Puas 6,92% (49 orang)

Melihat data tersebut, sebagian besar 73,45% (520 orang) merasa Puas akan layanan informasi yang diberikan oleh BKN. Namun disisi lain masih ada 6,92% yang menyatakan tidak puas akan layanan informasi yang diberikan oleh BKN (tidak lebih dari 10%).

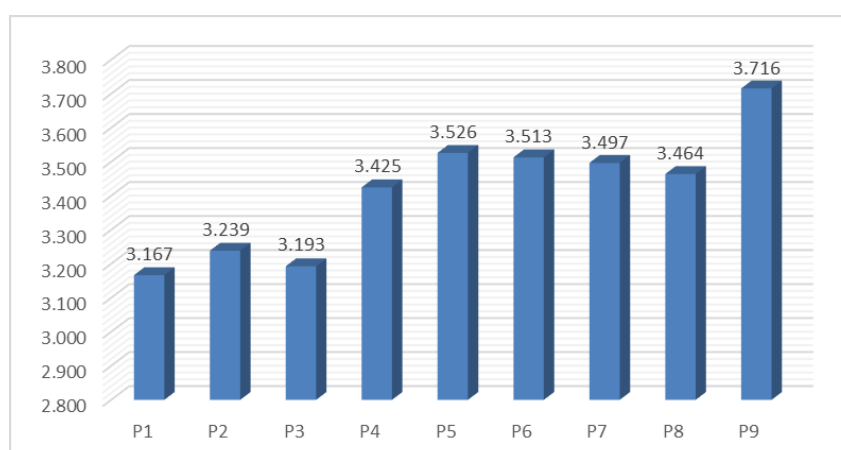
Ini membuktikan bahwa layanan yang diberikan oleh BKN secara kepada publik belum sepenuhnya memenuhi apa yang menjadi kemauan publik. Dengan angka Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

diperoleh nilai IKM sebesar 59,62 dengan Kategori Cukup Baik. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi pada Biro Humas.

D. Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna mengetahui tingkat kepuasan publik terhadap layanan informasi kepegawaian, BKN melalui Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Survey dengan questioner dari para responden yang dikelola oleh Humas BKN. Pada questioner menggunakan Jumlah Parameter 14 Parameter dengan rincian sebagai berikut: Kemudahan Prosedur Pelayanan; Kejelasan Persyaratan Pelayanan; Kepastian dan Kejelasan Petugas; Kedisiplinan Petugas; Tanggung jawab Petugas; Kemampuan Petugas; Kesopanan dan Keramahan Petugas; Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan; Ketepatan Pelaksanaan terhadap Jadwal; Kecepatan Pelayanan; Lama Waktu Kepengurusan; Pengurusan Tanpa Biaya; Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan; Keamanan di lingkungan unit pelayanan, sesuai Permen PANRB Nomor 16 tahun 2014. Pada tahun 2018 BKN memiliki Instrumen Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan berdasarkan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 parameter yaitu: Kemudahan Prosedur Pelayanan; Kejelasan Persyaratan Pelayanan; Kecepatan Pelayanan; Kemampuan Petugas; Kesopanan dan Keramahan Petugas; Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan; Pengurusan Tanpa Biaya; Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan serta Penanganan Pengaduan.

Adapun jumlah responden yang bersedia mengisi questioner pada rentang waktu bulan Juli sampai dengan Desember 2018 sebanyak 306 responden. Dari 306 responden tersebut, bisa terlihat data sebagai berikut:



Gambar 5. Hasil SKM berdasarkan 9 parameter (Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017).

Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu Baik. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah Penanganan Pengaduan diikuti Kesopanan dan Keramahan Petugas, sedangkan persepsi dua terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah Kemudahan Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan. Dengan Nilai Interval 4 dan nilai konversi maka tabel kategori sebagai berikut:

Tabel 8. Konversi Nilai IKM.

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
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
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Nilai IKM yang diperoleh Biro Humas pada tahun 2018 atas 306 orang responden yang mengisi questioner indeks kepuasan publik yaitu Predikat BAIK dengan nilai **85,30**.

2.2.2.3. Survei Kepuasan Program P2K di Papua dan Papua Barat

Percepatan pembangunan kesejahteraan di Provinsi Papua dan Papua Barat ditetapkan sebagai agenda kerja nasional oleh Presiden RI, yang secara khusus menargetkan wilayah terdepan (perbatasan), terpencil, dan tertinggal. Salah satu strategi pembangunan di Papua dan Papua Barat yang ditetapkan pada program ini dengan melakukan pendampingan terhadap aparatur pemerintah daerah dan masyarakat. Pelaksanaan realisasi program nasional ini disampaikan melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2017 tentang Percepatan Pembangunan Kesejahteraan di Provinsi Papua dan Papua Barat.

Menindaklanjuti Inpres tersebut, BKN akan bergerak ke Provinsi Papua dan Papua Barat untuk menjangkau layanan kepegawaian, khususnya bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di kedua wilayah tersebut melalui Program Pendekatan Pelayanan Kepegawaian (P2K) guna “Menjangkau Untuk Melayani” penguatan Tata Kelola dan Kelembagaan di Papua dan Papua Barat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Program P2K yang digulirkan BKN di Provinsi Papua dan Papua Barat cukup tinggi. Para PNS di 21 Kabupaten/Kota di Wilayah Papua, sebanyak 85% menyatakan puas, sementara di Papua Barat, para PNS di 13 Kabupaten/Kota yang menjadi lokasi penyelenggaraan Program P2K BKN, sebanyak 84% juga menyatakan puas.



Gambar 6. Rapat Evaluasi Program P2K, 13 Desember 2018.

Terdapat 4 (empat) agenda utama yang dilakukan Tim P2K BKN. Pertama, Tim P2K BKN telah melakukan pemutakhiran data para PNS di lingkungan Pemda Prov. Papua dan Papua Barat. Kegiatan pemutakhiran ini dilakukan terhadap 37.261 data PNS. Dari jumlah tersebut, diketahui sebesar 68% data PNS sudah sesuai. Sementara sisanya sebesar 32% masih memerlukan klarifikasi dan tindak lanjut, terutama data keluarga. Kedua, kegiatan diseminasi peraturan perundang-undangan di bidang Kepegawaian yang dilakukan terhadap 1.557 peserta.

Agenda ketiga, berupa kegiatan simulasi seleksi CPNS dengan CAT BKN. Kegiatan itu diikuti oleh 3.253 peserta. Selama kegiatan berlangsung, simulasi diikuti sebanyak 3.253 peserta dari berbagai kalangan baik eksekutif, legislatif dan masyarakat umum. Dari jumlah itu, sebanyak 34% peserta menyatakan bahwa seleksi CPNS dengan CAT BKN sangat mudah, 64% peserta menyatakan sedang-sedang saja, dan 2% lainnya menyatakan sulit. Agenda keempat berupa kegiatan penyelesaian permasalahan bidang kepegawaian. Dalam kegiatan ini, Tim P2K BKN memberikan bimbingan teknis layanan bidang administrasi kepegawaian. Beberapa proses administrasi bidang kepegawaian yang telah dilakukan oleh Tim P2K BKN berupa: proses Kenaikan Pangkat, proses Mutasi, Status dan Kedudukan Kepegawaian, Validitas Data PNS, dan Tenaga Honorar.

Sebagai rekomendasi, BKN akan melanjutkan Program P2K pada 2019 mendatang dengan fokus pada peningkatan kompetensi ASN Provinsi Papua dan Papua Barat melalui kegiatan *Assessment Center*. Kegiatan ini akan tepat guna jika dilakukan dengan mempertimbangkan karakter dan potensi di kedua provinsi.

2.2.3. Percepatan Pelayanan

2.2.3.1. Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengelolaan pengaduan melalui LAPORBKN! yang terintegrasi oleh Kantor Staf Presiden (KSP), Kemenpan RB, 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 Kedeputan Wasdal melalui mekanisme *WBS (Whistle Blowing System)*.

Pengaduan yang masuk melalui LAPORBKN! akan difilter oleh Humas BKN untuk kemudian diteruskan ke 35 unit teknis apabila pengaduan membutuhkan tindak lanjut 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 2018, BKN telah menerima 3.128 laporan melalui aplikasi LAPORBKN! dan aplikasi WBS. Sebanyak 2.738 laporan dinyatakan selesai (87,5%), 234 laporan sedang berproses (posisi 31 Desember 2018), dan sisa 154 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. Waktu rata-rata respons dalam aplikasi LAPORBKN! pada tahun 2018 adalah 16 hari kalender, lebih cepat 7 hari dari rata-rata respons dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat makin optimal. Gambar berikut memvisualisasi rekapitulasi LAPORBKN! dan WBS.

Pada tahun 2018 diberikan penghargaan oleh Kepala BKN kepada 5 Unit Kerja paling responsif dalam pengelolaan LAPORBKN! dengan kategori jumlah aduan banyak, sedang, dan kecil. Dengan apresiasi ini, diharapkan semangat untuk terus memperbaiki atau mempersingkat respons terhadap pengaduan akan semakin meningkat. Tabel berikut memperlihatkan kinerja 5 Unit Kerja terbaik tersebut.



Gambar 7. Rekapitulasi laporan yang diterima melalui LAPOR BKN! sepanjang 2018.

Tabel 9. Hasil survei pelayanan di loket PKT tahun 2018.

Unit Kerja	Jumlah Aduan Masuk	Jumlah Aduan Selesai	%
Direktorat Pengolahan Data dan Informasi Kepegawaian	1469	1279	87
Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan	427	349	82
Biro Hubungan Masyarakat	286	285	99
Direktorat Pengawasan dan Pengendalian Bidang Kode Etik, Disiplin, Pemberhentian, dan Pensiun PNS	129	120	93
Direktorat Pensiun PNS dan Pejabat Negara	114	96	84
Jumlah	285	151	88

2.2.4. Pengembangan Pelayanan Single Window

2.2.4.1. Perluasan Basis Layanan Satu Pintu

Setelah berjalan selama kurang lebih 3 tahun, Pelayanan Kepegawaian Terpadu (PKT) mengalami beberapa kemajuan, antara lain pelayanan semakin efektif dan efisien, waktu tunggu semakin singkat dan sebagainya. Namun demikian, *continous improvement* tetap perlu dilakukan

agar pelayanan semakin baik dan terintegrasi. SOP di unit kerja yang melayani Loker Pelayanan direvisi dan diperbarui sesuai kondisi terkini. Integrasi SOP menjadi kata kunci penting yang mendasari perubahan ini. 1. Evaluasi yang telah diadakan menyimpulkan bahwa area perbaikan sistem PKT meliputi proses bisnis, sarana prasarana, dan SDM.

Saat ini, sistem *ticketing* antrian diperbaiki untuk menerapkan prinsip *first come, first serve*. Toilet yang berdekatan dengan PKT selalu dijaga dan dibersihkan oleh petugas cleaning service, papan penunjuk arah juga diperbanyak. Mengingat dewasa ini orang tidak bisa terlepas dari penggunaan internet, wifi gratis juga disediakan bagi pelanggan PKT. Pengaturan jam istirahat bagi petugas PKT diperketat, sehingga setelah masa istirahat selesai, tidak ada lagi kekosongan petugas. Resepsionis yang ada di Gedung I secara aktif membantu mengarahkan tamu ke PKT atau Biro Humas, sesuai dengan keperluannya.

Perbaikan paling fundamental atas layanan ini adalah diusulkannya Unit Kerja khusus yang bertanggung jawab atas koordinasi dan mutu pelayanan PKT dalam reorganisasi BKN.

Tabel 10. Hasil survei pelayanan di loket PKT tahun 2018.

Kriteria	Loket A	Loket B	Loket C	Loket D	Loket E	Loket F
Sangat puas	225 (79%)	121 (80%)	68 (78%)	68 (80%)	49 (56%)	28 (56%)
Puas	49 (17%)	23 (15%)	17 (20%)	13 (15%)	23 (26%)	13 (26%)
Tidak puas	11 (4%)	7 (5%)	2 (2%)	4 (5%)	16 (18%)	9 (18%)
Jumlah	285	151	87	85	88	50

Selama kurun waktu 2018, BKN juga melaksanakan beberapa studi banding kepada instansi yang dianggap memiliki pelayanan satu pintu terbaik. Dari beberapa kunjungan tersebut, BKN mengambil praktik-praktik terbaik untuk memperbaiki mutu PKT.



Gambar 8. Kunjungan ke DPMPTSP DKI Jakarta, 6 Desember 2018.

Pengembangan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) juga sudah mulai diperkenalkan di Kanreg BKN, di antaranya dengan peresmian PTSP di Kanreg BKN Surabaya oleh Kepala BKN. Bersama dengan pengembangan PTSP tersebut, Kanreg Surabaya juga mengembangkan aplikasi SI AREK yang memungkinkan percepatan layanan kepegawaian berbasis *paperless*. Dengan ini, pembina kepegawaian di wilayah kerja Kanreg tidak perlu datang langsung, melainkan dapat seluruhnya mengirimkan semua dokumen yang diperlukan melalui aplikasi. Aplikasi SI AREK ini ke depan akan direplikasi di Kanreg BKN lainnya.



Gambar 9. Peresmian PTSP di Kanreg BKN Surabaya, 12 September 2018.

2.2.4.2. Transparansi Pengadaan Barang dan Jasa

Pasca pemberlakuan Perpres Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah, produksi dalam negeri dari sektor usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) diharapkan dapat mengalami peningkatan sehingga dapat terlibat dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah pada waktu yang akan datang. Untuk mendukung hal ini, diperlukan pemahaman menyeluruh seluruh pegawai yang terlibat dalam proses ini.

Selain itu, sebagai inovasi dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, BKN meluncurkan layanan mandiri single window pengadaan barang dan jasa melalui aplikasi <http://lpse.bkn.go.id/eproc4/>. Dengan layanan mandiri ini, BKN tidak lagi tergantung pada sistem serupa di Kementerian Keuangan yang selama ini menjadi *host server*. Atas keberhasilan ini, BKN meraih *Procurement Award* Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dari Kementerian Keuangan.

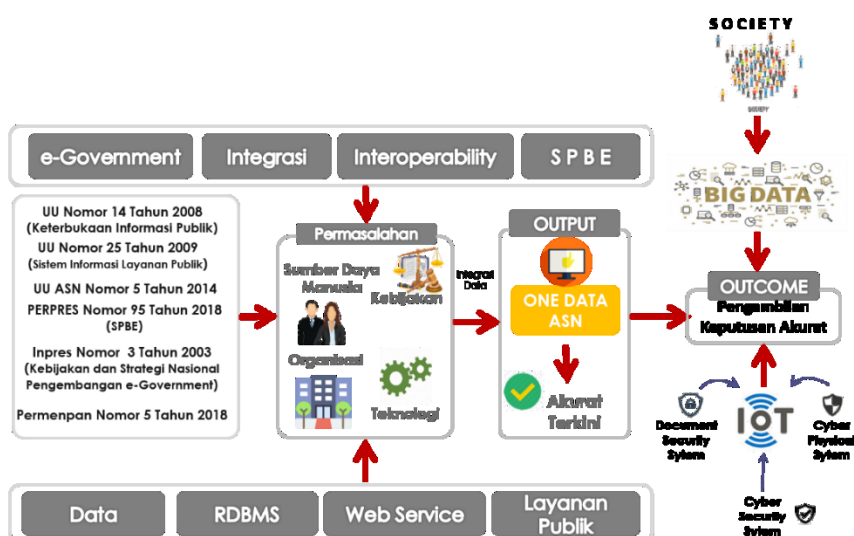


Gambar 10. Penyerahan *Procurement Award* Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, 26 Februari 2018.

2.2.5. Pengembangan Pelayanan Berbasis TI yang Lebih Cepat

2.2.5.1. E-government dalam Layanan Kepegawaian

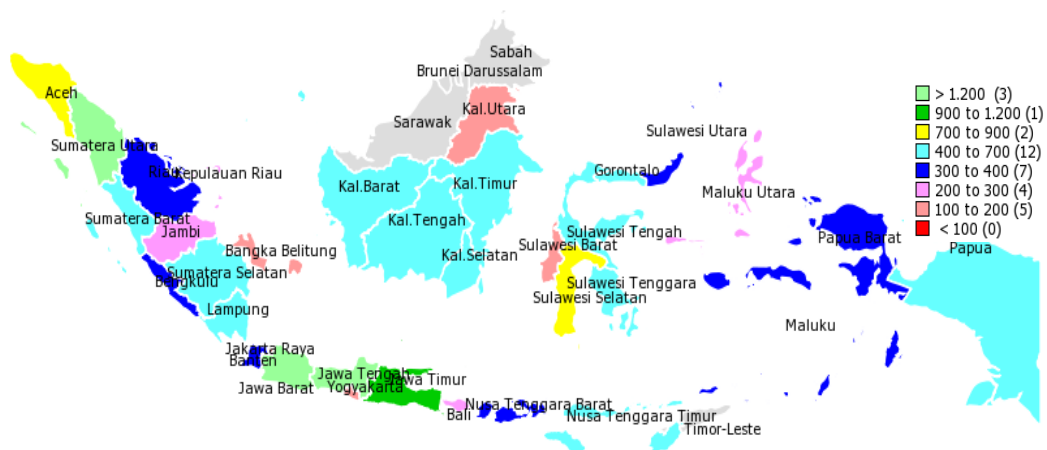
Kata kunci yang saat ini ada di benak BKN dalam pemanfaatan TI adalah integrasi. Era 4.0 memungkinkan manusia selalu terhubung dengan big data dan internet. Integrasi ini penting dijalankan agar tidak menimbulkan silo dan redundansi data. Instruksi Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mewajibkan setiap lembaga Pemerintahan untuk mengadopsi prinsip-prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Oleh karena itu, pembangunan TI di BKN pada tahun 2018 digunakan sebesar-besarnya untuk mempercepat proses integrasi sistem.



Gambar 11. Isu strategis dalam integrasi sistem.

Beberapa kendala akurasi data dialami oleh BKN. Kendala dalam Kata kunci yang saat ini ada di benak BKN dalam pemanfaatan TI adalah integrasi. Era 4.0 memungkinkan manusia selalu terhubung dengan big data dan internet. Integrasi ini penting dijalankan agar tidak menimbulkan silo dan redundansi data. Instruksi Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mewajibkan setiap lembaga Pemerintahan untuk mengadopsi prinsip-prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan,

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 pemerintahan. 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 12. 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, Pensiun, 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.

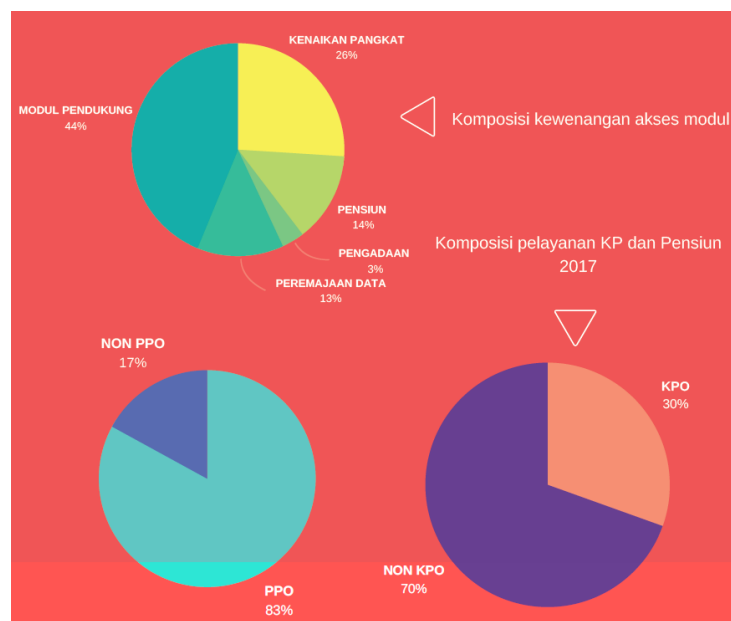


Gambar 13. Beberapa screenshot komunikasi grup admin NCSIS di Facebook.

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 *discan* 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.

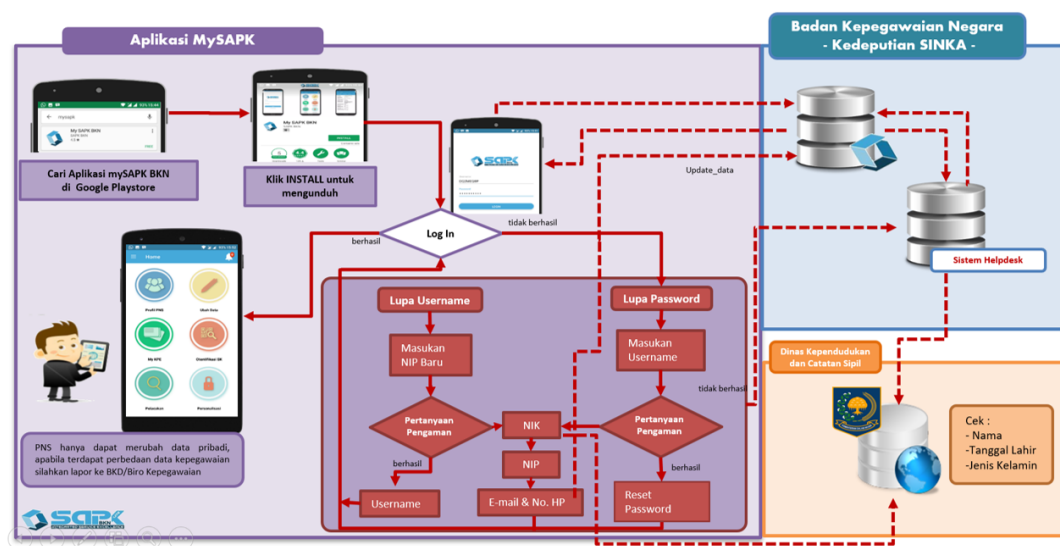
Dilihat dari grafik perbandingan jumlah modul NCSIS yang dimiliki oleh semua user pada tahun 2017, hak akses untuk penggunaan modul-modul pendukung pelayanan kepegawaian mendominasi (44%). Modul-modul pendukung ini diantaranya HR untuk ortala, Rekon Data Mandiri untuk rekon dan perbaikan data, monitoring 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 14. Komposisi jumlah kewenangan akses Modul Pelayanan Kepegawaian tahun 2017-2018.

Guna mengurangi kesenjangan data dan sekaligus meningkatkan akurasi data di SAPK, BKN berinisiatif meluncurkan MySAPK 1.0 sebagai sarana *self updating* data kepegawaian dalam aplikasi mobile android. MySAPK ini akan dikembangkan secara berkelanjutan dengan memanfaatkan integrasi data dengan instansi terkait.



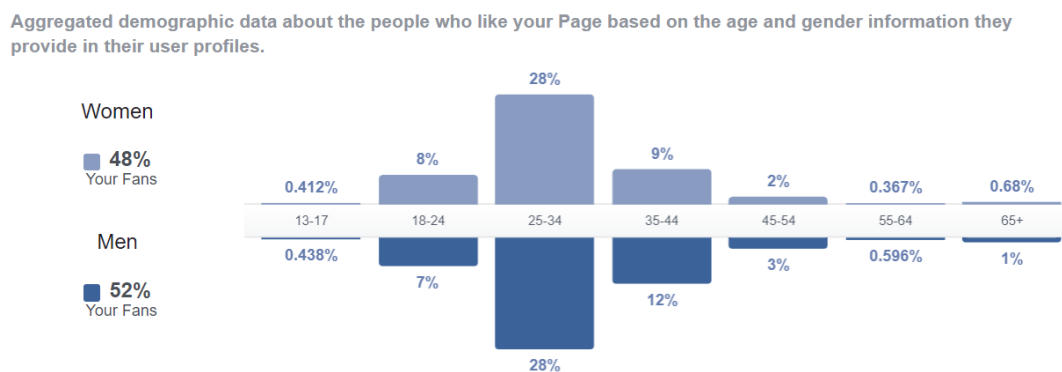
Gambar 15. Alur MySAPK 1.0.

2.2.5.2. Pemanfaatan Media Monitoring

Selama 2018, 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.



Gambar 16. 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. 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.

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.

Tentu saja untuk melihat efektivitas kehumasan, saat ini tidak cukup mengandalkan pengukuran manual ataupun memanfaatkan *analytic tools* sederhana yang tersedia di masing-masing platform media sosial. Kebutuhan ini telah dijawab oleh beberapa penyedia jasa monitoring media. Cakupan informasi yang diinginkan oleh lembaga swasta biasanya terkait dengan kompetisi dan lingkungan bisnis, pencitraan, serta *positioning* lembaga mereka di mata konsumen. Kenyataan kompetisi ini amat nyata bagi dunia bisnis. Karena ketiadaan kompetisi bisa berarti (1) bisnis tersebut tidak menguntungkan untuk dijadikan lahan bisnis (bisa jadi merupakan wilayah publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah), atau justru sebaliknya, (2) memang perusahaan tersebut begitu hebatnya sehingga tidak ada yang sanggup menyainginya. Pendapat pertama adalah berita buruk bagi bisnis. Berita kedua adalah *too good to be true* dengan peluang terjadi yang sangat kecil. Keduanya bukan merupakan pilihan yang cantik untuk dipilih dari sisi manajemen risiko.

Bagi lembaga pemerintah, kebutuhan yang dimiliki kurang lebih sama, dengan catatan khusus pada kebutuhan akan analisis kompetisi dan lingkungan bisnis. Analogi kompetisi tidak secara langsung berarti persaingan menang-kalah, tetapi lebih mengarah pada lembaga mana yang memiliki *image branding* lebih kuat sehingga lebih dipercaya oleh masyarakat. Kenyataan ini menimbulkan kesimpulan, bahwa tidak benar lembaga pemerintah tidak saling berkompetisi. Hal ini tentunya menggembirakan, karena sebagaimana diketahui dalam teori ekonomi, siklus hidup bisnis membunuh produk yang tua dan kuno, menggantinya dengan produk yang muda, baru, dan lebih modern. Ketidadaan kompetisi akan menegasikan inovasi. Sedangkan inovasi merupakan mesin utama bagi tumbuhnya peradaban yang sehat dan maju.

Karena keunikan campuran media di atas, reposisi atas strategi dan taktik kehumasan pemerintah perlu mendapatkan penyegaran untuk tetap menjalankan fungsinya secara efektif. Fungsi utama humas lembaga pemerintah adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintah, meningkatkan sikap tanggap pemerintah, serta memberi informasi yang layak kepada masyarakat. Sebagai bagian dari sebuah kegiatan komunikasi, humas juga berfungsi menjembatani terbentuknya suasana yang kondusif dalam kerangka *win-win solution* antar berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) organisasi baik internal maupun eksternal. Hal ini merupakan faktor kritis dalam rangka membangun citra lembaga pemerintah seperti BKN. Lebih jauh dari pemenuhan citra lembaga, adalah terbentuknya kebersahabatan masyarakat terhadap

informasi sebagai bagian dari sebuah gaya hidup masyarakat beradab yang peduli pada lingkungan. Dalam konteks inilah, kehumasan lembaga pemerintah membutuhkan dukungan manajemen teknologi kehumasan yang handal.

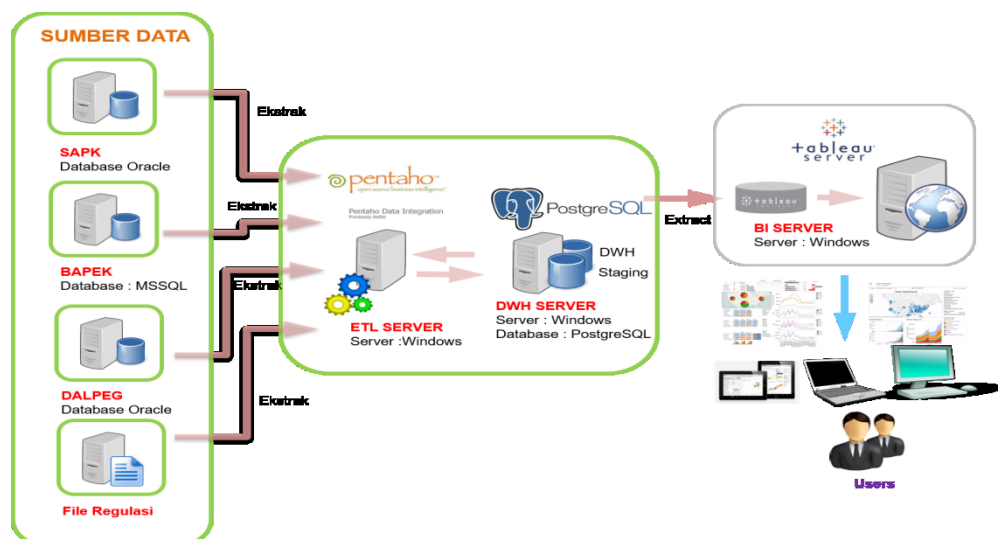
Sejak awal 2018, Biro Humas BKN telah memanfaatkan aplikasi media monitoring media daring, dengan demikian apa yang terjadi di internet (termasuk sentimen berita) dapat dimonitor secara langsung dan yang lebih penting, dapat diantisipasi sebelum menyebabkan kegaduhan atau menurunkan citra BKN.

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 Kedeputan 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.

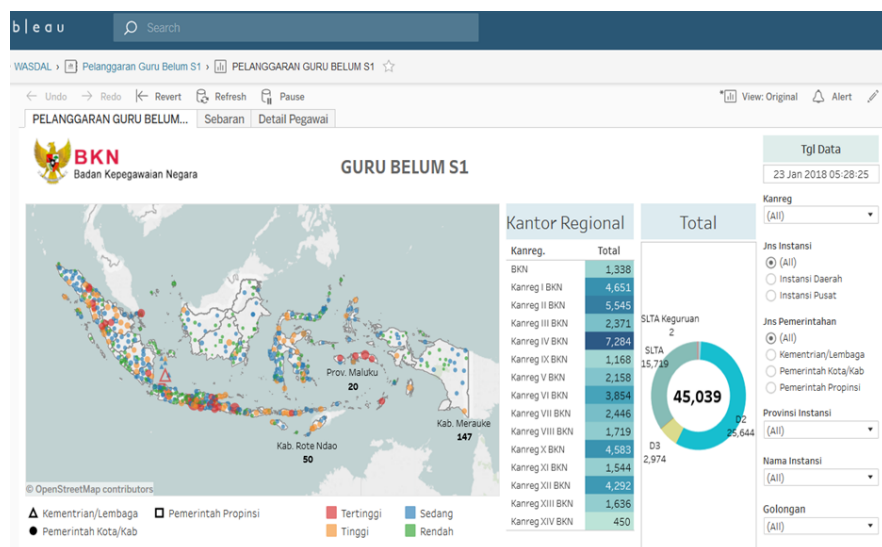


Gambar 17. Desain arsitektur *EWS*.

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 bernilai dan dapat dijadikan panduan bagi BKN dalam hal ini Kedeputan 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 18. 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. Evaluasi Kinerja PKT

Evaluasi kinerja PKT dilakukan dari waktu ke waktu, sering kali Pimpinan BKN melakukan inspeksi mendadak untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan SOP. Selanjutnya pada 22 Mei 2018, dilakukan rapat koordinasi evaluasi PKT yang diikuti seluruh unit kerja yang melayani PKT. Disepakati untuk memperbaiki sistem PKT mulai dari proses bisnis, sarana prasarana, sampai dengan SDM. Berikut adalah kesimpulan perbaikan yang diperoleh dari hasil rapat koordinasi tersebut.

A. Perbaikan Proses Bisnis

1. Setiap Unit Kerja (UK) wajib membuat SOP pelayanan PKT dan disampaikan kepada Deputi Mutasi Kepegawaian pada selambat-lambatnya 1 Agustus 2018.
2. Setiap UK membuat jadwal piket setiap bulan dan disampaikan kepada Biro Humas (memo dinas dan email ke humasbknri@gmail.com). Jadwal piket terlampir.
3. Jika Petugas Piket berhalangan, segera diganti dengan staf dari UK yang sama.
4. Waktu pelayanan PKT adalah 08.00 - 15.30 dengan waktu istirahat 12.00 – 12.30. Khusus untuk hari jumat waktu pelayanan adalah 08.30 – 16.00, dengan waktu istirahat 11.30 – 12.30.
5. Deputi Mutasi menunjuk Koordinator Harian dari UK secara bergantian.
6. Koordinator Harian merupakan manajer PKT dan bertanggung jawab atas keseluruhan pelayanan.
7. Koordinator Harian berkantor di Loker F, memakai selempang yang disediakan dan berfungsi sebagai Petugas Penanda Tangan SPPD.
8. Koordinator Harian wajib mengetahui daftar Petugas Piket pada setiap loket.
9. Pejabat Administrator UK memonitor dan supervisi Petugas Piket secara regular. Pelaksanaan monitoring dan supervisi oleh Pejabat Administrator UK menjadi tanggung jawab Koordinator Harian.
10. Petugas Piket hadir 30 menit sebelum waktu pelayanan untuk menyiapkan sistem. Direktorat PSIK menyiapkan panduan penggunaan aplikasi PKT.

11. Setelah selesai melakukan konsultasi/menyerahkan/menerima berkas, Petugas Piket memandu pengunjung untuk mengisi survey kepuasan pelayanan (Tidak Puas – Puas - Sangat Puas).
12. Petugas Piket berpakaian rapi sesuai dengan jadwal seragam BKN, murah senyum, dan melayani dengan baik. Tidak diperkenankan memakai sandal.
13. Serah terima berkas hanya dilakukan di Loker F.
14. Biro Humas menyiapkan Buku Kendali Serah Terima Berkas.
15. Untuk UK non loket, Petugas yang ditunjukan harus siap ketika ada pengunjung (ready on call).
16. Untuk jangka panjang, perlu direncanakan unit khusus yang mengelola PKT untuk mempermudah penyelenggaraan dan pengelolaan. Unit ini setara dengan Eselon III seperti halnya Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa.

B. Perbaikan Sarana Prasarana

1. Direktorat PSIK secepatnya memperbaiki aplikasi PKT meliputi tetapi tidak terbatas pada: sistem antrian pelayanan terpadu, sistem pemanggilan nomor urut, dan sistem survey kepuasan pelayanan.
2. Aplikasi PKT harus terhubung dengan SAPK dan database Dukcapil.
3. Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan, Biro Umum dan Biro Humas merencanakan perbaikan sarana prasarana PKT dengan mempertimbangkan kebutuhan ruangan untuk Coaching Clinic. Perbaikan ini termasuk, pembelian multiple display, knockdown pameran dan simulasi CAT BKN, pembelian microphone untuk loket F, kotak saran dan sebagainya.
4. Biro Umum memfasilitasi penyediaan selempang Koordinator Harian dan identitas Petugas Piket UK dengan ukuran bervariasi.
5. Biro Humas menyediakan formulir keluhan dan saran.
6. Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan, Biro Umum dan Biro Humas merencanakan Motto dan Maklumat Pelayanan.

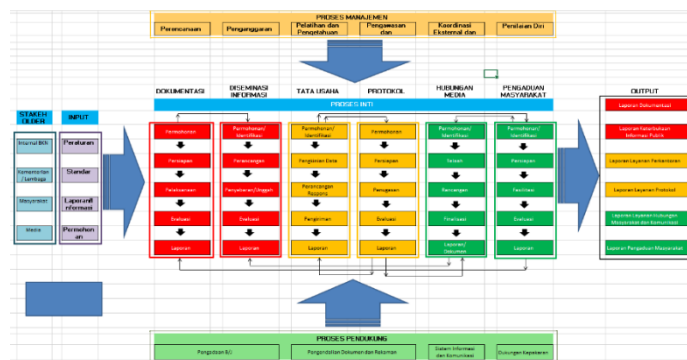
C. Perbaikan SDM

1. Setiap UK menyelenggarakan pelatihan, mentoring, coaching dan sejenisnya kepada mereka yang ditugaskan dalam PKT, sesuai dengan tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab.
2. Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan, Biro Umum dan Biro Humas merencanakan pelatihan habituasi dan pelayanan prima untuk mereka yang ditugaskan dalam PKT.

2.3.2.2. Revisi SOP Pelayanan Publik dan Pengusulan Streamlining Organisasi

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 2018, Biro Humas kembali memperbaiki Peta Proses Bisnis dan sekaligus melakukan revisi terhadap 32 *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 19. Peta Proses Bisnis Biro Humas Tahun 2018.

Dengan perbaikan Peta Proses Bisnis ini, telah diusulkan perubahan tata kerja dan organisasi Biro Humas agar tanggung jawab terhadap tugas dan fungsi lebih bersifat *streamline* dan mengurangi proses yang tumpang tindih dan abu-abu. Proses perbaikan SOP dan Peta Proses Bisnis ini juga diselenggarakan di hampir sebagian Unit Kerja di BKN sebagai implementasi dari *continous improvement* yang dilakukan.

2.3.3. Penanganan Pengaduan Pelayanan

2.3.3.1. Helpdesk SSCN Secara Daring dan Luring

Guna memudahkan calon pelamar CPNS yang mengalami kendala saat mendaftar melalui portal pendaftaran, BKN membuka pengaduan dan layanan informasi baik secara daring (*online*) maupun luring (*offline*). Helpdesk SSCN daring dikelola oleh Direktorat Pengolahan Data dan Informasi Kepegawaian melalui <https://helpdesk.bkn.go.id>, sedangkan sistem luring dikelola oleh Biro Humas melalui email humas@bkn.go.id, telepon, media sosial [Twitter.com/bkngoid](https://twitter.com/bkngoid), [Facebook.com/bkngoid](https://facebook.com/bkngoid), serta Helpdesk yang terletak di gedung I Lantai Dasar, Kantor Pusat BKN.

Sebagai langkah awal, Tim Publikasi yang diketuai Kepala Biro Humas membuat 2 SOP baru, yaitu: (1) Publikasi Informasi Penerimaan CPNS 2018, dan (2) Pelayanan Helpdesk dan Pengaduan CPNS 2018

Kedua SOP ini menjadi dasar pelaksanaan tugas Tim Publikasi, di samping SOP lain yang ada pada Biro Humas.

Masa Pendaftaran

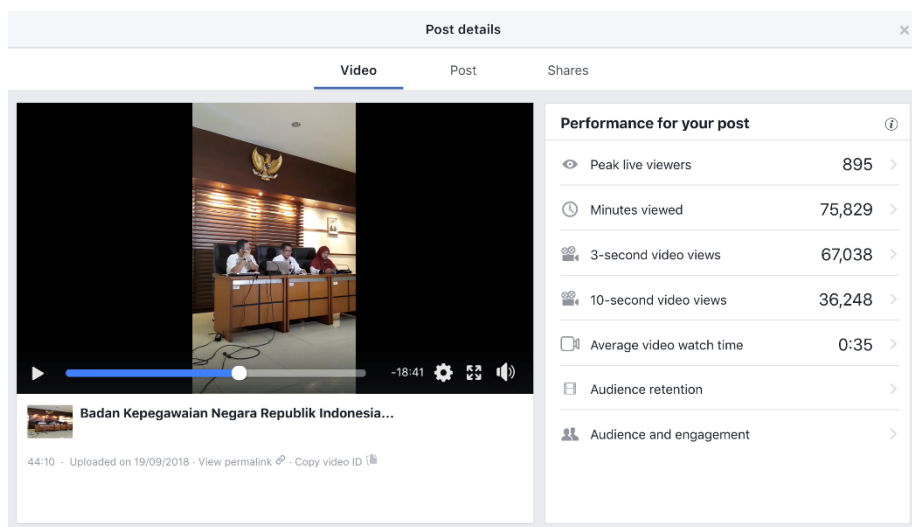
Pada masa pendaftaran seleksi pengadaan CPNS Tahun 2018, Tim Publikasi telah melaksanakan diseminasi melalui beberapa media penyampaian yang sering digunakan oleh BKN. Media tersebut antara lain:

Konferensi Pers

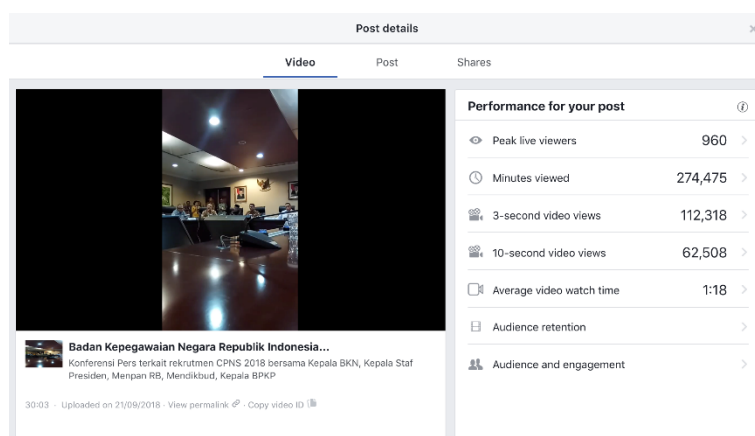
Tim Publikasi melaksanakan konferensi pers menjelang pembukaan pendaftaran, pertengahan pendaftaran, dan akhir pendaftaran. Setiap kegiatan konferensi pers disiarkan secara langsung melalui media sosial BKN, baik facebook, twitter, maupun instagram. Menjelang pendaftaran, konferensi pers diadakan pada tanggal 19 September 2018 untuk mengumumkan rencana aktivasi portal sscn.bkn.go.id, persyaratan generik penerimaan CPNS dan lain sebagainya.

Konferensi pers kedua diadakan pada tanggal 21 September 2018 untuk menjawab berbagai pertanyaan seputar formasi eks Tenaga Honorer K-2, dan kesempatan bagi eks Tenaga Honorer K-2 dengan usia di atas 35 tahun untuk mendaftar ke formasi PPPK apabila nanti Peraturan yang mengaturnya telah ditetapkan.

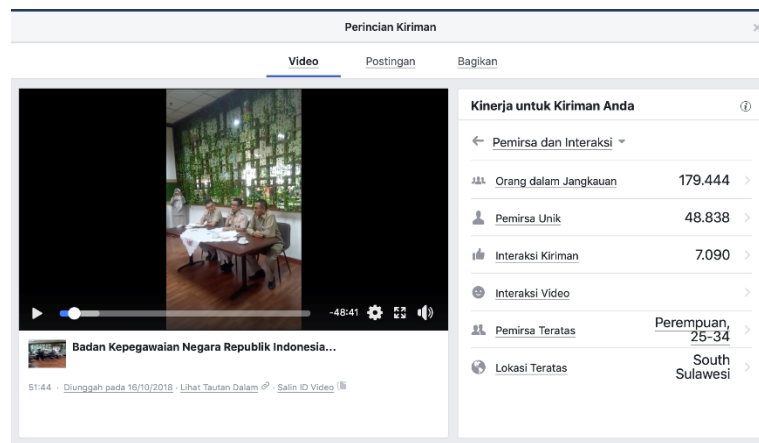
Menjelang akhir pendaftaran, konferensi pers kembali dilaksanakan untuk menyampaikan statistik pelamar SSCN, jumlah akun final, pelamar yang sudah submit lamaran, jumlah pelamar yang belum diverifikasi berkasnya, dan penundaan proses penerimaan CPNS Daerah di wilayah terdampak gempa palu. Konferensi pers tersebut dilaksanakan pada tanggal 16 Oktober 2018. Berikut statistik kinerja live streaming konferensi pers tersebut.



Gambar 20. Konferensi Pers menjelang pembukaan penerimaan CPNS 2018.



Gambar 21. Konferensi Pers menanggapi keluhan eks Tenaga Honorer K2 di KSP.



Gambar 22. Konferensi Pers statistik pelamar CPNS 2018.

Siaran Pers

Selama masa pendaftaran, terdapat 10 siaran pers yang disebarakan. 10 Siaran pers tersebut merupakan update informasi berkali kepada wartawan mitra. Mulai dari aktivasi portal, syarat formasi, tentang pendaftaran SSCN yang diperpanjang sampai tanggal 15 Oktober 2018, top 10 K/L/D peminat terbanyak dan masih banyak lagi. Judul selengkapnya ada pada daftar di bawah ini.

Tabel 11. Daftar Siaran Pers saat masa pendaftaran CPNS 2018.

Tanggal	Judul Siaran Pers
19/9	Portal sscn.bkn.go.id Sudah Dapat Diakses, Pendaftaran Paling Cepat Dimulai 26 September 2018
20/9	Syarat dan Formasi Jabatan CPNS 2018 dari 72 KLD
21/9	Sebanyak 87,4% K/L/D Pembuka Rekrutmen CPNS Telah Menginput Syarat dan Formasi Jabatan dalam Portal SSCN
26/9	Pelamar CPNS 2018 Sudah Dapat Melamar ke 245 Instansi via Portal SSCN
27/9	Top 10 K/L/D Dengan Peminat Terbanyak Dalam Masa Registrasi CPNS 2018
28/9	111.294 Akun Terbentuk, Prodi PGSD Dominasi Pendaftar Hari Ketiga SSCN
28/9	Persiapan Seleksi CPNS 2018 dan Kolaborasi Empat Institusi Pemerintah
03/10	Pendaftaran SSCN Diperpanjang
11/10	Terdapat 4.834 Tenaga Honorar Eks K-II Sudah Submit Jalur Formasi Khusus CPNS 2018
16/10	Pendaftaran SSCN Ditutup 15 Oktober 2018, Berikut 9 (sembilan) Fakta Menarik yang Terjadi Sepanjang Masa Pendaftaran

Berita

Sejumlah 16 berita yang disampaikan oleh Tim Publikasi melalui website resmi BKN tentang pendaftaran SSCN.

Tabel 12. Daftar berita web bkn.go.id saat masa pendaftaran CPNS 2018.

Tanggal	Judul Berita
19/09	Penerimaan CPNS 2018 Dibuka, 19 September 2018, Portal SSCN BKN Siap Diakses Pelamar
19/09	Pantau Kesiapan Tim Rekrutmen CPNS di Kanreg BKN Yogyakarta, Kepala BKN: Portal SSCN BKN Silakan Diakses Siang ini
19/09	PPK Instansi Pembuka Rekrutmen CPNS 2018 Diimbau Umumkan Penerimaan CPNS
20/09	Ini Dia Enam Formasi Khusus Dalam Rekrutmen CPNS 2018
21/09	Pemerintah Apresiasi Pengabdian Tenaga Honorer
25/09	Humas Pemerintah Harus Aktif Berkomunikasi Kepada Rakyat
26/09	PNP Harus Berani Bermimpi, Untuk Bangun Sistem Pelayanan yang Lebih Baik
27/09	Top 10 Instansi Dengan Peminat Terbanyak Dalam Masa Registrasi CPNS 2018
28/09	111.294 Akun SSCN Terbentuk, Prodi PGSD Dominasi Pendaftar Hari Ketiga SSCN
28/09	Seluruh Rangkaian Seleksi CPNS 2018 Gratis dan Bebas dari KKN
01/10	Ini Dia Enam Jalur Formasi Khusus Pendaftaran CPNS 2018
03/10	Pendaftaran SSCN Diperpanjang, Pemulihan Daerah Terdampak Bencana Menjadi Pertimbangan
04/10	Persiapkan Seleksi CPNS, BKN Gelar Persiapan dan Pengorganisasian Tata Kelola Pelaksanaan CPNS Tahun 2018
08/10	Mendikbud Serahkan Soal SKD CPNS 2018 Kepada Panselnas
10/10	Jaring Peminat Berkualitas, Pansel CPNS BKN 2018 Siapkan 3 Jenis Seleksi
17/10	Ini 9 (sembilan) Fakta Menarik Tentang Pendaftaran Daring CPNS 2018

Media Sosial

Penyebaran informasi melalui media sosial resmi BKN digunakan untuk menyebarkan berbagai informasi tentang pendaftaran melalui SSCN. Informasi itu misalnya pengumuman dan tata cara pendaftaran, selain itu konten-konten yang menjadi jawaban dari banyaknya pertanyaan peserta. Berikut jumlah posting pada dua kanal media sosial resmi BKN: Twitter: 284 tweet, terdiri dari 67 posting dan 217 mention helpdesk, Facebook: 28 Posting, terdiri dari 16 posting infografis atau foto dan 6 Video.



Gambar 23. Contoh posting di media sosial saat pengumuman penerimaan CPNS 2018.

Selain tentang pendaftaran, disampaikan juga solusi dari kendala-kendala yang dialami oleh pelamar dalam melaksanakan pendaftaran. Kendala-kendala tersebut didapatkan dari aduan pelamar, baik aduan melalui media sosial maupun melalui aduan langsung di helpdesk SSCN yang ada pada Kantor Pusat BKN. Tercatat terdapat 407 balasan mention sejak 1-15 Oktober yang telah dilakukan.

Informasi tentang berbagai hal terkait pendaftaran melalui SSCN. Informasi itu seperti HOAX, pengumuman dan tata cara pendaftaran, selain itu konten-konten yang menjadi jawaban dari banyaknya pertanyaan peserta.



Gambar 24. Contoh posting di media sosial untuk merespons pertanyaan warganet.

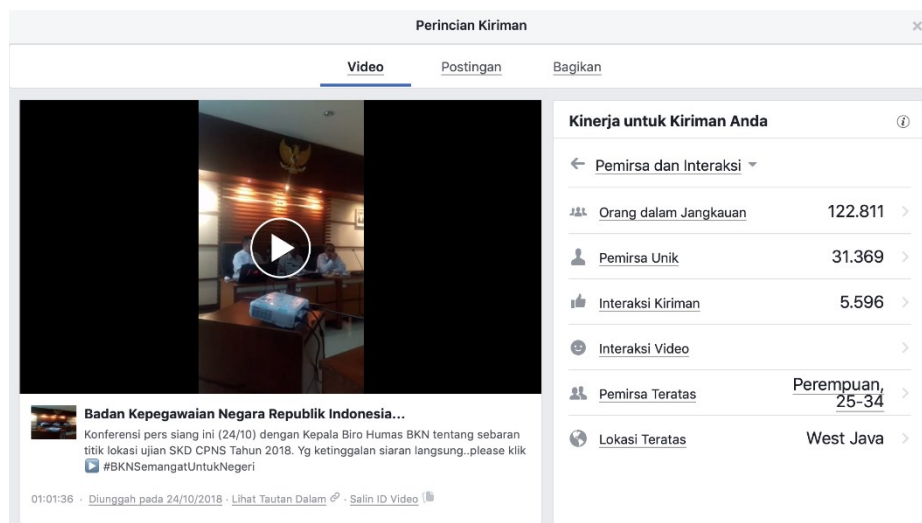


Gambar 25. Contoh posting di media sosial saat terjadi perubahan kebijakan.

Persiapan Pelaksanaan SKD

Konferensi Pers

Dalam masa persiapan pelaksanaan SKD dilakukan konferensi pers pada tanggal 24 Oktober 2018. Pada konferensi pers tersebut disampaikan beberapa titik lokasi ujian SKD CPNS yang akan digunakan dalam seleksi tahun ini.



Gambar 26. Konferensi Pers penjelasan titik lokasi SKD.

Siaran Pers

Detail informasi yang disampaikan dalam konferensi pers tersebut juga disampaikan dalam 2 siaran pers sebagai berikut.

Tabel 13. Daftar Siaran Pers saat pelaksanaan SKD CPNS 2018.

Tanggal	Judul Siaran Pers
23/10	Seleksi CPNS Berbasis Komputer Dilaksanakan Serentak Mulai Pekan Keempat Oktober 2018
24/10	SKD CPNS 2018 akan Digelar di 269 Lokasi, Perhatikan Dua Hal yang Wajib Dibawa

Berita

Untuk menghadapi pelaksanaan SKD CPNS 2018, disampaikan beberapa informasi melalui berita. Di antaranya mengenai hal-hal yang perlu diantisipasi oleh peserta tes, waktu pelaksanaan, maupun mengenai kesiapan sarana prasarana yang telah BKN siapkan dan jaminan terhadap konsistensi dan kredibilitas proses rekrutmen.

Tabel 14. Daftar berita web bkn.go.id saat persiapan pelaksanaan SKD CPNS 2018.

Tanggal	Judul Berita
18/10	Jelang Pengumuman Seleksi Administrasi dan Pelaksanaan SKD Rekrutmen CPNS, Ini Hal-hal yang Perlu Diperhatikan
18/10	Fasilitasi Seleksi CPNS 2018, CAT BKN Pastikan Proses Rekrutmen Konsisten dan Kredibel
19/10	Sebelum Ikut SKD, Pelamar Perlu Pahami Tiga Item yang Diujikan
23/10	Surat Palsu Mengatasnamakan Kepala BKN Kembali Ditemukan
24/10	Seleksi CPNS Berbasis Komputer Dilaksanakan Serentak Mulai Pekan keempat Oktober 2018

Pelaksanaan SKD

Berita

Berita mengenai pelaksanaan SKD berisi berbagai macam informasi, mulai dari kendala yang diatasi oleh tim di lokasi tes, lokasi tes yang digunakan pada tes pertama, apresiasi anggota dewan terhadap pelaksanaan tes dan masih banyak lagi.

Tabel 15. Daftar berita web bkn.go.id saat pelaksanaan SKD CPNS 2018.

Tanggal	Judul Berita
26/10	Hujan, Zona Registrasi SKD Kemenkum HAM di Kantor Walikota Jakarta Timur dipindahkan ke Dalam Gedung
26/10	Tak hanya di Jakarta, Berikut Data Sejumlah Daerah yang Juga Menjadi Lokasi SKD CPNS pada Hari Pertama

27/10	Infrastruktur CAT BKN Wujudkan Program GIM untuk Kerja Nyata Revolusi Mental
27/10	Hari Pertama Pelaksanaan SKD CPNS di Jakarta, Sebagian Besar Peserta Patuhi Peraturan yang Berlaku
28/10	Peserta SKD, Bersainglah dengan Normal, Sehat dan Bersemangat
29/10	Lahap Soal Latihan SKD CPNS demi Lolos Seleksi
30/10	BKN Bidik ASN Berbudi Pekerti dan Etika Baik
30/10	Anggota Dewan Apresiasi Adanya Formasi Khusus dalam Rekrutmen CPNS 2018
31/10	CAT BKN Fasilitas SKD CPNS Lapan, Jaring Putra Putri Terbaik di Wilayah Sumbar
31/10	Sebanyak 197 Atlet Berprestasi Ikuti SKD CPNS 2018
31/10	Demi SKD, Rentang Jarak dan Waktu Ditempuh oleh Peserta SKD CPNS
31/10	Hingga 2 November, 11.289 Pelamar CPNS akan Ikut SKD di Kantor Walikota Jakbar
31/10	Sekda Pemprov DKI Jakarta: Kami Libatkan CAT BKN Karena Terpercaya Untuk Jaring Generasi Berkualitas
31/10	Berstatus Pemda dengan Pelamar Terbanyak, 25.906 Peserta SKD Pemprov DKI Bertanding Memperebutkan 3.244 Formasi

Media Sosial (dan Pesan)

Melalui media sosial resmi BKN, disampaikan review dan informasi ter-update tentang pelaksanaan SKD di berbagai titik lokasi. Informasi terdiri dari peserta saat proses registrasi, nilai tertinggi, situasi menarik atau kegiatan petugas atau peserta. Di antara beberapa media sosial resmi BKN, telah disampaikan sebanyak 118 posting melalui Facebook dengan 79 posting berisi foto dan 9 video. Sedangkan 437 tweet disampaikan melalui twitter dengan 6 di antaranya berisi video dan 75 berisi foto.



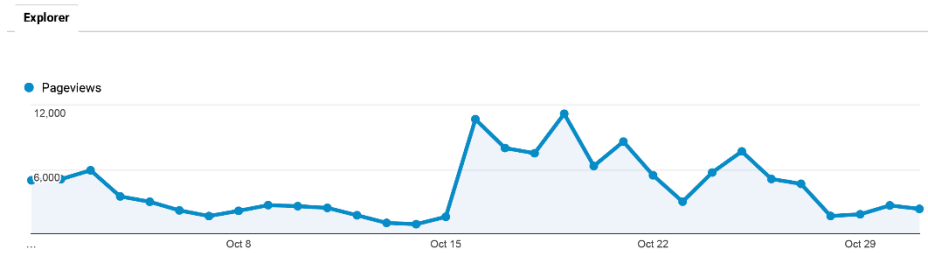
Gambar 27. Ragam informasi saat berlangsung penerimaan CPNS 2018.

Hasil Diseminasi

Hasil diseminasi dapat dilihat melalui traffic berita pada website resmi BKN, pergerakan sentimen pada berita daring maupun interaksi yang terjadi pada media sosial BKN.

Traffic berita pada website BKN

Traffic berita pada website BKN dapat dilihat dari laporan yang disampaikan oleh *google analytics* terhadap website BKN. Untuk mempermudah membaca laporan tersebut, disampaikan beberapa informasi yang berhubungan langsung dengan berita pada website BKN.



Gambar 28. Traffic berita saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.

Grafik di atas menunjukkan pergerakan pageviews halaman berita pada website resmi BKN. Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa terjadi lonjakan tepat pada saat penutupan pendaftaran pada website SSCN. Sedangkan berita yang menjadi peringkat teratas dengan pageviews terbanyak dapat dilihat di tabel di bawah.

Page	Pageviews	Unique Pageviews	Avg. Time on Page	Bounce Rate	% Exit
	133,676 % of Total: 5.25% (2,546,444)	117,076 % of Total: 6.21% (1,883,874)	00:01:46 Avg for View: 00:01:28 (21.18%)	75.34% Avg for View: 53.87% (39.86%)	44.25% Avg for View: 41.86% (5.71%)
1. /berita/jelang-pengumuman-hasil-seleksi-administrasi-dan-pelaksanaan-sk-d-rekrutmen-cpns-humas-bkn-publikasikan-hal-hal-yang-perlu-dilakukan-pelamar-di-medsos-official	22,200 (16.61%)	19,098 (16.31%)	00:02:02	63.76%	42.04%
2. /berita/perencanaan-suksesi-satu-unsur-penting-penerapan-sistem-merit	16,668 (12.47%)	15,275 (13.05%)	00:02:15	86.08%	84.79%
3. /berita/seleksi-cpns-berbasis-komputer-dilaksanakan-serentak-mulai-pekan-keempat-oktober-2018	11,685 (8.74%)	10,205 (8.72%)	00:02:29	64.01%	45.22%
4. /berita/ini-dia-enam-jalur-formasi-khusus-pendaftaran-cpns-2018	8,027 (6.00%)	7,302 (6.24%)	00:01:46	70.69%	36.17%
5. /berita/penerimaan-cpns-2018-dibuka-19-september-2018-portal-ssc-bkn-siap-diakses-pelamar	5,790 (4.33%)	5,115 (4.37%)	00:01:48	75.58%	49.26%
6. /berita/sebelum-ikut-sk-d-pelamar-perlu-pahami-tiga-item-yang-diuji	5,465 (4.09%)	4,900 (4.19%)	00:02:22	66.63%	39.91%

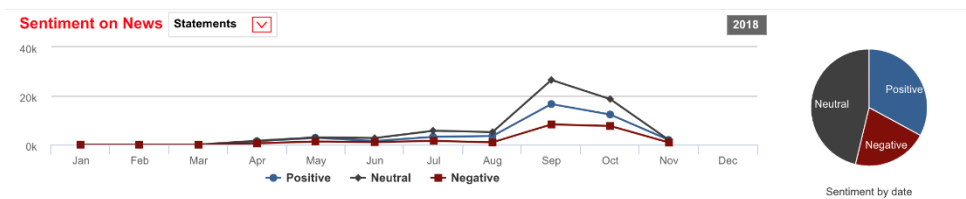
Gambar 29. Peringkat *pageview* saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa, berita mengenai Seleksi CPNS mendominasi peringkat pageviews terbanyak. Dengan berita “Jelang Pengumuman Seleksi Administrasi dan Pelaksanaan SKD Rekrutmen CPNS, Ini Hal-hal yang Perlu Diperhatikan” menjadi peringkat pertama. Berita tersebut ditayangkan pada tanggal 18 Oktober 2018, sehingga dapat menjelaskan kenaikan drastis pageviews setelah penutupan pendaftaran.

Pergerakan Sentimen Pada Berita Daring

Pergerakan sentimen pada berita daring dapat dilihat melalui laporan yang disampaikan oleh pihak Indonesia media monitoring. Dalam laporan tersebut dapat dilihat sentimen pemberitaan

media daring terhadap Seleksi CPNS. Sentimen tersebut berupa pernyataan-pernyataan yang ada pada berita daring yang berisi tentang seleksi CPNS.

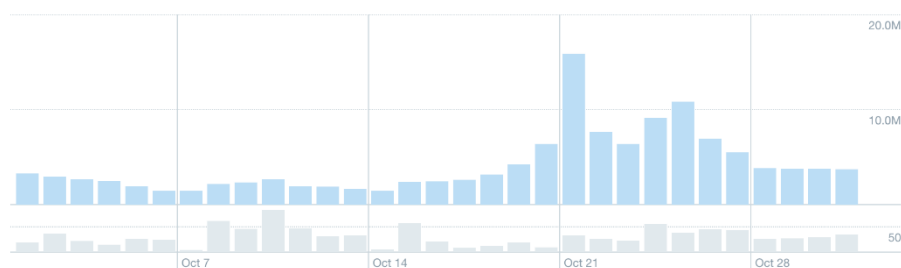


Gambar 30. Pergerakan sentimen pada media daring saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.

Pada grafik sebelah kiri dapat dilihat terjadi pergerakan seimbang antara sentimen positif, netral dan negatif terhadap seleksi CPNS. Hal tersebut dapat menandakan bahwa siaran pers maupun informasi yang kita sampaikan dapat meredam pemberitaan negatif yang menyangkut seleksi CPNS. Sedang pada grafik sebelah kanan merupakan komposisi sentimen positif, netral dan negatif pada bulan Oktober lalu. Hal ini menunjukkan tren pemberitaan daring yang lebih kearah netral apabila berita tersebut menyebutkan seleksi CPNS.






Interaksi pada media sosial BKN

Interaksi warganet terhadap unggahan pada media sosial resmi BKN dapat dilihat melalui analytic pada masing masing media sosial. Berikut ringkasannya.



Gambar 31. Interaksi media sosial BKN saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.

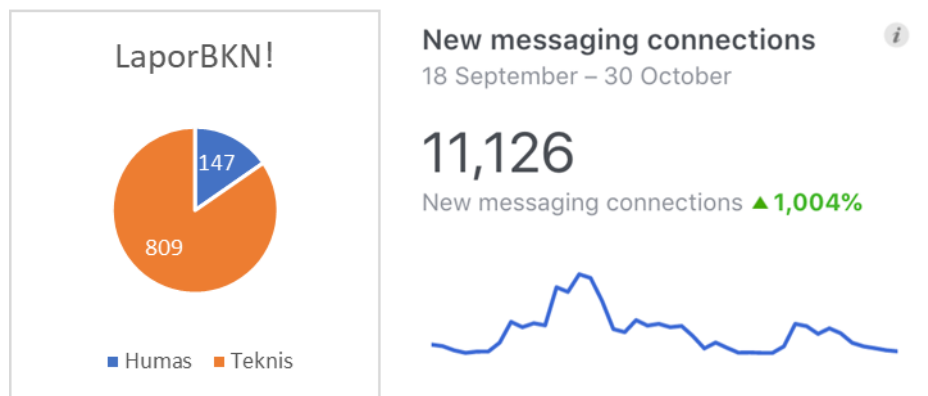
Secara keseluruhan selama bulan Oktober unggahan pada twitter BKN dilihat sebanyak 128,9 juta kali, dengan puncaknya pada 21 oktober sebanyak 15 jutaan. Sedangkan untuk tweet dengan pengunjung terbanyak didominasi oleh tweet yang menjelaskan tentang apa itu SKD dan berapa passing gradenya, detailnya dapat dilihat di bawah.

Tweets	Top Tweets	Tweets and replies	Promoted	Impressions	Engagements	Engagement rate
	#ASNKiniBeda @BKNgoid · Oct 17 Dalam Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) terdapat 3 aspek yang diuji, yaitu: 1. Tes Karakteristik Pribadi (TKP) 2. Tes Intelegensia Umum (TIU) 3. Tes Wawasan Kebangsaan (TWK) Masing-masing dari ketiga aspek tersebut akan mimin bahas secara mendalam #SobatBKN #2019JadiASN pic.twitter.com/SKEjSHOSMA			1,570,854	68,505	4.4%
	#ASNKiniBeda @BKNgoid · Oct 18 Hai #SobatBKN , setelah kemarin kita membahas Seleksi Kompetensi Dasar (SKD). Kali ini kita bahas Passing Grade (Nilai Ambang Batas) kelulusan dari SKD CPNS 2018. Ayo simak Nilai Ambang Batas dari formasi yang kamu lamar #SobatBKN #2019JadiASN #BKNSemangatUntukNegeri pic.twitter.com/angYrmSmkE			905,218	72,651	8.0%
	#ASNKiniBeda @BKNgoid · Oct 17 Akhirnya, Tes Karakteristik Pribadi dlm SKD bertujuan melihat kemampuan #SobatBKN beradaptasi, bekerja scr tim, IT, pelayanan, karakter, integritas, kemampuan menahan sebaran hoax & SARA dll. #2019JadiASN #BKNSemangatUntukNegeri pic.twitter.com/zMYfOwx5Fs			839,949	72,805	8.7%
	#ASNKiniBeda @BKNgoid · Oct 17 Untuk Tes Wawasan Kebangsaan dalam SKD, #SobatBKN pejuang #CPNS2018 akan diuji ttg hal berikut. Mengapa ini perlu? Karena kalian adalah calon perekat NKRI, penjamin kesatuan & persatuan bangsa. #2019JadiASN #BKNSemangatUntukNegeri pic.twitter.com/rXjmFhlKuf			799,171	72,988	9.1%
	#ASNKiniBeda @BKNgoid · Oct 17 SKD: 35 soal TWK, 30 TIU, & 35 TKP. Nilai 5 jika benar & 0 jika salah dlm TWK & TIU; TKP jawaban bernilai 1~5. U/ penuhi passing grade Formasi Umum, cukup jawab benar 15 TWK, 16 TIU, & 29 TKP bernilai 5. Formasi lainnya? Sabar, masih ada esok. Jangan lupa bahagia, cheers.			749,677	24,400	3.3%

Gambar 32. Top tweet saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.

Aduan

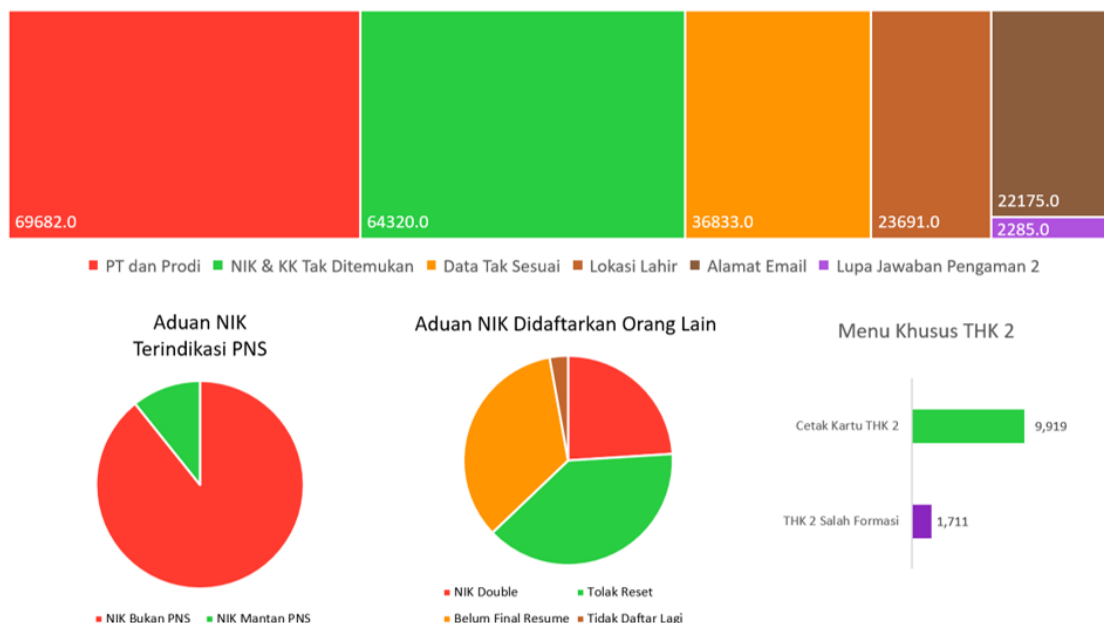
Tim Publikasi, selain melakukan diseminasi, juga menerima pengaduan mengenai pelaksanaan Penerimaan CPNS Tahun 2018. Pengaduan tersebut diterima baik melalui email, LapoBKN!, dan media sosial.



Gambar 33. Jumlah aduan dalam LAPORKN! saat pelaksanaan seleksi CPNS 2018.

Pada diagram lingkaran sebelah kanan menjelaskan jumlah laporan yang masuk melalui kanal LaporBKN!, 147 laporan diselesaikan oleh petugas dari Biro Humas, sedangkan 809 laporan didisposisikan kepada tim teknis di Direktorat Pengolahan Data dan Informasi Kepegawaian.

Sedangkan pada diagram garis sebelah kanan menunjukkan pergerakan pesan baru yang masuk ke dalam inbox facebook yang menanyakan mengenai Seleksi CPNS. Untuk aduan melalui email humasbknri@gmail.com dan humas@bkn.go.id terdapat 614 aduan. Pada gambar di bawah ini, dirangkum permasalahan dalam Helpdesk daring untuk P3K (Pejabat



Gambar 34. Rekapitulasi aduan daring Helpdesk seleksi CPNS 2018.

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, pada tahun 2017 berkurang menjadi 18,23, sedangkan pada tahun 2018 berkurang lagi menjadi 16 hari. Secara rutin Biro Humas selaku administrator LAPORBKN! menyurati unit kerja yang memiliki tanggungan penyelesaian laporan lebih dari 5 hari.

Selain berusaha mengurangi lama tindak lanjut laporan, BKN juga berkesempatan untuk mengunjungi beberapa pemangku kepentingan, di antaranya KSP, Ombudsman RI, Kemenpan RB, dan Komisi Informasi, untuk mendapat saran, masukan, serta sekaligus tukar menukar pandangan untuk perbaikan sistem LAPORBKN!.



Gambar 35. Kunjungan ke Komisi Informasi, 21 Februari 2018.

2.4. Program Penguatan Integritas dalam Pelayanan Publik

2.4.1. Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Pegawai

2.4.1.1. Perubahan Mind-set menuju Pelayanan Prima

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

Kegiatan ini dimotori oleh beberapa Unit Kerja yang mempunyai tugas dan fungsi bersinggungan langsung dengan pelayanan publik, di antaranya Biro Humas, Biro Kepegawaian, Biro Umum, Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan, Pusat Pengkajian dan Penelitian Kepegawaian, serta beberapa Kanreg BKN.

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

2.4.1.2. Workshop Budaya Pelayanan Prima

Agar mind-set pelayanan prima dapat diimplementasikan dengan baik, Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan menginisiasi *Workshop* Budaya Pelayanan Prima yang diikuti sebagian pegawai yang bertugas di Kedeputan Mutasi dan Kesettamaan. Pembicara yang dihadirkan antara lain Deputy Bidang Mutasi Kepegawaian, Kepala Biro Humas, dan narasumber dari Kemenpan RB.

Diharapkan workshop ini memberikan pemahaman bagi peserta tentang bagaimana membangun budaya pelayanan prima dan *customer engagement* di bidang pelayanan mutasi kepegawaian di BKN pusat.

2.4.1.2. Studi Banding Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman petugas pelayanan informasi publik, Biro Humas melakukan studi banding pelayanan publik ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Ke depan diharapkan PKT akan dapat mengintegrasikan semua lini pelayanan kepegawaian, dan menyediakan *customer relation officer* yang dapat merespons kebutuhan pelanggan.



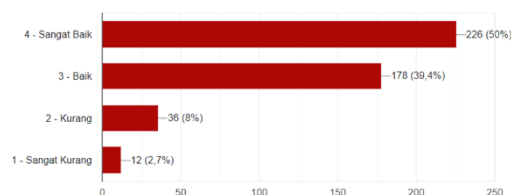
Gambar 36. Studi banding pelayanan publik ke DPMPTSP Pemprov DKI Jakarta, 6 Desember 2018.

2.4.2. Survei Integritas Pegawai

Survei Integritas Pegawai dilaksanakan dengan menyebarkan instrumen survei untuk unit kerja di BKN Pusat dan Kanreg BKN dengan minimal responden sebanyak 10 orang. Survei ini dilakukan secara daring dengan mengisi kuesioner pada google form dengan jumlah responden yang mengisi sebanyak 457 orang. Rekapitulasi hasil survei ini disajikan dalam gambar-bambar berikut.

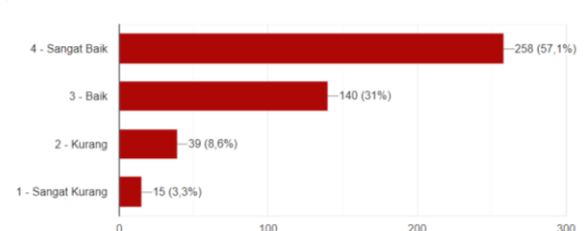
Petugas/Pegawai/Pejabat di instansi saya menangani tugas-tugas/pekerjaan mereka secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

452 tanggapan



Petugas/Pegawai/Pejabat di instansi saya melaksanakan tugasnya tanpa menerima pemberian (uang/hadiah/hiburan/ dan kemudahan fasilitas atau janji).

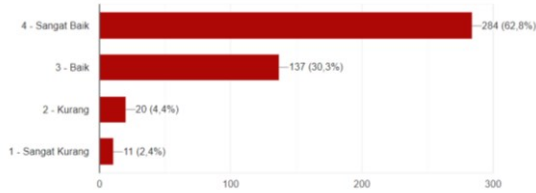
452 tanggapan



Gambar 37. Respons atas pertanyaan 1 dan 2.

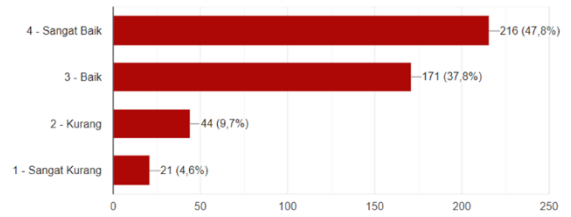
Petugas/Pegawai/Pejabat di instansi saya dalam melaksanakan tugas/pekerjaan memberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan daerah asal (kesukuan), sekolah asal, kekerabatan, agama.

452 tanggapan



Pelapor kejadian korupsi dan pelapor terkait pelanggaran kepentingan publik/masyarakat dilindungi secara efektif di instansi saya.

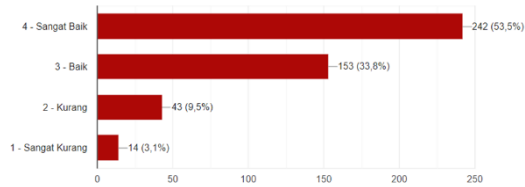
452 tanggapan



Gambar 38. Respons atas pertanyaan 3 dan 4.

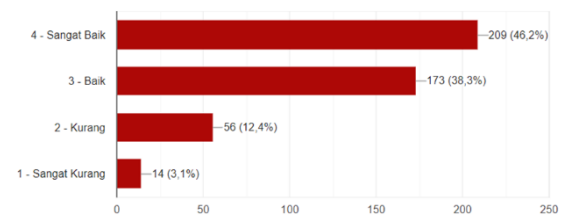
Petugas/Pegawai/Pejabat di instansi saya yang melakukan pelanggaran, diproses secara tegas/adil sesuai peraturan yang berlaku.

452 tanggapan



Sistem pencegahan korupsi di internal di instansi saya telah berjalan secara efektif

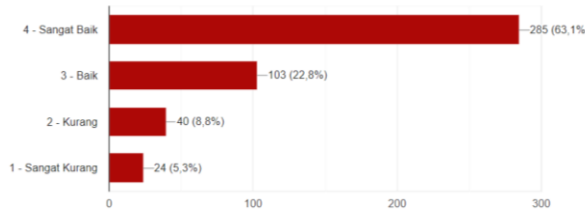
452 tanggapan



Gambar 39. Respons atas pertanyaan 5 dan 6.

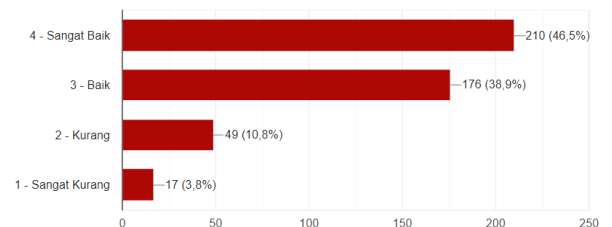
Dalam instansi saya, proses penerimaan pegawai telah bersih dari KKN.

452 tanggapan



Dalam Instansi saya, proses penempatan/redistribusi pegawai telah bersih dari KKN.

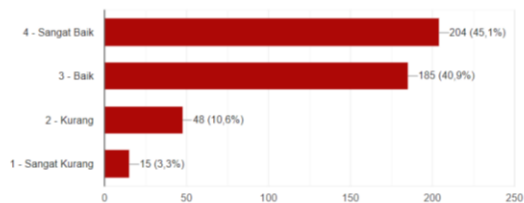
452 tanggapan



Gambar 40. Respons atas pertanyaan 7 dan 8.

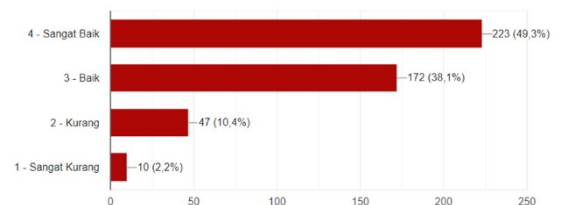
Dalam instansi saya, proses promosi/kenaikan jabatan telah bersih dari KKN.

452 tanggapan



Dalam instansi saya, proses pemilihan/persetujuan pegawai yang akan ikut dalam program pengembangan kompetensi (diklat/beasiswa dll) telah bersih dari KKN.

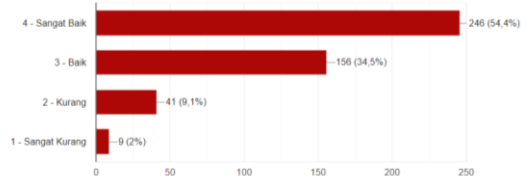
452 tanggapan



Gambar 41. Respons atas pertanyaan 9 dan 10.

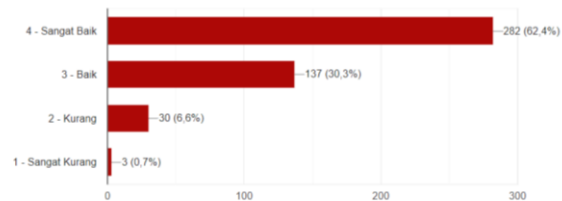
Dalam instansi saya, proses pengurusan kenaikan pangkat telah bebas dari KKN.

452 tanggapan



Dalam instansi saya, proses pengurusan gaji berkala telah bebas dari KKN.

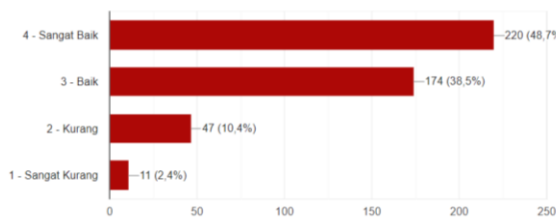
452 tanggapan



Gambar 42. Respons atas pertanyaan 11 dan 12.

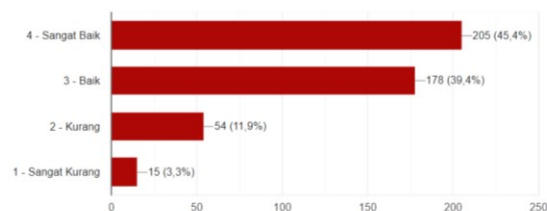
Dalam instansi saya, proses pengelolaan absensi pegawai telah bebas dari manipulasi.

452 tanggapan



Dalam instansi saya, pengelolaan anggaran pada pengeluaran perjalanan dinas dan biaya operasional telah bebas dari penyalahgunaan/penyimpangan.

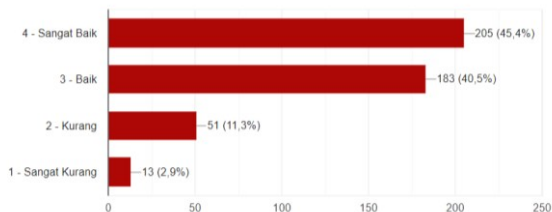
452 tanggapan



Gambar 43. Respons atas pertanyaan 13 dan 14.

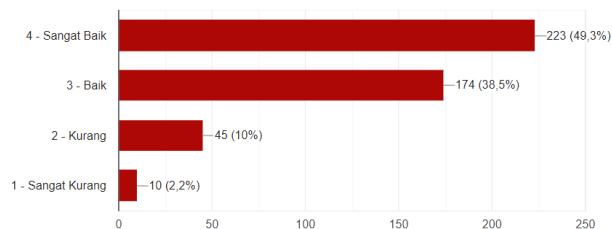
Dalam instansi saya, pengelolaan anggaran biaya penunjang pelaksanaan kegiatan (honorarium/ lembur) telah bebas dari penyalahgunaan/ penyimpangan.

452 tanggapan



Dalam instansi saya, telah terbebas praktik pemalsuan bukti transaksi.

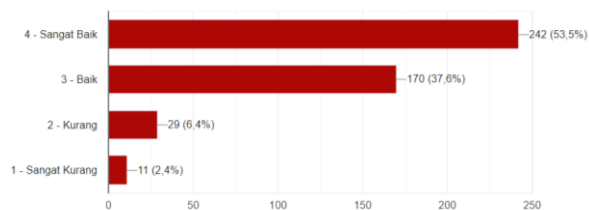
452 tanggapan



Gambar 44. Respons atas pertanyaan 15 dan 16.

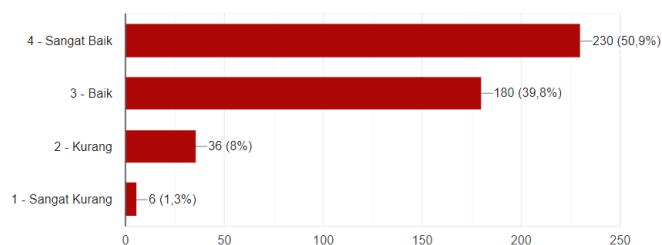
Atasan di instansi saya bertanggung jawab atas pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan

452 tanggapan



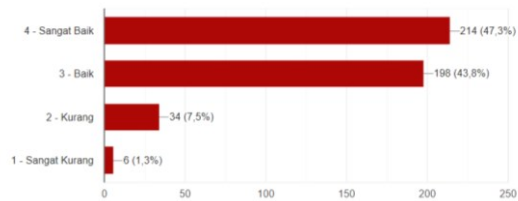
Atasan di instansi saya selalu menaati dan memberikan perintah kerja sesuai aturan

452 tanggapan

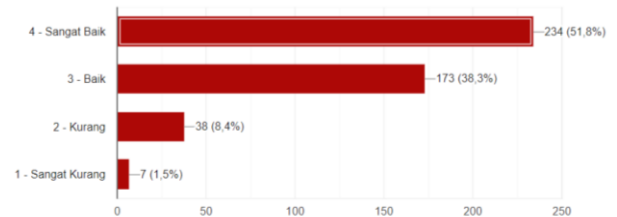


Gambar 45. Respons atas pertanyaan 17 dan 18.

Atasan di instansi saya memberikan teguran/peringatan/hukuman saat saya melakukan pekerjaan tugas yang tidak sesuai dengan aturan tersebut.
452 tanggapan



Atasan di instansi saya selalu mematuhi kode etik dan aturan disiplin organisasi.
452 tanggapan



Gambar 46. Respons atas pertanyaan 19 dan 20.

Tabel 16. 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
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik
Indeks	90,49 (Kategori: A, Sangat Baik)			

Hasil survei Integritas Pegawai ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun lalu dengan penambahan basis nilai 9,6 serta peningkatan kategori menjadi A (Sangat Baik). Dengan persepsi yang makin positif ini, diharapkan program dan kegiatan reformasi birokrasi di BKN akan lebih berhasil dan menyentuh hal-hal yang bersifat substantif.

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.

Program dan kegiatan reformasi birokrasi secara umum dan Pokja Pelayanan Publik di BKN pada tahun 2018 terlihat semakin baik, menyentuh akar rumput, dan semakin substantif.