



**JADWAL REALISASI RENCANA AKSI KELOMPOK KERJA  
PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2019**

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | 1 | <b>Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementasi Standar Pelayanan berbasis ISO 9001:2015</li><li>2. Survei Kepuasan Bernilai Baik</li><li>3. Percepatan Pelayanan (Maks 12 Hari)</li><li>4. Pengembangan Pelayanan Single Window</li><li>5. Pengembangan Pelayanan berbasis TI Terintegrasi</li></ol> |
|   | 2 | <b>Monitoring dan Supervisi Kinerja Pelayanan</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Monitoring Kinerja Pelayanan</li><li>2. Evaluasi Kinerja Pelayanan</li><li>3. Penanganan Pengaduan Pelayanan</li><li>4. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan</li></ol>  |
|   | 3 | <b>Penguatan Integritas dalam pelayanan Publik</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai</li><li>2. Survei Integritas Pegawai</li></ol>   |

**Tim Reformasi Birokrasi  
Pokja Pelayanan Publik  
Badan Kepegawaian Negara  
2019**

# DAFTAR ISI

---

|   |     |
|---|-----|
| DAFTAR ISI .....  | II  |
| RINGKASAN EKSEKUTIF .....   | III |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 2   |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 2   |
| 1.2 Tujuan .....  | 3   |
| BAB II CAPAIAN POKJA PELAYANAN PUBLIK .....   | 4   |
| 2.1. Program Kerja .....  | 4   |
| 2.2. Program Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik..... | 6   |
| 2.2.1. Implementasi Standar Pelayanan Berbasis <i>ISO</i> .....                         | 6   |
| 2.2.2. Survei Kepuasan Masyarakat Bernilai Baik .....                                   | 8   |
| 2.2.3. Percepatan Pelayanan .....   | 20  |
| 2.2.4. Pengembangan Pelayanan Single Window .....                                       | 21  |
| 2.2.5. Pengembangan Pelayanan Berbasis TI yang Lebih Cepat .....                        | 23  |
| 2.3. Program Monitoring dan Supervisi Kinerja Pelayanan .....                           | 28  |
| 2.3.1. Monitoring Kinerja Pelayanan .....   | 28  |
| 2.3.2. Evaluasi Kinerja Pelayanan .....   | 30  |
| 2.3.3. Penanganan Pengaduan Pelayanan .....   | 33  |
| 2.3.4. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan .....   | 40  |
| 2.4. Program Penguatan Integritas dalam Pelayanan Publik .....                          | 41  |
| 2.4.1. Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Pegawai .....                              | 41  |
| BAB III PENUTUP .....   | 43  |

## 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 2019. 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. Maing-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 2019 berjalan baik dan lancar. Demikian pula program reformasi birokrasi secara umum dan Pokja Pelayanan Publik di BKN pada tahun 2019 terlihat semakin substantif.

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

Jakarta, 23 April 2020

Ketua Pokja Pelayanan Publik,

Paryono

# BAB I PENDAHULUAN

---

## 1.1. Latar Belakang

Praktik Reformasi Birokrasi (RB) di lingkup instansi pemerintah termasuk Badan Kepegawaian Negara (BKN) dituntut dapat berjalan secara konkrit. Hal ini yang mendasari semangat realisasi RB di seluruh kantor BKN melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal. Selain untuk mempercepat tata kelola pemerintahan yang baik, implementasi RB menjadi sumber utama percepatan seluruh aspek pelayanan di BKN, mulai dari perencanaan sampai dengan praktik pelayanan kepada publik secara langsung.

Pada tahun 2019, Pokja Pelayanan Publik menempatkan 3 hal berikut sebagai fokus realisasi, 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, berintegritas, 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, dan 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 2019 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. Rapat Dengar Pendapat (RDP) BKN, KemenPANRB, dan KASN, 18 November 2019.

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 2019.

| Program   | Kegiatan  | Detail   |
|---|---|--|
| Peningkatan Kualitas Implementasi UU 25/2009 Tentang Pelayanan Publik | Implementasi standar pelayanan berbasis             | Laporan penerapan <i>ISO Stage 2</i>   |
|   |   |  |
|   | 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<br>Unifikasi informasi di web dan media sosial |
|   |   | 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  |
|   | 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  |

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

Program ini terdiri dari 5 (lima) kegiatan, yaitu (1) implementasi standar pelayanan berbasis ISO; (2) survei kepuasan masyarakat bernilai baik; (3) percepatan layanan; (4) pengembangan pelayanan single window; dan (5) pelayanan berbasis TI yang lebih cepat. Terdapat 8 (delapan) fokus kegiatan detil yang dikembangkan dalam program ini.

### 2.2.1. Implementasi Standar Pelayanan Berbasis ISO

Pada tahun-tahun sebelumnya pelayanan berbasis ISO telah diimplementasikan di Kedeputan Bidang Sistem Informasi Kepegawaian melalui sertifikasi ISO 27001 untuk ruang data center BKN dengan latar belakang banyaknya layanan dengan basis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dikerjakan BKN. Selanjutnya pada tahun 2019 pelayanan berbasis ISO ini juga diimplementasikan di Kedeputan Pengawasan dan Pengendalian Kepegawaian untuk mempermudah fungsi pelaporan dan koordinasi antar Instansi Pemerintah, sehingga kinerja pengawasan dan pengendalian kepegawaian baik di Instansi Pusat dan Instansi Daerah dapat berjalan optimal.

#### 2.2.1.1. Sertifikasi ISO 27001 untuk Sistem Pengawasan dan Pengendalian Kepegawaian

Fungsi pengawasan dan pengendalian menjadi salah satu kontribusi penting dalam manajemen kepegawaian, khususnya dalam aspek controlling. Pada tahun 2019, BKN menggunakan sistem online untuk mempermudah dan mempercepat kontrol pengawasan pengendalian kepegawaian dengan berbasis ISO 27001 dengan mengedepankan aspek preventif dan melibatkan masing-masing Instansi dengan satu sistem terintegrasi.

The image displays two screenshots of an 'Audit Report' form. The top screenshot shows the header with the TVM NORD logo and a table for 'Audit Findings' with columns for 'Findings', 'Audit number', 'Audit date', and 'Audit status'. The bottom screenshot shows the header with the TVM NORD logo and a table for 'Audit Findings' with columns for 'Findings', 'Audit number', 'Audit date', and 'Audit status'.

Gambar 2. Pelayanan Kedeputan Pengawasan dan Pengendalian Kepegawaian Berbasis ISO 27001.

### 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 Talent Pool Tahap II pada November 2019.

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

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan. Fungsi utama BKN adalah melayani masyarakat PNS Indonesia sehingga sebagai bagian dari institusi pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. 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 Tengah, 22 Agustus 2019.

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.

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 rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

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

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. Kemudahan prosedur pelayanan    | 8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  |
| 2. Kejelasan persyaratan pelayanan | 9. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal |
| 3. Kepastian dan kejelasan petugas | 10. Kecepatan pelayanan                  |
| 4. Kedisiplinan petugas            | 11. Lamanya waktu kepengurusan           |
| 5. Tanggung jawab petugas          | 12. Pengurusan tanpa biaya               |

6. Kemampuan petugas

13. Kenyaman di lingkungan unit pelayanan

7. Kesopanan dan keramahan petugas

14. Keamanan di lingkungan unit pelayanan

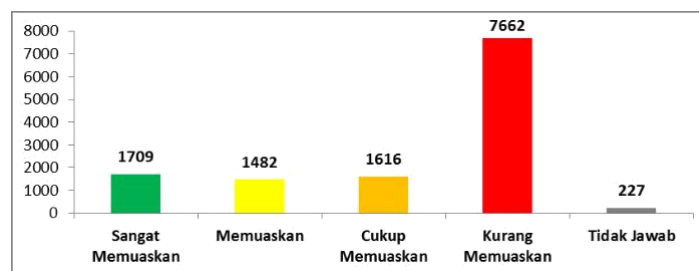
#### A. Polling Layanan Website BKN

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](http://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](http://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](http://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](http://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:

$$\Sigma_{web}(\text{bulan}) = \Sigma_{SM} + \Sigma_M + \Sigma_{CM} + \Sigma_{KM} \times 100$$

$\Sigma_{SM}$  = Jumlah responden yang memberikan penilaian sangat memuaskan

$\Sigma_M$  = Jumlah responden yang memberikan penilaian memuaskan

$\Sigma_{CM}$  = Jumlah responden yang memberikan penilaian cukup memuaskan

$\Sigma_{KM}$  = Jumlah responden yang memberikan penilaian kurang memuaskan

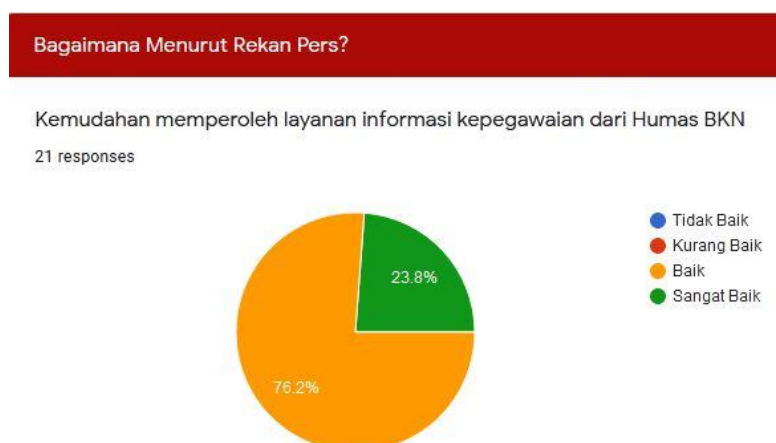
Tabel 6. Perhitungan nilai IKP terhadap layanan informasi di website BKN tahun 2019.

| 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. Indeks Kepuasan Hubungan Media BKN

### Pertanyaan 1. Kemudahan memperoleh layanan informasi kepegawaian dari Humas BKN

Diagram 1. Respon terhadap pertanyaan 1

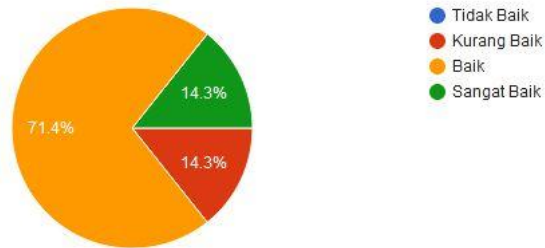


### Pertanyaan 2. Kejelasan persyaratan permintaan wawancara/data/peliputan ke Humas BKN

Diagram 2. Respon terhadap pertanyaan 2

Kejelasan persyaratan permintaan wawancara/data/peliputan ke Humas BKN

21 responses

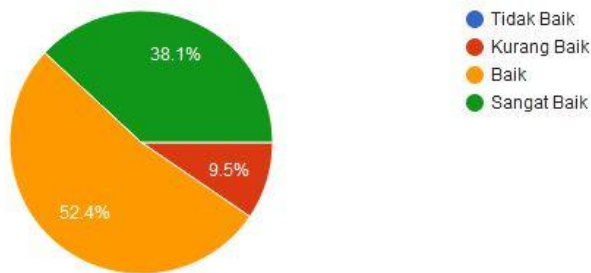


Pertanyaan 3. Kecepatan Humas BKN terhadap permintaan layanan informasi yang diajukan awak media

Diagram 3. Respon terhadap pertanyaan 3

Kecepatan Humas BKN terhadap permintaan layanan informasi yang diajukan awak media

21 responses

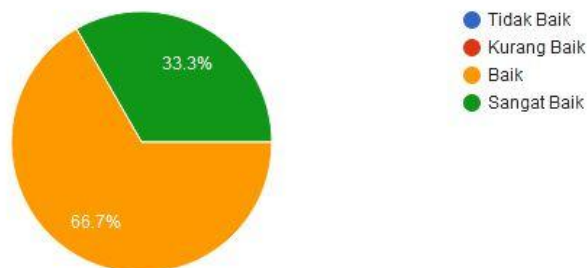


Pertanyaan 4. Kemampuan petugas Humas BKN menjelaskan layanan informasi melalui pemberitaan siaran pers

Diagram 4. Respon terhadap pertanyaan 4

Kemampuan petugas Humas BKN menjelaskan layanan informasi melalui pemberitaan siaran pers

21 responses

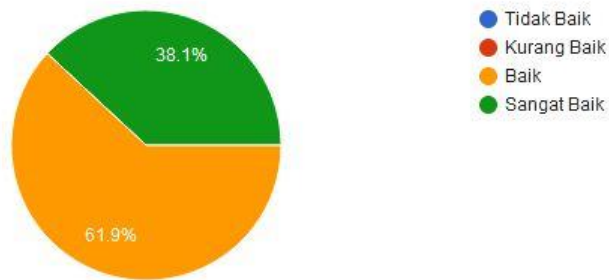


Pertanyaan 5. Tingkat kesopanan petugas Humas BKN saat memberikan layanan informasi kepegawaian

Diagram 5. Respon terhadap pertanyaan 5

Tingkat kesopanan petugas Humas BKN saat memberikan layanan informasi kepegawaian

21 responses

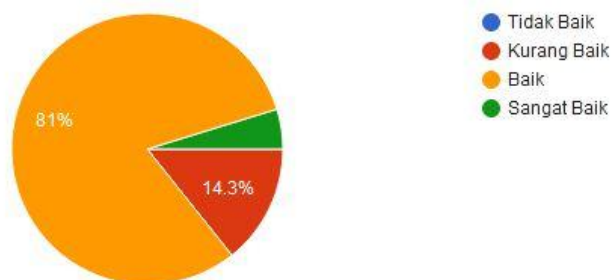


Pertanyaan 6. Kondisi ruangan konferensi pers yang tersedia di BKN

Diagram 6. Respon terhadap pertanyaan 6

Kondisi ruangan konferensi pers yang tersedia di BKN

21 responses

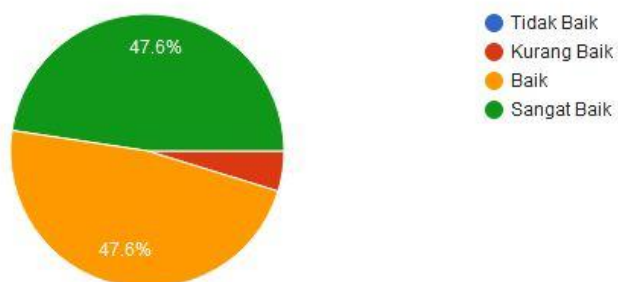


Pertanyaan 7. Humas BKN sudah menerapkan layanan hubungan media tanpa biaya

Diagram 7. Respon terhadap pertanyaan 7

Humas BKN sudah menerapkan layanan hubungan media tanpa biaya

21 responses

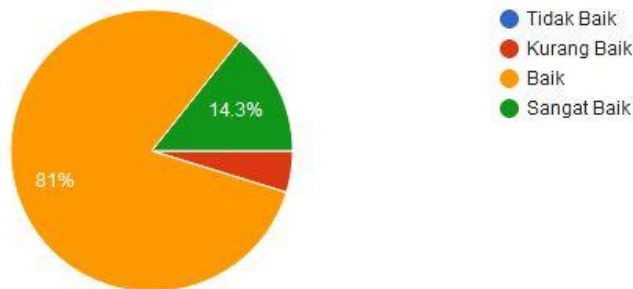


Pertanyaan 8. Tingkat intensitas penyampaian bahan informasi kepada awak media/pers

Diagram 8. Respon terhadap pertanyaan 8

Tingkat intensitas penyampaian bahan informasi kepada awak media/pers

21 responses

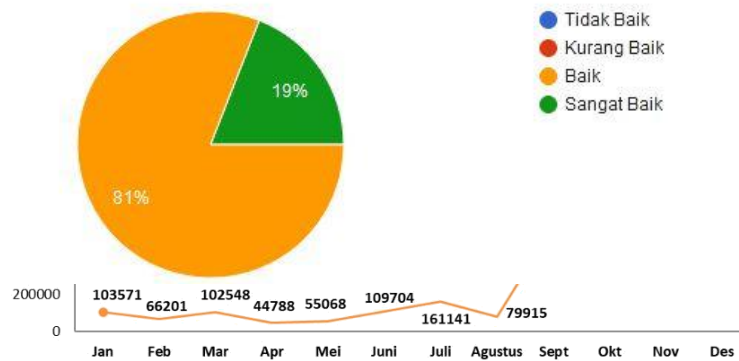


Pertanyaan 9. Respons petugas Humas BKN saat Anda mengeluhkan layanan terhadap awak media/pers

Diagram 9. Respon terhadap pertanyaan 9

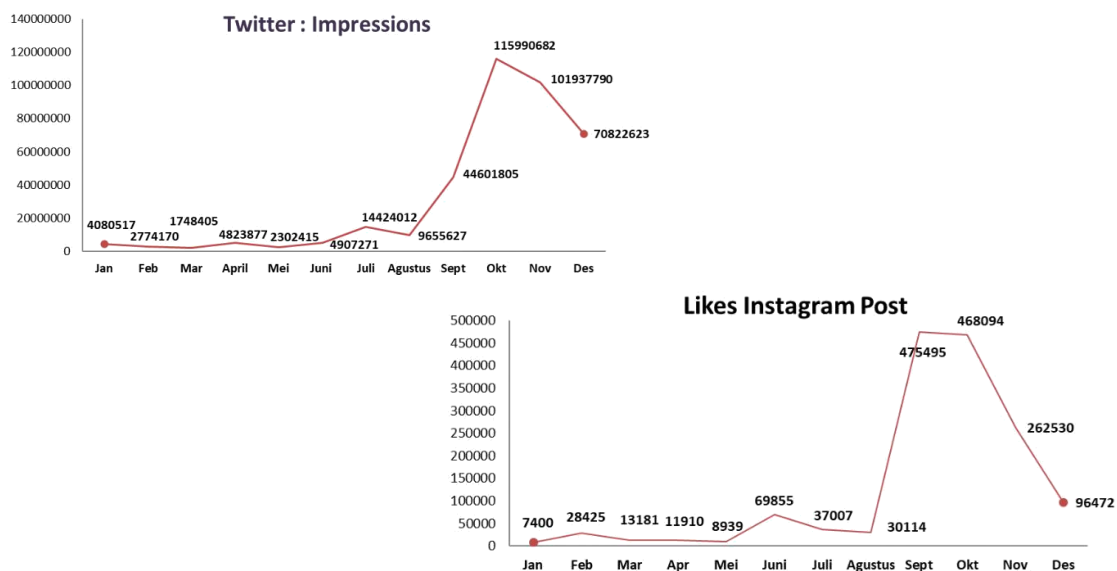
Respons petugas Humas BKN saat Anda mengeluhkan layanan terhadap awak media/pers

21 responses



### C. Media Sosial BKN

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:

$$\sum \text{Medsos} = \frac{\Sigma + \Sigma + \Sigma}{3}$$

Tabel 7. Perhitungan nilai IKP terhadap layanan informasi di website BKN tahun 2019.

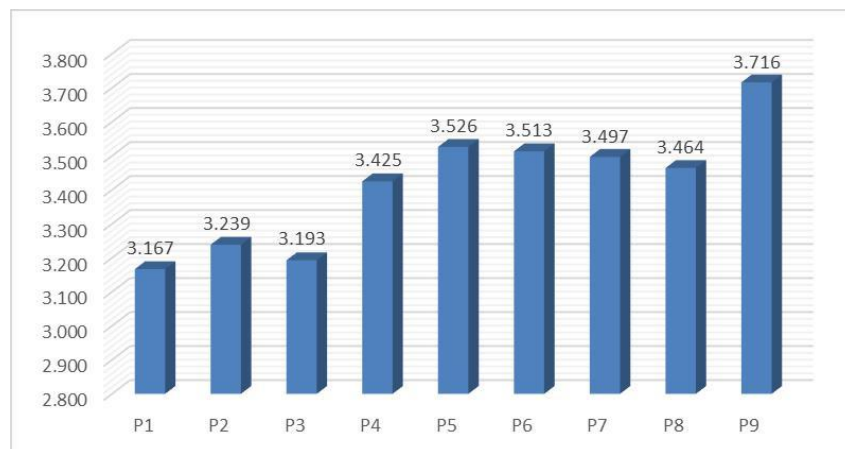
| Bulan     | $\Sigma$ FB | $\Sigma$ Tw | $\Sigma$ IG | $\sum \text{Medsos} =$ |
|-----------|-------------|-------------|-------------|------------------------|
| Januari   | 100         | 100         | 74          | 91                     |
| Februari  | 64          | 68          | 100         | 77                     |
| 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                  |

#### 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 2019 BKN memiliki Instrumen Pengolahan Data Survei 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 2019 sebanyak 316 responden. Dari 316 responden tersebut, bisa terlihat data sebagai berikut:



Gambar 5 Hasil SKM berdasarkan 9 paramater (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 2019 atas 316 orang responden yang mengisi questioner indeks kepuasan publik yaitu Predikat BAIK dengan nilai **86,96**.

#### 2.2.2.3. Survei Kepuasan Lanjutan Aksi Program P2K di Papua dan Papua Barat

Dengan tagline “Menjangkau Untuk Melayani” pada tahun 2019 BKN kembali melanjutkan aksi P2K dengan agenda pemetaan SDM ASN untuk menjaring potensi dan kompetensi Pejabat Pengawas sebagai pejabat pelaksana pada level pelayanan dasar di Papua dan Papua Barat.

Terhitung sebanyak 42 personil Asesor dari Kantor Pusat BKN dan Kantor Regional BKN, serta melibatkan 94 asesor dari lintas instansi pusat dan daerah diterjunkan secara bertahap. Tim akan dibagi menjadi 2 (dua) tahap, sejak Februari hingga Maret 2019. Lokasi yang akan dijangkau sedikitnya 17 (tujuh belas) titik, yang tersebar di Provinsi Papua dan Papua Barat. Lanjutan program ini tidak terlepas dari Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2017 tentang Percepatan Pembangunan Kesejahteraan di Provinsi Papua dan Papua Barat.

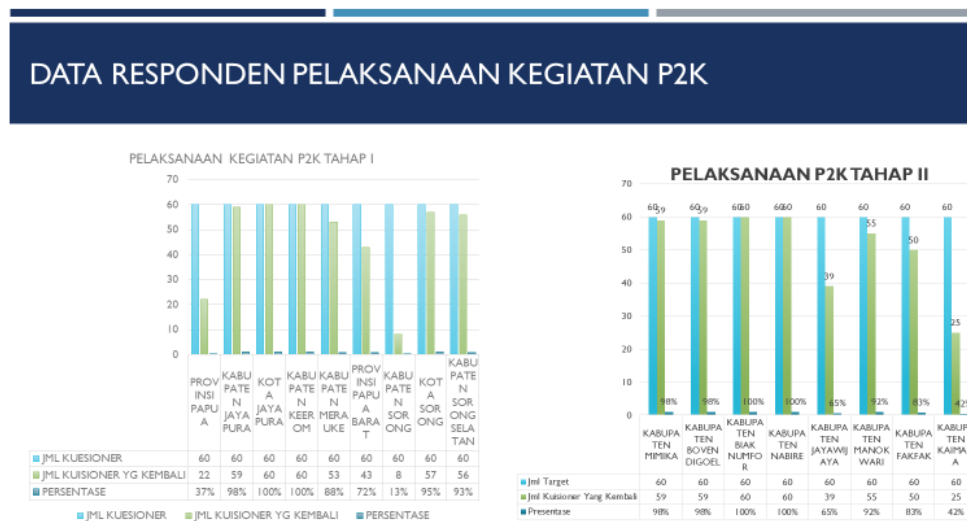
Usai realisasi program lanjutan P2K tersebut, BKN juga menggelar kegiatan evaluasi pelaksanaan pendekatan pelayanan kepegawaian di Bandung, Kamis (28/11/2019) guna membahas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Program P2K yang digulirkan BKN di Provinsi Papua dan Papua Barat.

Program P2K BKN 2019 memberikan dampak positif yakni selain mengetahui kompetensi ASN di wilayah Papua dan Papua Barat, juga meningkatkan indikator Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) bagi instansi. Selain itu dari program ini juga didapatkan lima kompetensi tertinggi yang dimiliki ASN di kedua wilayah tersebut mencakup komponen perekat bangsa, kerja sama, dan integritas.



Gambar 5. Rapat Evaluasi Program P2K, 13 Desember 2019.

Hasil penilaian pemetaan kompetensi P2K yang diolah oleh Puspenkom BKN dilaporkan kepada Lembaga Administrasi Negara (LAN), Kantor Staf Presiden (KSP), Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN), dan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN/Bapenas).



Gambar 6.Data responden pelaksanaan program P2K 2019

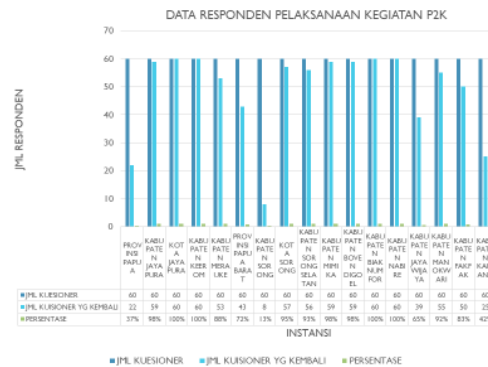
Kegiatan P2K BKN 2019 dilaksanakan di 17 instansi wilayah Papua dan Papua Barat, melibatkan 136 Asesor SDM Aparatur dari BKN, Kementerian/Lembaga, dan Pemerintah Daerah. IKM terhadap program ini menunjukkan bahwa rata-rata peserta di 17 instansi merasa puas dengan nilai mencapai 3.47 atau 78.94.

| HASIL INDEX KEPUASAN PELAYANAN KEGIATAN P2K |                     |           |                |                |                        |
|---|---------------------|-----------|----------------|----------------|------------------------|
| No  | Unit Kerja          | Nilai IKM | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
| <b>Papua &amp; Papua Barat</b>              |                     |           |                |                |                        |
| 1.  | Prov. Papua         | 3.63      | 89.04          | A              | Sangat Puas            |
| 2.  | Kab. Biak Numfor    | 3.58      | 80.13          | B              | Puas                   |
| 3.  | Kab. Manokwari      | 3.45      | 80.03          | B              | Puas                   |
| 4.  | Kab. Nabire         | 3.48      | 79.61          | B              | Puas                   |
| 5.  | Kota Sorong         | 3.41      | 79.59          | B              | Puas                   |
| 6.  | Kota Jayapura       | 3.46      | 79.57          | B              | Puas                   |
| 7.  | Kab. Sorong         | 3.75      | 79.38          | B              | Puas                   |
| 8.  | Kab. Keerom         | 3.43      | 79.28          | B              | Puas                   |
| 9.  | Kab. Fak-Fak        | 3.46      | 79.27          | B              | Puas                   |
| 10.   | Kab. Kaimana        | 3.48      | 79.00          | B              | Puas                   |
| 11.   | Kab. Jayapura       | 3.43      | 78.80          | B              | Puas                   |
| 12.   | Kab. Mimika         | 3.39      | 77.97          | B              | Puas                   |
| 13.   | Kab. Jayawijaya     | 3.47      | 77.79          | B              | Puas                   |
| 14.   | Kab. Sorong Selatan | 3.46      | 77.40          | B              | Puas                   |
| 15.   | Prov. Papua Barat   | 3.46      | 76.14          | B              | Puas                   |
| 16.   | Kab. Manokwari      | 3.36      | 75.67          | B              | Puas                   |
| 17.   | Kab. Sorong         | 3.41      | 75.59          | B              | Puas                   |

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Kategori Mutu Pelayanan | Mutu Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|-------------------------|----------------|
| 1              | 1-1,75         | 25,00 - 43,75           | D                       | Tidak Baik     |
| 2              | 1,76-2,5       | 43,76 - 62,50           | C                       | Kurang Baik    |
| 3              | 2,51-3,25      | 62,51 - 81,25           | B                       | Baik           |
| 4              | 3,26-4,00      | 81,26 - 100             | A                       | Sangat Baik    |

## HASIL INDEX KEPUASAN PELAYANAN KEGIATAN P2K

| NO | TAHAP | INSTANSI                 | TARGET JML KUSIONER | JML KUSIONER YG KEMBALI | PERSENTASE |
|----|-------|--------------------------|---------------------|-------------------------|------------|
| 1  | I     | PROVINSI PAPUA           | 60                  | 22                      | 37%        |
|    |       | KABUPATEN JAYAPURA       | 60                  | 59                      | 98%        |
|    |       | KOTA JAYAPURA            | 60                  | 60                      | 100%       |
|    |       | KABUPATEN KEEROM         | 60                  | 60                      | 100%       |
|    |       | KABUPATEN MERAUKE        | 60                  | 53                      | 88%        |
|    |       | PROVINSI PAPUA BARAT     | 60                  | 43                      | 72%        |
|    |       | KABUPATEN SORONG         | 60                  | 8                       | 13%        |
|    |       | KOTA SORONG              | 60                  | 57                      | 95%        |
|    |       | KABUPATEN SORONG SELATAN | 60                  | 56                      | 93%        |
|    |       | KABUPATEN MIMIKA         | 60                  | 59                      | 98%        |
| 2  | II    | KABUPATEN BOVEN DIGOEI   | 60                  | 59                      | 98%        |
|    |       | KABUPATEN BIAK NUMFOR    | 60                  | 60                      | 100%       |
|    |       | KABUPATEN NABIRE         | 60                  | 60                      | 100%       |
|    |       | KABUPATEN JAYAWIJAYA     | 60                  | 39                      | 65%        |
|    |       | KABUPATEN MANOKWARI      | 60                  | 55                      | 92%        |
|    |       | KABUPATEN FAKFAK         | 60                  | 50                      | 83%        |
|    |       | KABUPATEN KAIMANA        | 60                  | 25                      | 42%        |
|    |       | JUMLAH                   |                     |                         | 1020       |



Gambar 7. Indeks kepuasan pelaksanaan program P2K 2019.

### 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 Kedeputusan Wasdal melalui mekanisme WBS (*Whistle Blowing System*).

Pengaduan yang masuk melalui LAPORBKN! 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 2019, BKN telah menerima 5.496 laporan melalui aplikasi LAPORBKN! dan WBS. Sebanyak 2.908 laporan dinyatakan selesai, 1.976 laporan sedang berproses (posisi 31 Desember 2019), dan sisa 612 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 2019 adalah 14 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.

Tabel 9. Rekapitulasi Pengaduan yang masuk ke Lapor BKN!.

| <b>Klasifikasi Pengaduan Tahun 2019</b> |  |                     |
|---|--|---------------------|
| <b>Bulan Januari s/d Desember 2019</b>  |  |                     |
| <b>No</b>                               | <b>Jenis Aduan</b>                                     | <b>Jumlah Aduan</b> |
| 1                                       | Rekrutmen CPNS/ Sekolah Kedinasan                      | 4007                |
| 2                                       | Profil PNS   | 230                 |
| 3                                       | Pensiun PNS  | 227                 |
| 4                                       | Kenaikan Pangkat PNS                                   | 174                 |
| 5                                       | Mutasi PNS   | 160                 |
| 6                                       | Penyesuaian Ijazah/ Pencantuman gelar PNS/ Ujian Dinas | 153                 |
| 7                                       | Konsultasi Jabatan Struktural/ Fungsional PNS          | 97                  |
| 8                                       | Disiplin PNS   | 73                  |
| 9                                       | Tenaga Honorer K2                                      | 51                  |
| 10                                      | Konsultasi Regulasi Kepegawaian                        | 52                  |
| 11                                      | Status Kepegawaian PNS                                 | 29                  |
| 12                                      | Penipuan CPNS  | 26                  |
| 13                                      | Tugas/ Izin Belajar PNS                                | 27                  |
| 14                                      | Gaji dan Kesejahteraan PNS                             | 21                  |
| 15                                      | Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja             | 20                  |
| 16                                      | Usul Penerbitan Karpeg/ Karis/ Karsu                   | 22                  |
| 17                                      | Simulasi CAT-BKN                                       | 19                  |
| 18                                      | Peninjauan Masa Kerja                                  | 19                  |
| 19                                      | SK Konversi NIP  | 18                  |
| 20                                      | Kinerja ASN/SKP  | 13                  |
| 21                                      | SK Hilang  | 8                   |
| 22                                      | Pengisian Indeks Profesionalisme PNS                   | 8                   |
| 23                                      | Call Center BKN Pusat/ Regional                        | 7                   |
| 24                                      | Aplikasi SAPK  | 6                   |
| 25                                      | Web/ Medsos BKN  | 6                   |
| 26                                      | Pengembangan Pegawai                                   | 5                   |
| 27                                      | Hasil Talent Pool                                      | 3                   |
| 28                                      | Penyalahgunaan Wewenang                                | 3                   |
| 29                                      | Info Pegawai BKN                                       | 4                   |
| 30                                      | Penempatan Pegawai/ CPNS                               | 3                   |
| 31                                      | SK Hilang  | 1                   |
| 32                                      | Mahasiswa Magang                                       | 1                   |
| 33                                      | Indikasi Penipuan CPNS                                 | 2                   |
| 34                                      | Anjab dan ABK  | 1                   |
|   |  | 5496                |

## 2.2.4. Pengembangan Pelayanan Single Window

### 2.2.4.1. Perluasan Basis Layanan Satu Pintu

Setelah berjalan selama kurang lebih 4 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 2019.

| 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       |

Pengembangan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) juga sudah mulai diimplementasikan di sejumlah Kanreg BKN seluruh Indonesia. Sebelumnya pada tahun 2018, dilaksanakan peresmian PTSP di Kanreg BKN Surabaya oleh Kepala BKN sekaligus peluncuran aplikasi SI AREK yang memungkinkan percepatan layanan kepegawaian berbasis *paperless*. Untuk tahun 2019 giliran Kanreg III BKN Bandung yang meresmikan PTSP untuk mempermudah layanan kepegawaian di lingkup wilayah kerja Jawa Barat dan Banten. Berlangsung pada 09 Juli 2019, peresmian PTSP Kanreg III Bandung juga bersamaan dengan peluncuran sistem aplikasi layanan kepegawaian online yang disebut dengan Sistem Informasi PNS Meninggal Dunia (SIPEDA). Sistem aplikasi ini dibangun untuk mempercepat penetapan pensiun PNS, khususnya pensiun janda/duda yang berdampak langsung pada keluarga PNS yang meninggal dunia.



Gambar 8. Peresmian Pelayanan Terpadu Kepegawaian di Kanreg III BKN Bandung (09 Juli 2019).

#### 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.

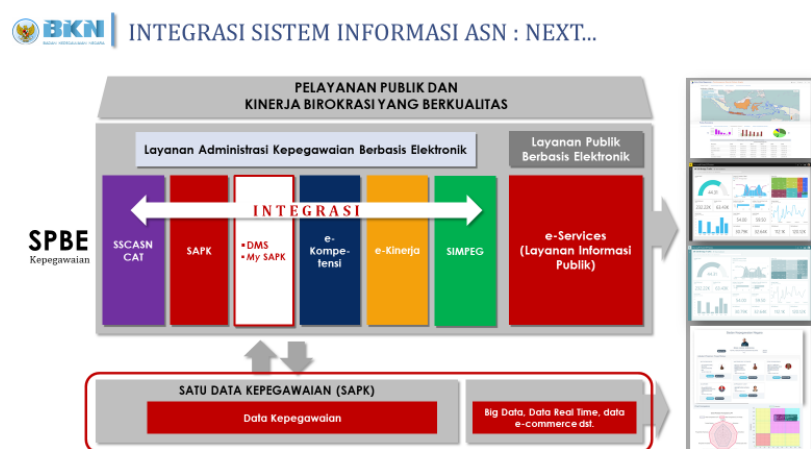
### 2.2.5. Pengembangan Pelayanan Berbasis TI yang Lebih Cepat

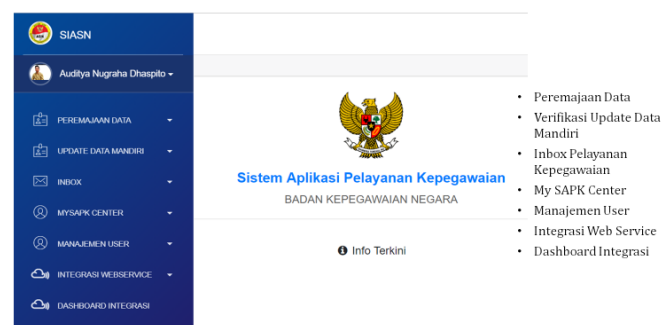
#### 2.2.5.1. Percepatan Integrasi Sistem Informasi ASN (SI-ASN)

Dari aspek implementasi dan pengawasan sistem merit, ada dua sasaran pembangunan SI-ASN. Pertama, untuk menginternalisasi target tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif,

transparan, dan akuntabel melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai dengan Perpres 95/2018, khususnya tentang satu data ASN atau integrasi data ASN yang dimandatkan kepada BKN. Kedua, sistem ini akan digunakan untuk fokus penegakan hukum dan reformasi birokrasi dalam Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Stranas PK) sesuai Perpres 54/2018. Dari perspektif pencegahan korupsi, SI-ASN akan dimanfaatkan untuk transparansi pengisian jabatan di lingkup instansi pusat dan daerah guna meminimalisasi peluang transaksi.

Alokasi rencana kerja TI BKN diprioritaskan dalam pelaksanaan integrasi SI-ASN yang ditargetkan rampung pada tahun 2020. Kedeputan Sistem Informasi Kepegawaian BKN merancang pembangunan infrastruktur integrasi sistem kepegawaian antara BKN dengan seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah. Dalam hal ini, BKN berperan sebagai leading sector untuk penerapan sistem berbagai pakai Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di seluruh instansi.



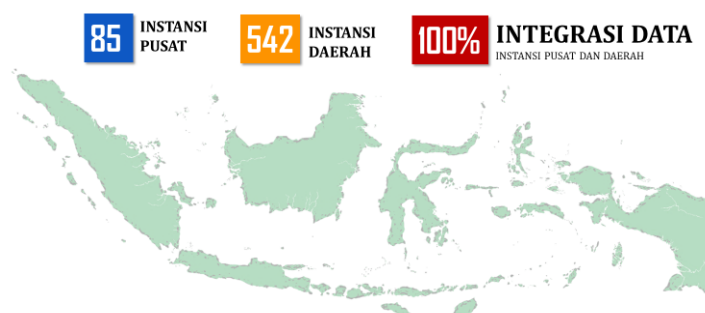


Gambar 9. Skema rancangan sistem kepegawaian terintegrasi.

#### 2.2.5.2. Tahun 2020, BKN Targetkan Data 627 Instansi Terintegrasi

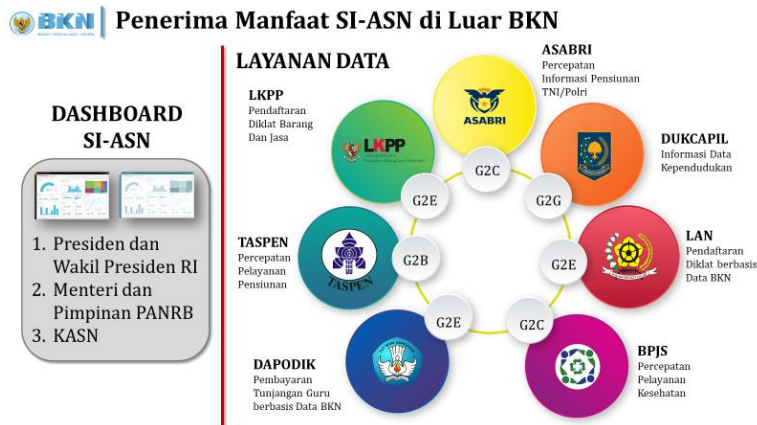
Dengan adanya SI-ASN, target satu data ASN yang dilakukan melalui integrasi SAPK dengan seluruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) yang dikelola oleh instansi. UU ASN memandatkan BKN memiliki kewenangan besar sebagai pengelola sentral data kepegawaian. Untuk itu menjadi tugas BKN untuk mempercepat terwujudnya SI-ASN. Terhitung hingga September 2019 sudah ada 152 instansi yang telah terintegrasi dengan data BKN (34 instansi pusat dan 118 instansi daerah). Pada tahun 2020 ditargetkan 627 instansi pemerintah dapat terintegrasi selanjutnya.

#### BKN | Target Integrasi



#### BKN | APLIKASI PENDUKUNG PERCEPATAN INTEGRASI





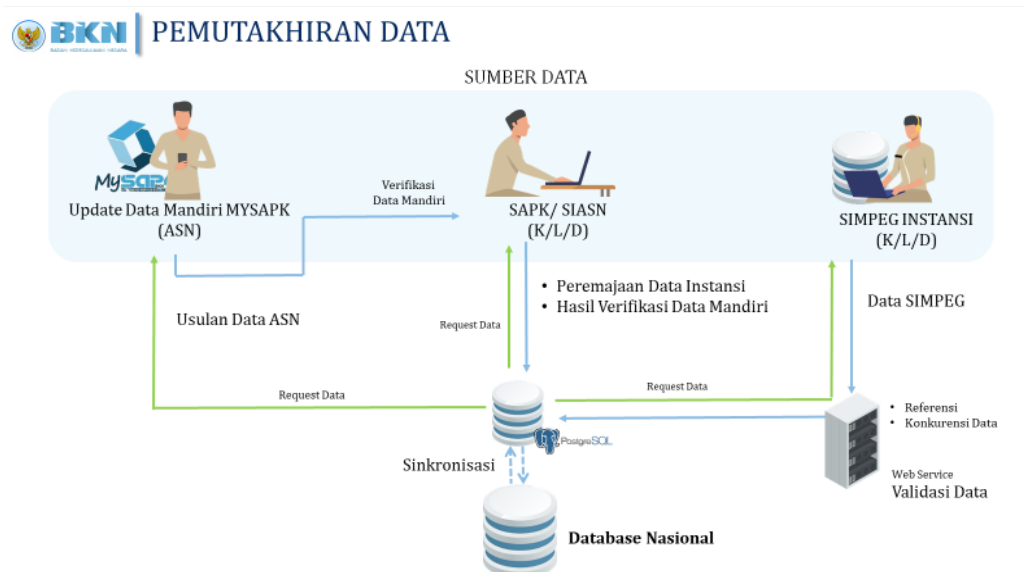
Gambar 10. Skema integrasi SI-ASN.

### 2.2.5.3. MySAPK 2.0: Mobile App Khusus ASN Kini Tersedia Play Store

MySAPK 2.0 adalah *mobile app* yang dikhususkan bagi ASN. Menyajikan fitur bermanfaat meliputi; 1) Kondisi Data Kepegawaian; 2) Permohonan Perubahan Data Kepegawaian; 3) Pantauan Status Kepegawaian (Kenaikan Pangkat dan Pensiun); 4) Mengecek Otentifikasi Dokumen Kepegawaian yang diterbitkan BKN; 5) Laporan Prestasi Kerja; 6) MyKPE; dan 7) Informasi Terkini tentang Dunia ASN. Selain itu MySAPK 2.0 juga terintegrasi dengan BPJS, Taspem, dan Data Kependudukan Nasional.

Misi MySAPK 2.0 ini yakni 1) Menghadirkan transparansi dalam pelayanan publik, khususnya bagi proses pengusulan layanan kepegawaian berupa Kenaikan Pangkat maupun Pensiun. Setiap tahapan proses tersebut akan ternotifikasi langsung ke ASN melalui MySAPK 2.0; dan 2) Menghindari permasalahan dokumen kepegawaian palsu dengan fitur otentifikasi.





Gambar 11. Sistem Aplikasi MySAPK 2.0.

#### 2.2.5.2. Pemanfaatan Media Monitoring

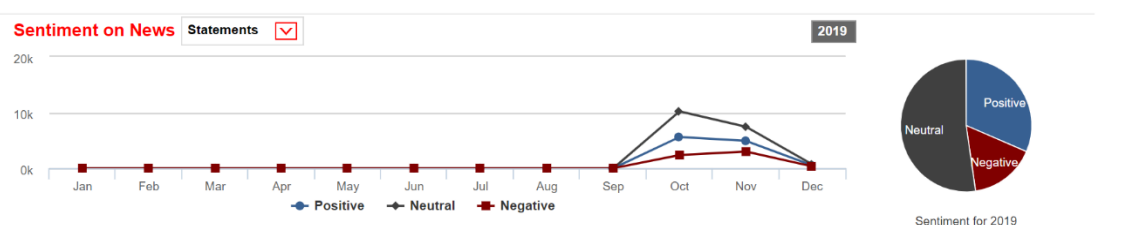
Untuk melihat efektivitas kehumasan, saat ini tidak cukup mengandalkan pengukuran manual ataupun memanfaatkan *analytic tools* sederhana yang tersedia di masing-masing platform media sosial. Kebutuhan ini telah dijawab oleh beberapa penyedia jasa monitoring media. Cakupan informasi yang diinginkan oleh 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. Ketiadaan 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.

Di sepanjang tahun 2019, 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.

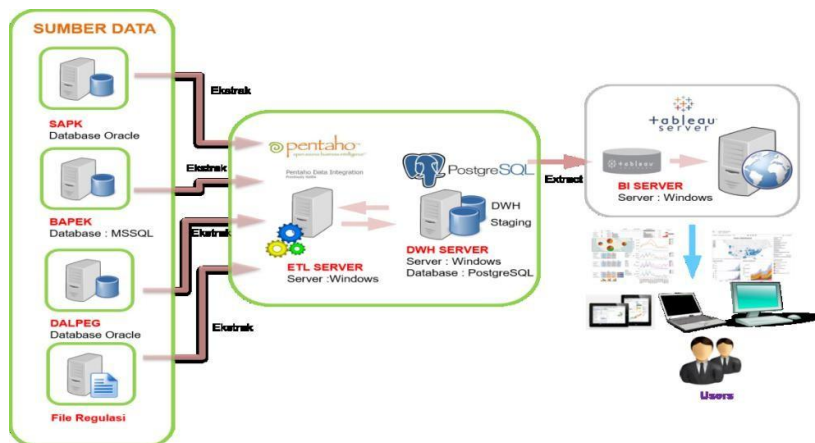


Gambar 12. Contoh monitoring sentiment pemberitaan BKN selama satu bulan.

## 2.3. Program Monitoring dan Supervisi Kinerja Pelayanan

### 2.3.1. Monitoring Kinerja Pelayanan

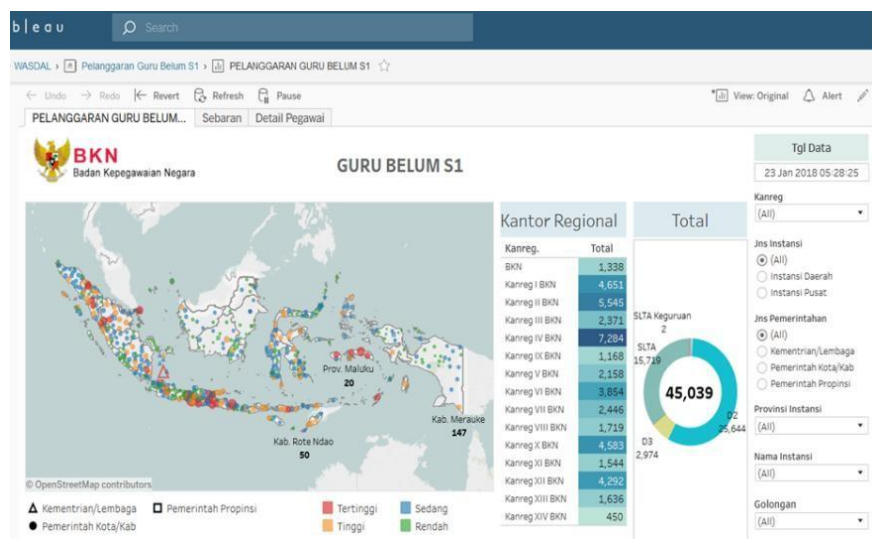
Aplikasi pengelola pengaduan ini difungsikan untuk menerima laporan atau pengaduan atas suatu tindakan, perbuatan yang terindikasi adanya pelanggaran terhadap implementasi NSPK. Aplikasi ini dibagi menjadi dua area yaitu area pertama dikelola oleh Kedepuyan Wasdal yang menerima pengaduan pelanggaran 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 13. 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.

Melalui 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 14. 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*

Setiap tahun BKN terus melakukan evaluasi kinerja PKT dilakukan untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan SOP. Pada 11 Juni 2019 dilakukan rapat koordinasi evaluasi PKT yang diikuti seluruh unit kerja yang melayani PKT. Disepakati untuk meningkatkan kualitas layanan 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 UK membuat jadwal piket setiap bulan dan disampaikan kepada Biro Humas (memo dinas dan email ke humasbknri@gmail.com). Jadwal piket terlampir.
2. Jika Petugas Piket berhalangan, segera diganti dengan staf dari UK yang sama.
3. 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.
4. Deputi Mutasi menunjuk Koordinator Harian dari UK secara bergantian.
5. Koordinator Harian merupakan manajer PKT dan bertanggung jawab atas keseluruhan pelayanan.
6. Koordinator Harian berkantor di Loker F, memakai selempang yang disediakan dan berfungsi sebagai Petugas Penanda Tangan SPPD.
7. Koordinator Harian wajib mengetahui daftar Petugas Piket pada setiap loket.
8. Pejabat Administrator UK memonitor dan supervisi Petugas Piket secara regular. Pelaksanaan monitoring dan supervisi oleh Pejabat Administrator UK menjadi tanggung jawab Koordinator Harian.

9. Petugas Piket hadir 30 menit sebelum waktu pelayanan untuk menyiapkan sistem. Direktorat PSIK menyiapkan panduan penggunaan aplikasi PKT.
10. Setelah selesai melakukan konsultasi/menyerahkan/menerima berkas, Petugas Piket memandu pengunjung untuk mengisi survey kepuasan pelayanan (Tidak Puas – Puas - Sangat Puas).
11. Petugas Piket berpakaian rapi sesuai dengan jadwal seragam BKN, murah senyum, dan melayani dengan baik. Tidak diperkenankan memakai sandal.
12. Serah terima berkas hanya dilakukan di Loker F.
13. Untuk UK non loket, Petugas yang ditunjukan harus siap ketika ada pengunjung (ready on call).
14. Dengan perubahan SOTK BKN terbaru, terdapat unit khusus yang mengelola PKT untuk mempermudah penyelenggaraan dan pengelolaan. Unit ini setara dengan Eselon III seperti halnya Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa.

#### A Perbaikan Sarana Prasarana

1. Pengembangan aplikasi PKT meliputi tetapi tidak terbatas pada: sistem antrian pelayanan terpadu, sistem pemanggilan nomor urut, dan sistem survei 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 Humas menyediakan formulir keluhan dan saran.

#### B 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.


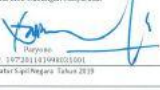
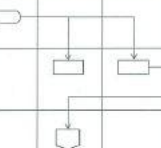
### 2.3.2.2. Revisi SOP Pelayanan Publik – Pengadaan ASN

Dalam rangka pengadaan ASN yang meliputi P3K, CPNS, dan Sekolah Kedinasan Formasi Tahun 2019, Biro Humas BKN mengupdate kembali SOP pelayanan publik BKN yang dilakukan melalui layanan Helpdesk Luring selama masa pendaftaran rekrutmen ASN berlangsung.

| <br><b>BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA</b><br><b>SEKRETARIAT UTAMA</b><br><b>BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT</b>   |  |  |                                       |                                 | NOMOR SOP : 038/SOP/HUMAS/2019<br>TEL. PEMBARUAN : 6 November 2019<br>TEL. SEVISI :<br>TEL. EFFETIP : 11 November 2019<br>DISAHKAN OLEH : <br>Kepala Biro Hubungan Masyarakat<br>NIP. 197201101990031001<br>NAMA SOP : Pelayanan Helpdesk Offline dan Pengadaan CPNS Tahun Anggaran 2019   |         |                        |            |
|---|--|--|---------------------------------------|---------------------------------|---|---------|------------------------|------------|
|   |  |  |                                       |                                 | <b>DAFTAR HUKUM :</b><br>1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Perpres No 38 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik<br>4. Perpres Nomor 58 tahun 2013 tentang Badan Kepegawaian Negara<br>5. Peraturan dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan<br>6. Perka BKN Nomor 19 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Negara<br>7. Keputusan Kepala BKN Nomor 196/KEP/KA/2019 tentang Tim Pelaksana Seleksi Nasional Pengadaan Aparatur Sipil Negara Tahun 2019 |         |                        |            |
| <b>KELOMPOK PELAKSANA :</b><br>1. Pendidikan Minimal D-III<br>2. Mampu mengoperasikan Komputer dan Internet Browser<br>3. Mampu mengoperasikan, menerima dan mengelola data dan informasi<br>4. Meneliti pengetahuan akses dan keamanan jaringan internet<br>5. Dapat melakukan entry data-data |  |  |                                       |                                 |   |         |                        |            |
| <b>PERALATAN/PERLENGKAPAN :</b><br>1. Laptop<br>2. Printer<br>3. Jaringan Internet<br>4. Media publikasi : website, media sosial<br>5. ATK, meja helpdesk<br>6. Aplikasi pendukung  |  |  |                                       |                                 |   |         |                        |            |
| <b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b><br>Disimpan sebagai data elektronik dan manual  |  |  |                                       |                                 |   |         |                        |            |
| <b>PERINGATAN :</b><br>Jika SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan yang diberikan tidak maksimal  |  |  |                                       |                                 |   |         |                        |            |
| NO.   | URUTAN NEGARA  | PELAKSANA  |                                       |                                 | STANDAR MUJU  |         |                        | KETERANGAN |
|   |  | TAMU   | PETUGAS HUBUNGAN HELPDESK VERIFIKATOR | PETUGAS HUBUNGAN HELPDESK TENAN | KELENGKAPAN   | WAKTU   | OUTPUT                 |            |
| 1   | 2  | 3  | 4                                     | 5                               | 6   | 7       | 8                      | 9          |
| 1   | Mengisi formulir permohonan helpdesk (terlengkap no antrian) |  |                                       |                                 | formulir permohonan helpdesk  | 3 menit | ringkasan permasalahan |            |

Gambar 15. SOP Layanan Helpdesk Luring pengadaan ASN Tahun 2019.

Selain mengupdate SOP layanan Helpdesk luring selama masa pendaftaran rekrutmen ASN Formasi Tahun 2019, BKN juga memperharui SOP layanan penyampaian informasi selama proses pengadaan ASN berlangsung, termasuk di dalamnya alur pengemasan publikasi proses rekrutmen ASN.

| <br><b>BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA</b><br><b>SEKRETARIAT UTAMA</b><br><b>BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT</b> |   |   |                               |  | NOMOR SOP : 037/SOP/HUMAS/2019<br>TEL. PEMBARUAN : 9 Desember 2019<br>TEL. SEVISI : 9 Desember 2019<br>TEL. EFFETIP : 12 Desember 2019<br>DISAHKAN OLEH : <br>Kepala Biro Hubungan Masyarakat<br>NIP. 197201101990031001<br>NAMA SOP : Publikasi Informasi Pengadaan Aparatur Sipil Negara Tahun 2019 |   |             |         |            |
|---|---|---|-------------------------------|--|--|---|-------------|---------|------------|
|   |   |   |                               |  | <b>KELOMPOK PELAKSANA :</b><br>1. Pendidikan Minimal D-III (Desain Grafis/Informasi/Komunikasi)<br>2. Mampu mengoperasikan Komputer dan Internet Browser<br>3. Mampu mengoperasikan, menerima dan mengelola data dan informasi<br>4. Meneliti pengetahuan akses dan keamanan jaringan internet<br>5. Dapat melakukan entry data-data ke dalam format Media cetak BKN                       |   |             |         |            |
| <b>PERALATAN/PERLENGKAPAN :</b><br>1. Komputer/PC<br>2. Printer<br>3. Jaringan Internet<br>4. Media publikasi : website, media sosial, konfrensi pers, wawancara                      |   |   |                               |  |  |   |             |         |            |
| <b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b><br>Disimpan sebagai data elektronik dan manual  |   |   |                               |  |  |   |             |         |            |
| <b>PERINGATAN :</b><br>Apabila prosedur dalam SOP ini tidak dilaksanakan maka akan berpengaruh pada validitas informasi yang dipublikasikan   |   |   |                               |  |  |   |             |         |            |
| NO.   | URUTAN NEGARA   | PELAKSANA   |                               |  |  | STANDAR MUJU  |             |         | KETERANGAN |
|   |   | KEPALA BIRO   | KABAG PUBLIKASI & DOKUMENTASI | KABAG HUBUNGAN MASYARAKAT & PENGADUAN MASYARAKAT | KASUBAG PENGADUAN INFORMASI & PUBLIKASI  | PENGABAH BAHAN INFORMASI & PUBLIKASI / PENYAIR INFORMASI KEPELAKSANAAN/PIK PENCATATAN | KELENGKAPAN | WAKTU   |            |
| 1   | 2   | 3   | 4                             | 5  | 6  | 7   | 8           | 9       | 10         |
| 1   | Mengirimkan kepada Kabag Publikasi & Dokumentasi dan Kabag Hubungan Media dan Pengaduan Masyarakat untuk memproses informasi permohonan publikasi informasi pengadaan ASN |  |                               |  |  | PKY   | 5 menit     | Disipid |            |
| 2   | Mengirimkan disipid dan Kabag Hubungan Media dan Pengaduan Masyarakat: pengaplikasian materi informasi pengadaan ASN kepada Kabag Publikasi & Dokumentasi                 |   |                               |  |  | Disipid   | 10 menit    | Disipid |            |

Gambar 16. SOP Layanan publikasi pengadaan ASN Tahun 2019.

Hal ini dilakukan sesuai fungsi Biro Humas BKN dalam 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.

### **2.3.3. Penanganan Pengaduan Pelayanan**

#### **2.3.3.1. Helpdesk SSCN Secara Daring dan Luring**

Selama pelaksanaan pendaftaran seleksi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K), Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Formasi Tahun 2019, dan Sekolah Kedinasan Tahun 2019, BKN membuka pengaduan dan layanan informasi baik secara daring (*online*) maupun luring (*offline*) untuk memudahkan calon pelamar P3K dan CPNS yang mengalami kendala saat mendaftar melalui portal pendaftaran. 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](mailto: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.

Untuk mematangkan layanan diseminasi informasi, Tim Publikasi yang diketuai Kepala Biro Humas membuat 2 SOP baru, yaitu: (1) Publikasi Informasi Penerimaan CPNS 2019, dan (2) Pelayanan Helpdesk dan Pengaduan CPNS 2019.

#### **Masa Pendaftaran**

Mengawali masa pendaftaran seleksi pengadaan CPNS Formasi Tahun 2019, 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 11 November 2019 untuk mengumumkan rencana aktivasi portal [sscn.bkn.go.id](http://sscn.bkn.go.id), persyaratan generik penerimaan CPNS dan lain sebagainya.



Gambar 17. Konferensi pers pengumuman pembukaan pendaftaran SSCN tanggal 11 November 2019

## Siaran Pers

Selama masa pendaftaran P3K, CPNS Formasi Tahun 2019, dan Sekolah Kedinasan Tahun 2019, terdapat 11 siaran pers yang disebarikan. 11 Siaran pers tersebut merupakan update informasi berkali kepada wartawan mitra. Mulai dari aktivasi portal, syarat formasi, tentang pendaftaran SSCN yang diperpanjang, top 10 K/L/D peminat terbanyak dan masih banyak lagi. Judul selengkapnya ada pada daftar di bawah ini.

Tabel 11. Daftar siaran pers selama masa pendaftaran P3K, CPNS, dan Sekdin Formasi Tahun 2019.

| Tanggal          | Judul Siaran Pers  | Link web  |
|------------------|--|---|
| 07 Februari 2019 | Rekrutmen P3K Segera Dimulai, Portal SSCASN BKN dapat Diakses Mulai 8 Februari 2019, Pukul 16.00 WIB | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/02/Rekrutmen-P3K-Segera-Dimulai-Portal-SSCASN-BKN-dapat-Diakses-Mulai-8-Februari-2019-Pukul-16.00-WIB.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/02/Rekrutmen-P3K-Segera-Dimulai-Portal-SSCASN-BKN-dapat-Diakses-Mulai-8-Februari-2019-Pukul-16.00-WIB.pdf</a> |
| 14 Februari 2019 | Dua Hari Dibuka, Akun Pendaftaran P3K Capai 31.686 Pendaftar   | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/Dua-Hari-Dibuka-Akun-Pendaftaran-P3K-Capai-31.686-Pendaftar.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/Dua-Hari-Dibuka-Akun-Pendaftaran-P3K-Capai-31.686-Pendaftar.pdf</a>   |
| 22 Februari 2019 | Seleksi Kompetensi P3K Siap digelar pada 23 hingga 24 Februari 2019                                  | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/55-Seleksi-Kompetensi-P3K-Siap-digelar-pada-23-hingga-24-Februari-2019.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/55-Seleksi-Kompetensi-P3K-Siap-digelar-pada-23-hingga-24-Februari-2019.pdf</a>   |

|                   |  |   |
|-------------------|--|---|
| 30 April 2019     | Jelang Penutupan Pendaftaran Sekolah Kedinasan, 225.238 Pelamar telah Selesaikan Pendaftaran   | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/Jelang-Penutupan-Pendaftaran-Sekolah-Kedinasan-225.238-Pelamar-telah-Selesaikan-Pendaftaran.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/Jelang-Penutupan-Pendaftaran-Sekolah-Kedinasan-225.238-Pelamar-telah-Selesaikan-Pendaftaran.pdf</a>     |
| 06 September 2019 | Pelamar dengan Batas Usia 40 Tahun Dapat Melamar pada Enam Jabatan Tertentu                    | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/Pelamar-dengan-Batas-Usia-40-Tahun-Dapat-Melamar-pada-Enam-Jabatan-Tertentu.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/Pelamar-dengan-Batas-Usia-40-Tahun-Dapat-Melamar-pada-Enam-Jabatan-Tertentu.pdf</a>                                     |
| 09 September 2019 | Kualifikasi Enam Jabatan CPNS di Luar Ketentuan Keppres Nomor 17 Tahun 2019                    | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/Kualifikasi-Enam-Jabatan-CPNS-di-Luar-Ketentuan-Keppres-Nomor-17-Tahun-2019.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/Kualifikasi-Enam-Jabatan-CPNS-di-Luar-Ketentuan-Keppres-Nomor-17-Tahun-2019.pdf</a>                                     |
| 17 Oktober 2019   | Rekrutmen CPNS 2019 Segera Dibuka, Infrastruktur SSCASN dan CAT BKN Siap                       | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/Rekrutmen-CPNS-2019-Segera-Dibuka-Infrastruktur-SSCASN-dan-CAT-BKN-Siap.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/01/Rekrutmen-CPNS-2019-Segera-Dibuka-Infrastruktur-SSCASN-dan-CAT-BKN-Siap.pdf</a>   |
| 28 Oktober 2019   | Penerimaan CPNS Tahun 2019 Diumumkan Tanpa Formasi Administrasi                                | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/10/Penerimaan-CPNS-Tahun-2019-Diumumkan-Tanpa-Formasi-Administrasi.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/10/Penerimaan-CPNS-Tahun-2019-Diumumkan-Tanpa-Formasi-Administrasi.pdf</a>   |
| 11 November 2019  | Portal SSCASN Dibuka 11 November 2019 Pagi, Pendaftaran Rekrutemen CPNS 2019 Dimulai 23.11 WIB | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/11/Portal-SSCASN-Dibuka-11-November-2019-Pagi-Pendaftaran-Rekrutemen-CPNS-2019-Dimulai-23.11-WIB.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/11/Portal-SSCASN-Dibuka-11-November-2019-Pagi-Pendaftaran-Rekrutemen-CPNS-2019-Dimulai-23.11-WIB.pdf</a> |
| 16 November 2019  | Terdata 2,3 Juta Akun Terdaftar di Portal SSCN, Baru 10,6% Tuntaskan Hingga Submi              | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/11/Terdata-23-Juta-Akun-Terdaftar-di-Portal-SSCN-Baru-106-Tuntaskan-Hingga-Submit.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/11/Terdata-23-Juta-Akun-Terdaftar-di-Portal-SSCN-Baru-106-Tuntaskan-Hingga-Submit.pdf</a>                               |
| 11 Desember 2019  | Pendaftaran SSCN Ditutup, BKN Terbitkan Jadwal Acuan Tahapan Seleksi CPNS                      | <a href="https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/12/Pendaftaran-SSCN-Ditutup-BKN-Terbitkan-Jadwal-Acuan-Tahapan-Seleksi-CPNS.pdf">https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/12/Pendaftaran-SSCN-Ditutup-BKN-Terbitkan-Jadwal-Acuan-Tahapan-Seleksi-CPNS.pdf</a>   |

## Berita

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

Tabel 12. Daftar berita web selama masa pendaftaran P3K, CPNS, dan Sekdin Formasi Tahun 2019.

| Tanggal         | Link web  |
|-----------------|---|
| 23 Januari 2019 | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/rencana-rekrutmen-p3k-tahap-i-pemerintah-prioritaskan-tiga-bidang">https://www.bkn.go.id/berita/rencana-rekrutmen-p3k-tahap-i-pemerintah-prioritaskan-tiga-bidang</a> |

|                  |   |
|------------------|---|
| 08 Februari 2019 | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/seleksi-p3k-terdiri-dari-seleksi-administrasi-dan-seleksi-kompetensi">https://www.bkn.go.id/berita/seleksi-p3k-terdiri-dari-seleksi-administrasi-dan-seleksi-kompetensi</a>   |
| 15 Februari 2019 | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/dua-hari-dibuka-akun-pendaftar-p3k-capai-31-686-pendaftar">https://www.bkn.go.id/berita/dua-hari-dibuka-akun-pendaftar-p3k-capai-31-686-pendaftar</a>   |
| 19 Februari 2019 | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/38245">https://www.bkn.go.id/berita/38245</a>   |
| 09 April 2019    | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/pendaftaran-sekolah-kedinasan-tahun-2019-melalui-dikdin-bkn-go-id-mulai-9-april-2019">https://www.bkn.go.id/berita/pendaftaran-sekolah-kedinasan-tahun-2019-melalui-dikdin-bkn-go-id-mulai-9-april-2019</a>   |
| 19 April 2019    | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/salah-input-data-jadi-1-dari-6-masalah-yang-paling-sering-dikeluhkan-pelamar-sekolah-kedinasan-salah-input-data-jadi-1-dari-6-masalah-yang-paling-sering-dikeluhkan-pelamar-sekolah-kedinasan">https://www.bkn.go.id/berita/salah-input-data-jadi-1-dari-6-masalah-yang-paling-sering-dikeluhkan-pelamar-sekolah-kedinasan-salah-input-data-jadi-1-dari-6-masalah-yang-paling-sering-dikeluhkan-pelamar-sekolah-kedinasan</a> |
| 18 Oktober 2019  | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/rekrutmen-cpns-2019-segera-dibuka-infrastruktur-sscasn-dan-cat-bkn-siap">https://www.bkn.go.id/berita/rekrutmen-cpns-2019-segera-dibuka-infrastruktur-sscasn-dan-cat-bkn-siap</a>   |
| 18 Oktober 2019  | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/bkn-siapkan-sdm-petugas-helpdesk-seleksi-cpns-2019">https://www.bkn.go.id/berita/bkn-siapkan-sdm-petugas-helpdesk-seleksi-cpns-2019</a>   |
| 28 Oktober 2019  | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/penerimaan-cpns-tahun-2019-diumumkan-tanpa-formasi-administrasi-2">https://www.bkn.go.id/berita/penerimaan-cpns-tahun-2019-diumumkan-tanpa-formasi-administrasi-2</a>   |
| 30 Oktober 2019  | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/pendaftaran-cpns-dibuka-11-november-2019-segera-pastikan-nik-pelamar-valid">https://www.bkn.go.id/berita/pendaftaran-cpns-dibuka-11-november-2019-segera-pastikan-nik-pelamar-valid</a>   |
| 04 November 2019 | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/pelamar-kategori-p1-tl-diberikan-peluang-gunakan-nilai-skd-tahun-2018-pada-seleksi-cpns-tahun-2019">https://www.bkn.go.id/berita/pelamar-kategori-p1-tl-diberikan-peluang-gunakan-nilai-skd-tahun-2018-pada-seleksi-cpns-tahun-2019</a>   |
| 11 November 2019 | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/dimulai-pukul-23-11-wib-jangan-buru-buru-daftar-pahami-alur-dan-tata-cara-registrasi">https://www.bkn.go.id/berita/dimulai-pukul-23-11-wib-jangan-buru-buru-daftar-pahami-alur-dan-tata-cara-registrasi</a>   |
| 16 November 2019 | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/terdata-23-juta-akun-terdaftar-di-portal-sscn-baru-106-tuntaskan-hingga-submit">https://www.bkn.go.id/berita/terdata-23-juta-akun-terdaftar-di-portal-sscn-baru-106-tuntaskan-hingga-submit</a>   |
| 13 November 2019 | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/untuk-formasi-jabatan-langka-pemerintah-berikan-afirmasi-nilai-skd">https://www.bkn.go.id/berita/untuk-formasi-jabatan-langka-pemerintah-berikan-afirmasi-nilai-skd</a>   |
| 15 November 2019 | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/fitur-jumlah-pelamar-di-portal-sscn-ditiadakan-tak-pengaruhi-transparansi-seleksi-cpns-2019">https://www.bkn.go.id/berita/fitur-jumlah-pelamar-di-portal-sscn-ditiadakan-tak-pengaruhi-transparansi-seleksi-cpns-2019</a>   |
| 25 November 2019 | <a href="https://www.bkn.go.id/berita/pendaftaran-cpns-formasi-bkn-diperpanjang-hingga-30-november-2019">https://www.bkn.go.id/berita/pendaftaran-cpns-formasi-bkn-diperpanjang-hingga-30-november-2019</a>   |

## 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

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.

### 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 18. Traffic berita saat pelaksanaan seleksi P3K, CPNS, dan Sekdin 2019.

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.

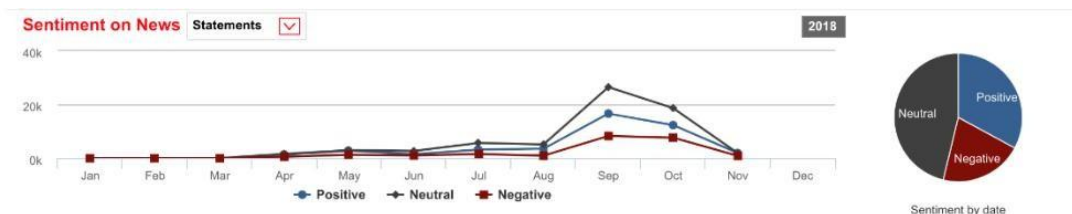
| Page  | Pageviews                                   | Unique Pageviews                            | Avg. Time on Page                              | Bounce Rate                                | % Exit                                    |
|---|---|---|--|--|---|
|   | 133,676<br>% of Total: 5.25%<br>(2,546,444) | 117,076<br>% of Total: 6.21%<br>(1,883,874) | 00:01:46<br>Avg for View: 00:01:28<br>(21.18%) | 75.34%<br>Avg for View: 53.87%<br>(39.86%) | 44.25%<br>Avg for View: 41.86%<br>(5.71%) |
| 1. /berita/jelang-pengumuman-hasil-seleksi-administrasi-dan-pelaksanaan-skd-rekrutmen-cpns-humas-bkn-publikasikan-hal-hal-yang-perlu-dilakukan-pelamar-di-medsos-official | 22,200<br>(16.61%)                          | 19,098<br>(16.31%)                          | 00:02:02                                       | 63.76%                                     | 42.04%                                    |
| 2. /berita/perencanaan-suksesi-satu-unsur-penting-penerapan-sistem-merit  | 16,668<br>(12.47%)                          | 15,275<br>(13.05%)                          | 00:02:15                                       | 86.08%                                     | 84.79%                                    |
| 3. /berita/seleksi-cpns-berbasis-komputer-dilaksanakan-serentak-mulai-pekan-keempat-oktober-2018  | 11,685<br>(8.74%)                           | 10,206<br>(8.72%)                           | 00:02:29                                       | 64.01%                                     | 45.22%                                    |
| 4. /berita/ini-dia-enam-jalur-formasi-khusus-pendaftaran-cpns-2018  | 8,027<br>(6.00%)                            | 7,302<br>(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<br>(4.33%)                            | 5,115<br>(4.37%)                            | 00:01:48                                       | 75.58%                                     | 49.26%                                    |
| 6. /berita/sebelum-ikut-skd-pelamar-perlu-pahami-tiga-item-yang-diujikan  | 5,465<br>(4.09%)                            | 4,900<br>(4.19%)                            | 00:02:22                                       | 66.63%                                     | 39.91%                                    |

Gambar 19. Peringkat *pageview* saat pelaksanaan seleksi P3K, CPNS, dan Sekdin 2019.

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.

### 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 20. Pergerakan sentimen pada media daring saat pelaksanaan seleksi P3K, CPNS, dan Sekdin 2019.

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

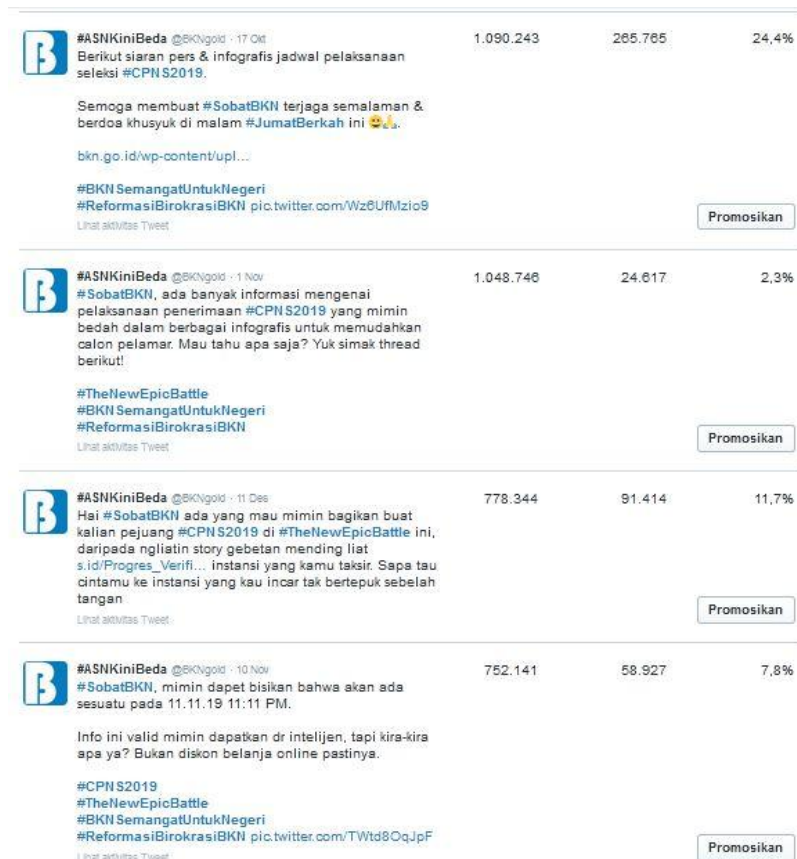
Interaksi warganet terhadap unggahan pada media sosial resmi BKN dapat dilihat melalui analytic pada masing masing media sosial. Berikut ringkasannya.



Gambar 21. Interaksi media sosial BKN saat pelaksanaan seleksi P3K, CPNS, dan Sekdin 2019.

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 proses pendaftaran di portal SSCASN dan pembahasan SKD, detailnya dapat dilihat di bawah.

|  |  |           |         |       |            |
|--|--|-----------|---------|-------|------------|
|  | <b>#ASNKiniBeda</b> @BKNgold · 12 Nov<br><b>#SobatBKN</b> , berikut update data Top 5 Instansi dan Top 10 Formasi yang telah disubmit oleh pelamar <b>#CPNS2019</b> per 12 November 2019 pukul 14:59 WIB.<br><br><b>#TheNewEpicBattle</b><br><b>#BKN SemangatUntukNegeri</b><br><b>#ReformasiBirokrasiBKN</b> <a href="https://pic.twitter.com/jHEux6tNQe">pic.twitter.com/jHEux6tNQe</a>                                  | 2.017.099 | 212.464 | 10,5% | Promosikan |
|  | <b>#ASNKiniBeda</b> @BKNgold · 13 Nov<br><b>#SobatBKN</b> bingung dengan kelengkapan dokumen yang harus disiapkan, akreditasi atau yang berhubungan dengan persyaratan pendaftaran? Simak tips dari mimin berikut ini!<br><br><b>#CPNS2019</b><br><b>#TheNewEpicBattle</b><br><b>#BKN SemangatUntukNegeri</b><br><b>#ReformasiBirokrasiBKN</b> <a href="https://pic.twitter.com/KIQwEAo8kd">pic.twitter.com/KIQwEAo8kd</a> | 1.519.099 | 108.917 | 7,2%  | Promosikan |
|  | <b>#ASNKiniBeda</b> @BKNgold · 7 Nov<br><b>Hai #SobatBKN</b> mau tahu bocoran soal SKD <b>#CPN S2019</b> ? Yuk simak kisi-kisinya yang sudah mimin rangkum dalam infografis tsb<br><br><b>#BKN SemangatUntukNegeri</b><br><b>#TheNewEpicBattle</b><br><b>#CPNS2019</b> <a href="https://pic.twitter.com/ThP8Npo5Kj">pic.twitter.com/ThP8Npo5Kj</a>   | 1.320.376 | 155.177 | 11,8% | Promosikan |
|  | <b>#ASNKiniBeda</b> @BKNgold · 15 Des<br><b>#SobatBKN</b> , Besok udah senin aja Buat kalian yg para abdi negara jgn pernah malas. INGAT Di luar sana banyak yg siap menggantikan para PNS malas. Bagi pejuang <b>#CPNS2019</b> , mimin bagi informasi lagi, jangan lupa baca sambil mnum kopi & mkn pempek Yuk cek link s.id/Status_Instance<br>  | 1.257.792 | 115.470 | 9,2%  | Promosikan |



Gambar 22. *Top tweet* saat pelaksanaan seleksi P3K, CPNS, dan Sekdin 2019.

## 2.3.4. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

### 2.3.4.1. Evaluasi sistem LAPORBKN!

Pada tahun 2019 BKN meraih penghargaan Top 30 terbaik dalam ajang kompetisi Top Pengelolaan Pelayanan Publik Tahun 2019 pada kategori Instansi Pemerintah (IP) Penyelenggara Pengaduan Pelayanan Publik. Penghargaan ini merupakan salah satu aksi unggulan Biro Hubungan Masyarakat (Humas) BKN dalam mewujudkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berdasarkan parameter rasionalitas, output, dampak, logika perubahan, inovasi, implementasi, dan keberlanjutan.

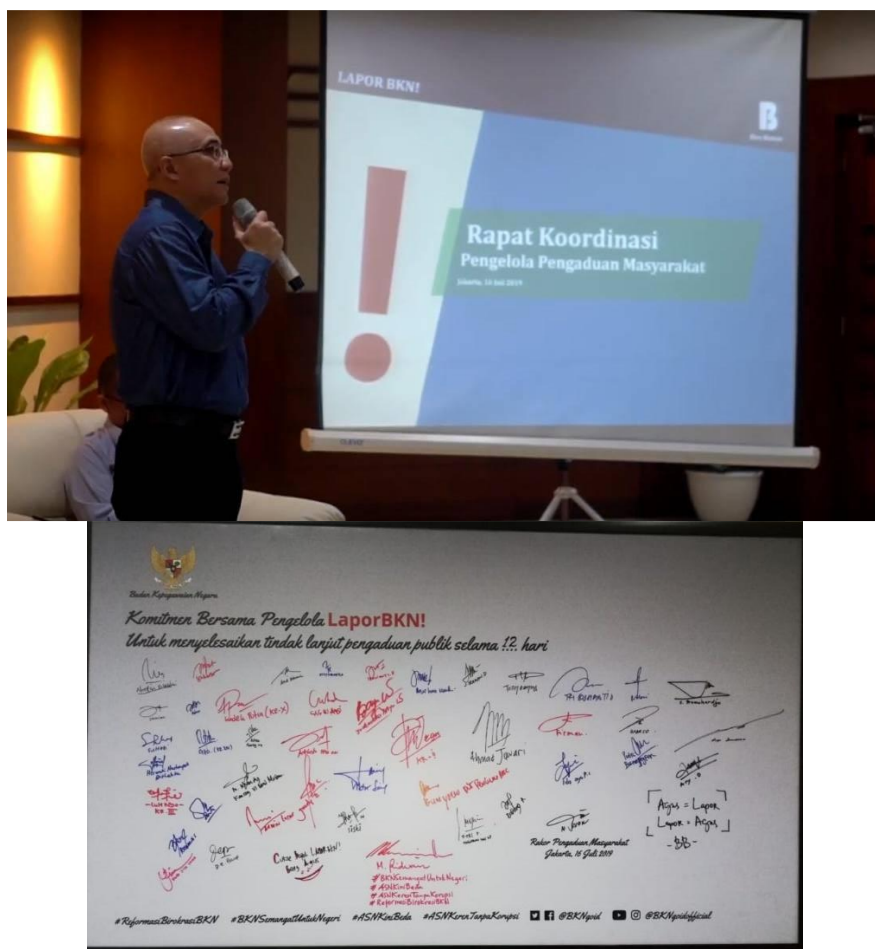


Gambar 23. BKN sabet TOP 30 Instansi Pemerintah dalam Pengelolaan Pengaduan Publik (10 Desember 2019).

Tim LAPORBKN! juga 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). Pelaksanaan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat unit kerja di BKN Tahun 2019 diselenggarakan di Kantor Pusat tanggal 16 Juli 2019 dengan dihadiri seluruh Pengelola Pengaduan Unit Kerja dan Kantor Regional di Lingkungan Badan Kepegawaian Negara.

Pelaksanaan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat tersebut yaitu :

- Memberikan penghargaan kepada Unit Kerja/Satuan Kerja yang melakukan pengelolaan Pengaduan Terbaik
- Melakukan sharing pendapat dari para Pengelola Pengaduan Masyarakat di Unit Kerja/Satuan Kerja Lingkungan BKN
- Membuat komitmen waktu didalam merespon dan menindaklanjuti penanganan pengaduan masyarakat yaitu kurang dari 12 hari kerja di tahun 2020
- Penandatanganan komitmen bersama para pengelola LAPOR BKN untuk penyelesaian tindaklanjut penanganan pengaduan masyarakat



Gambar 24. Pelaksanaan evaluasi penanganan pengaduan oleh Kepala BKN (16 Juli 2019).

#### 2.3.4.1. Tindak Lanjut atas Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pelaksanaan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2019 telah ditindaklanjuti dengan baik oleh para Pengelola Pengaduan Masyarakat di Unit Kerja/Satuan Kerja Lingkungan BKN. Hal tersebut dibuktikan dari Penilaian Kementerian PAN & RB, sesuai surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/20/MPP.00.04/2020 Tanggal 5 Februari 2020 perihal Tindak Lanjut Pemantauan Sistem Informasi Pelayanan Publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2019 bahwa Rata-rata Laju Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2019 meningkat dibandingkan Tahun 2018 yaitu RTL Tahun 2019 selama 3,4 hari, sementara RTL Tahun 2018 selama 16 hari.

Lampiran  
Nomor : B/ 20 /M.PP.00.04/2020  
Tanggal : 5 Februari 2020

**HASIL MONITORING PENGELOLAAN SP4N-LAPORI  
KEMENTERIAN DAN LEMBAGA TAHUN 2019**

Instansi: Badan Kepegawaian Negara

| No | Indikator                              | Hasil   | Rekomendasi                       | Keterangan  |
|----|--|---|-----------------------------------|---|
| 1  | Surat Keputusan                        | Memiliki SK,<br>Nomor SK:<br>118.2/KEP/2019                           | Instansi menyusun<br>renaksi 2020 | link contoh SK dan<br>Renaksi<br>s.id/skdanrenaksi  |
| 2  | Keaktifan                              | Akun aktif<br>Last Login:<br>(1/13/2020 8:57:55 AM)                   |                                   |   |
| 3  | Pengelolaan<br>Laporan:                |   |                                   | link bahan publikasi:<br>s.id/bahanpublikasilapor<br><br>link contoh SOP<br>s.id/contohsoplapor |
|    | a. Total Laporan                       | 5488 Laporan  |                                   |   |
|    | b. Belum<br>diverifikasi               | 12 Laporan  |                                   |   |
|    | c. Belum<br>ditindaklanjuti            | 127 Laporan   |                                   |   |
|    | d. Dalam proses                        | 285 Laporan   |                                   |   |
|    | e. Selesai                             | 5064 Laporan  |                                   |   |
|    | f. Rata-rata<br>Tindak Lanjut<br>(RTL) | 3.4 Hari  |                                   |   |
| 4  | Kualitas Tindak<br>Lanjut              | Tindak lanjut yang diberikan sudah sesuai<br>dengan substansi laporan |                                   |   |

Data export 02/01/2020, Last Login 13/01/2020

- RTL – ialah rata-rata waktu yang dibutuhkan OPD untuk memberikan tindak lanjut atau jawaban kepada masyarakat
- Data last login di tampilkan jika admin instansi pernah melakukan login 3 bulan sebelum tanggal export data last login

Gambar 25. Evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat via LAPORBKN 2019 dari Kementerian PANRB.

## 2.4. Program Penguatan Integritas dalam Pelayanan Publik

### 2.4.1. Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Pegawai

Pada tahun 2019, masing-masing unit kerja di BKN melakukan pengembangan kapasitas dan kapabilitas pegawai, baik melalui peningkatan kompetensi softskill sampai dengan penguatan kompetensi teknis. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk terus memperbaiki kualitas pembangunan SDM pegawai BKN yang cakap dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di dalamnya mumpuni dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal. Hal ini juga tidak terlepas dari target nasional menciptakan manajemen talenta lingkup birokrasi. Peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai BKN ini selain berkontribusi terhadap kualitas kinerja organisasi, juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan BKN kepada publik secara umum dan *stakeholder* Instansi dan ASN secara khusus.

Berikut daftar sejumlah peningkatan kapasitas dan kapabilitas yang dilakukan unit kerja di BKN:

| LAPORAN PENINGKATAN KAPASITAS SDM<br>SUB BAGIAN PENGEMBANGAN KARIER PEGAWAI<br>TAHUN 2019 |   |                |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|---|---|----------------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| NO  | NAMA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN   | JML<br>PEGAWAI | BULAN PELAKSANAAN |   |   |   |   |   |   |   |   |    | KETERANGAN        |
|   |   |                | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |                   |
| 1   | Diklat PIM Tk. IV   | 30             |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    | On/Off            |
| 2   | Diklat PIM Tk. III  | 1              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 3   | Diklat Fungsional Arsiparis   | 1              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 4   | Seminar 2nd Asia HR Digital Forum: Talent War for Digital Talent and How to Create and Develop HR Digital | 1              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 5   | Pelatihan Refreshment TOT and TOF Manajemen Aparatur Sipil Negara   | 3              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 6   | Diklat Fungsional Assessor SDM Aparatur   | 5              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 7   | Pelatihan Reform Leader Academy (RLA)   | 2              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 8   | Seminar Optimizing Compensation & Benefit Strategy to Drive Excellence Human Capital Management           | 1              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 9   | Sertifikasi Bidang Kehumasan  | 1              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 10  | Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik  | 1              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 11  | Diklat PIM Tk. II   | 5              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 12  | Diklat Bahasa Inggris   | 20             |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    | Setiap hari Jumat |
| 13  | Pelatihan Sertifikasi Kompetensi Digital  | 30             |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 14  | Pelatihan Tata Naskah Dinas   | 30             |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 15  | Human Capital Development Program   | 15             |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 16  | Couching, Counseling, Mentoring   | 25             |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 17  | Leadership Training   | 40             |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 18  | Sertifikasi Manajemen ASN   | 195            |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 19  | Pelatihan Manajemen Kinerja   | 5              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 20  | Latihan Dasar CPNS  | 167            |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 21  | Development of Public Sector Productivity Specialist (Bangkok)  | 1              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| 22  | Quarter CSI Leadership Series (Philippines)   | 1              |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
| TOTAL PEGAWAI YANG MENGIKUTI DIKLAT   |   | 578            |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |

PROGRAM PENINGKATAN KAPASITAS PEGAWAI DIREKTORAT WASDAL BIDANG KPPJ

DALAM RANGKA PENINGKATAN SUBER DAYA MANUSIA (ASN) TERHADAP PELAYANAN TERHADAP STAKEHOLDER  
TAHUN 2019

| NO | PELATIHAN  | PESERTA                       | PENYELENGGARA                           |
|----|--|-------------------------------|---|
| 1  | Pelatihan Couching, Counseling dan Mentoring           | Ritauli Renyati, S.T., M.A.P. | Biro Kepegawaian                        |
| 2  | Worksho Penyusunan TOR dan Penggunaan akun Belanja MAK | Ritauli Renyati, S.T., M.A.P  | Biro Keuangan                           |
| 3  | Worshop Penulisan Naskah                               | Siti Zulaika Rahmawati, S.Pd. | Biro Umum                               |
| 4  | Pelatihan Teknis dan Sertifikasi Manajemen ASN         | Ritauli Renyati, S.T., M.A.P  | Pusbang ASN                             |
| 5  | Sosialisasi Penetapan Kinerja dan Manajemen Kinerja    | Ritauli Renyati, S.T., M.A.P  | Biro Kepegawaian dan Direktorat Kinerja |
| 6  | Pelatihan dan Sertifikasi TOT TOF                      | Drs. Rahmat AS, MM<br>Alwazir | Pusbang ASN                             |
| 7  | Pelatihan e- dupak sama KTI                            | Rio Wilander Sianipar, S.H.   | Pubin JFK                               |
| 8  | Pelatihan tentang bantuan hukum / acara peradilan PTUN | Rio Wilander Sianipar, S.H.   | PusBankum                               |

PROGRAM PENINGKATAN KAPASITAS PEGAWAI DIREKTORAT KINERJA ASN  
DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN KEPADA STAKEHOLDERS  
TAHUN 2019

| NO | PELATIHAN  | PESERTA   | TEMPAT DAN WAKTU                        | PENYELENGGARA                                 |
|----|--|---|---|---|
| 1  | Manajemen Risiko   | Seluruh pegawai Dit. Kinerja ASN  | Ruang Mawar, BKN Pusat, 22 Januari 2019 | Swakelola                                     |
| 2  | Standard Perilaku  | Seluruh pegawai Dit. Kinerja ASN  | Aula BKN Pusat, Mei 2019                | Swakelola                                     |
| 3  | Barang & Jasa  | Fitriani Panjaitan, A.Md<br>Erysa Choirunnisa, S.Psi  | Ciawi, 25-28 Feb 2019                   | Pusbang ASN                                   |
| 4  | Kepemimpinan Tingkat IV  | Fuad Nur Fitriyanto, S.Sos., MPA  | Ciawi, 25 Feb - 21 Juni 2019            | Pusbang ASN                                   |
| 5  | Manajemen Kinerja  | J. Irawan Darmanto, SH  | Ciawi, Mei 2019                         | Pusbang ASN                                   |
| 6  | TOT dan TOT Pelatihan dan sertifikat Kompetensi Teknis Manajemen ASN | Muniroh, S.Sos<br>R.Y. Arie Widyawati, S.Kom<br>Poneta Masli, SH<br>Sushan Bomeykawati, S.Psi., M.P.A | Ciawi, 25-26 November 2019              | Pusbang ASN                                   |
| 7  | Key Performance Indicator (KPI)                                      | Neny Rochyany, S.Si, A.Pt,<br>Poneta Masli, SH<br>Sushan Bomeykawati, S.Psi., M.P.A                   | Jakarta, Maret 2019                     | PPM Jakarta                                   |
| 8  | Manajemen Kinerja  | J. Irawan Darmanto, SH  | Jakarta, 23-26 September 2019           | LAN   |
| 9  | Peran IT dalam Menunjang Kinerja                                     | Anjar Dwi Antara, S.Sos. MA<br>Fitriani Panjaitan, A.Md<br>Irdian Nova Alexcoandra, S.Ko              | Bandung, 1- 3 Oktober 2019              | Sciencom, Center for Professional Development |
| 10 | Workshop Multimedia with Infografis dalam Menunjang Kinerja          | Supardal, S.IP<br>Siti Zulaikha, A.Md<br>Erysa Choirunnisa, S.Psi                                     | Jakarta, 5-7 Nopember 2019              | Sciencom, Center for Professional Development |
| 11 | Kepemimpinan dan Mengelola SDM                                       | Anjar Dwi Antara, S.Sos. MA<br>Fuad Nur Fitriyanto, S.Sos., MPA<br>R.Y. Arie Widyawati, S.Kom         | Sanur, 11-14 Nopember 2019              | MDF Training & Consultan                      |

Gambar 24. Daftar pelatihan teknis dan non teknis untuk peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai BKN.

## **BAB III PENUTUP**

---

Badan Kepegawaian Negara (BKN) memperoleh kategori Baik dalam indeks Reformasi Birokrasi tahun 2019. Hal itu tertuang dalam Hasil Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) Tahun 2019 yang disampaikan Menteri PANRB Tjahjo Kumolo dalam Surat Menteri PANRB Nomor B/27/RB.06/2019 dan ditembuskan kepada Presiden. Evaluasi RB di lingkungan BKN dilakukan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025; Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019; dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah.

Hasil evaluasi menunjukkan terdapat peningkatan indeks RB di lingkungan BKN pada 8 (delapan) area perubahan yang mencakup Manajemen Perubahan; Penataan Peraturan Perundang-undangan; Penataan Tatalaksana; Penataan Sistem Manajemen SDM; Penguatan Akuntabilitas; Penguatan Pengawasan; dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Ditambah dengan meningkatnya nilai akuntabilitas BKN; Survei Internal Integritas Organisasi; Survei Eksternal Persepsi Korupsi; Opini BPK; dan Survei Eksternal Pelayanan Publik.

Program dan kegiatan reformasi birokrasi secara umum dan Pokja Pelayanan Publik di BKN pada tahun 2019 terlihat semakin baik dan semakin substantif.