

**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

ISO 9001:2015 ISO 27001:2013 ISO 37001:2016



Petunjuk Teknis Penerapan BKD Service Center



<https://bkd.nttprov.go.id>

@Bkdprovntt

BKDProvNTT

Bkdprovinsintt

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi NTT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga petunjuk teknis tentang Penerapan Layanan Terpadu Satu Pintu (BKD *Service Center*) ini dapat diselesaikan dengan baik. Kiranya Inovasi ini dapat memberikan manfaat nyata dalam mendukung terciptanya sistem kerja yang transparan, cepat dan tepat dalam proses sesuai dengan standar, asas dan prinsip dalam pelayanan publik khususnya pelayanan publik dalam bidang kepegawaian. Dalam menyukseskan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur, perlu dilakukan berbagai inovasi yang diharapkan agar meningkatkan kualitas pelayanan Kepegawaian yang semakin baik.

Kami sangat mengharapkan usul, saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan aplikasi ini agar dapat dimanfaatkan secara baik kedepannya.

Akhir kata, semoga buku ini dapat menjadi petunjuk sebagaimana mestinya.

Kupang, 12 Januari 2022

π Kepala Badan Kepegawaian Daerah 1
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Henderina S. Laiskodat, SP., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19710707 199703 2 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
PETUNJUK TEKNIS PENERAPAN LAYANAN TERPADU SATU PINTU (BKD SERVICE CENTER)	3
I. LATAR BELAKANG	3
II. MAKSUD DAN TUJUAN	4
III. MANFAAT.....	4
IV. LANDASAN HUKUM	5
V. RUANG LINGKUP PELAYANAN	5
1. Alur pelayanan	5
2. Jenis pelayanan	6
3. Kepuasan pelanggan	6
4. Layanan pengaduan	6
5. Maklumat pelayanan	7
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan.....	7
VI. PENUTUP	7

PETUNJUK TEKNIS PENERAPAN LAYANAN TERPADU SATU PINTU (BKD SERVICE CENTER)

I. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan Pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan selalu menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dimana hal ini dapat dikatakan bahwa masyarakat mempunyai peran penting sebagai penentu pelayanan publik baik berupa standar maupun hasil yang dicapai. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan berbiaya ringan merupakan impian dari semua masyarakat tanpa terkecuali. Pemerintah/Lembaga sebagai penyedia pelayanan mesti menjamin hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Sebagai bentuk tanggapan atas pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah selalu berupaya untuk terus mendorong setiap pemerintah/lembaga baik yang ada di pusat maupun daerah-daerah untuk selalu berbenah diri mengikuti perkembangan zaman yang semakin pesat dengan inovasi-inovasi baru yang diterapkan dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan agenda reformasi birokrasi yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kewajiban pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi bagian dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai Perangkat Daerah di tingkat Provinsi yang mempunyai tugas peningkatan pelayanan publik pada bidang kepegawaian. Dalam mewujudkan layanan kepegawaian yang sesuai dengan amanat undang-undang, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur telah menetapkan standar pelayanan publik dan maklumat pelayanan, hal ini untuk

menjawab tanggapan masyarakat maupun Aparatur Sipil Negara sebagai penerima layanan berkaitan dengan urusan kepegawaian dikarenakan pelayanan yang berbelit-belit dan adanya peluang perbuatan melawan hukum dalam hal ini korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Menyadari pentingnya pelayanan publik sebagai penentu penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan khususnya pada Bidang Kepegawaian, Badan Kepegawaian Daerah telah menerapkan Layanan Terpadu Satu Pintu yang dinamakan *BKD Service Center*.

Harapan dengan diterapkannya *BKD Service Center* akan semakin mempermudah akses informasi dan mempercepat alur layanan kepegawaian kepada semua unsur penerima layanan kepegawaian.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Penerapan *BKD Service Center* dimaksud untuk menjawab tuntutan reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai media implementasi keterbukaan informasi publik kepada masyarakat maupun Aparatur Sipil Negara sebagai penerima layanan.

Tujuan dari penerapan *BKD Service Center* yaitu:

1. Memberikan informasi secara cepat dan akurat;
2. Mempersingkat alur pelayanan;
3. Mempercepat penyelesaian masalah yang berkaitan dengan Bidang Kepegawaian; dan
4. Menghindari hal-hal yang berkaitan dengan perbuatan melanggar hukum.

III. MANFAAT

Manfaat penerapan Inovasi *BKD Service Center* adalah

1. Memberikan kemudahan akses informasi terkait layanan kepegawaian kepada ±13.686 PNS lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dan juga masyarakat;

2. Mempersingkat alur layanan kepegawaian;
3. Meminimalisir penyebaran HOAX terhadap informasi layanan kepegawaian;
4. Mengoptimalkan implementasi sistem manajemen anti penyusutan terhadap layanan kepegawaian.

IV. LANDASAN HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

V. RUANG LINGKUP PELAYANAN

Ruang lingkup pelayanan pada BKD Service Center meliputi

1. Alur pelayanan

Alur pelayanan merupakan langkah-langkah/tata urutan proses pelayanan dari awal hingga selesainya pelayanan.

Berikut alur layanan kepegawaian pada BKD Provinsi NTT.



2. Jenis pelayanan

Jenis-jenis layanan kepegawaian pada BKD Provinsi NTT dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Berdasarkan jenis-jenis layanan kepegawaian pada gambat di atas BKD Provinsi NTT telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing layanan kepegawaian.

3. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan bagian dari bagaimana masyarakat ataupun ASN penerima layanan menilai setiap proses atau alur pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BKD Provinsi NTT melalui pengisian Survey Kepuasan Masyarakat pada Qr Code atau *link* yang telah disediakan pada masing-masing meja layanan.

4. Layanan pengaduan

Layanan pengaduan merupakan bentuk respon BKD Provinsi NTT dalam menjawab dan memberikan solusi terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan bidang kepegawaian baik secara langsung maupun online melalui aplikasi *Whistle Blowing System* (WBS) BKD Provinsi NTT.

5. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan komitmen dari penyelenggara layanan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan akan diberikan sanksi apabila tidak dilaksanakan dengan baik.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan

Sarana prasarana yaitu segala sesuatu berupa alat atau fasilitas penunjang yang digunakan penyelenggara pelayanan untuk memperlancar proses pelayanan.

Sarana prasarana pendukung pelayanan kepegawaian pada BKD Provinsi NTT yaitu;

- a. Ruang Layanan Terpadu Satu Pintu (BKD *Service Center*);
- b. Meja penerima tamu (Meja *Receptionist*);
- c. Ruang tunggu tamu;
- d. Meja layanan;
- e. Jaringan Internet (Wi-fi); dan
- f. Televisi (media penyaluran informasi pelaksanaan kegiatan di BKD Provinsi NTT).

VI. PENUTUP

Demikian petunjuk teknis penerapan layanan terpadu satu pintu (BKD *Service Center*) ini disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan kegiatan dan mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan.