



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL VII BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
NOMOR: 051/KEP/KR.VII/BKN/XII/2020

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KANTOR REGIONAL VII BKN

KEPALA KANTOR REGIONAL VII BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara tentang Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Regional VII BKN.

- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Kepala Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tanggal 30 Desember 2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara;

7. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 32 Tahun 2020 tanggal 30 Desember 2020, tentang Uraian Fungsi Organisasi serta Tugas Sub Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL VII BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR REGIONAL VII BKN PALEMBANG.

- Pertama : Standar pelayanan di Lingkungan Kantor Regional VII BKN Palembang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Regional VII BKN yaitu menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi Badan Kepegawaian Negara di bidang pembinaan dan penyelenggaraan Manajemen Aparatur Sipil Negara;
- Kedua : Standar pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum Pertama digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Ketiga : Standar pelayanan di Lingkungan Kantor Regional VII BKN Palembang termasuk kategori pelayanan, yang meliputi;
- a. Layanan Mutasi Keluarga Pensiunan;
 - b. Layanan Penetapan NIP CPNS dan NI PPPK;
 - c. Layanan Pensiun BUP;
 - d. Layanan Janda/Duda Pensiunan;
 - e. Layanan Penetapan NP Teknis Pensiun Janda/Duda;
 - f. Layanan Pensiun Atas Permintaan Sendiri (APS);
 - g. Layanan Pensiun PNS Tidak Cakap Jasmani;
 - h. Layanan Penetapan Nota Persetujuan Kenaikan Pangkat;
 - i. Layanan Kartu Identitas Pegawai (KARPEG/ KARIS/ KARSU);
 - j. Layanan Penetapan NP dan SK Pindah Instansi;
 - k. Layanan Penetapan NP Peninjauan Masa Kerja;
 - l. Layanan Penetapan NP Mutasi lain-lain;
 - m. Layanan Persetujuan Pemberian CLTN (Cuti Luar Tanggungan Negara);
 - n. Layanan Penetapan NP Pengaktifan Kembali yang menjadi kewenangan Kantor Regional.

Keempat : Standar pelayanan dan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum Pertama tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor ini.

Kelima : Maklumat Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

Keenam : Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kelima berbunyi :

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan akan melakukan perbaikan berkelanjutan. Apabila tidak menepati janji ini, kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku”

Ketujuh : Jadwal Layanan Kantor Regional VII BKN Palembang adalah sebagai berikut:

1. Jam Kerja Layanan Kantor Regional VII BKN Palembang adalah sebagai berikut:

| | |
|-----------------|-----------------------|
| Senin – Kamis | : 08.00 s.d 16.00 WIB |
| Istirahat | : 12.00 s.d 13.00 WIB |
| Istirahat Jumat | : 11.30 s.d 13.30 WIB |
2. Layanan saat jam istirahat tetap berlangsung dengan sistem petugas layanan bergiliran;
3. Layanan pada hari libur dapat dilaksanakan untuk jenis layanan tertentu yang harus dilaksanakan pada hari libur.

Kedelapan : Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik. Untuk pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan perlu diatur tata cara penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kantor Regional VII BKN Palembang sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor ini.

Kesembilan : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Pertama wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana layanan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.


Kesepuluh : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palembang
Pada tanggal 28 Desember 2020

Kepala Kantor Regional VII
Badan Kepegawaian Negara,


Drs. Margi Prayitno, M.A.P.
NIP. 196412071985031001

1. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN MUTASI KELUARGA Pensiunan PNS

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------------------------|--|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah pensiunan PNS, maksimal golongan ruang IV/b melalui PT. TASPEN/PT. ASABRI.</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar usul dari pejabat yang berwenang; 2. Formulir/ nota persetujuan sebanyak 3 rangkap; 3. Legalisir SK Pensiun; 4. Kutipan Akta Nikah (dilegalisir); 5. Legalisir akte kelahiran (untuk pendaftaran anak); 6. Legalisir kartu keluarga. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |  <pre> graph TD A[PT. Taspen / PT. ASABRI] --> B[Penerimaan Berkas usul (petugas pelayanan satu pintu)] B --> C[Penerimaan, Pengendalian Dan Pendistribusian Berkas Usul (Subkoordinator Verifikasi Dan Pelaporan)] C --> D[Pemeriksaan berkas usul (Subkoordinator dan Analis)] D --> E[Pembuatan dan pencetakan Nota (Pengentri, Subkoordinator dan Analis)] E --> F[Pengesahan SK/Nota (Subkoordinator, Analis Dan Kabid)] F --> G[Pengadministrasian Dan Pembuatan Surat PengantarSK/Nota (Subkoordinator Verifikasi Dan Pelaporan)] G --> H[Penyerahan SK/Nota (Petugas Satu Pintu)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 6 (enam) hari sejak berkas diterima lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Mutasi Keluarga Pensiunan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Kantor Regional VII BKN Palembang Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| | | <p>3. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id</p> <p>4. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII</p> <p>5. media sosial :</p> <p>a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang;</p> <p>6. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. website : www.lapor.go.id; b. SMS melalui nomor 1708; c. twitter : @lapor1708; dan d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p> <p>7. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang.</p> |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969</p> <p>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 jo Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999.</p> <p>Surat edaran bersama Kepala BAKN dan Dirjen Anggaran Nomor: 19/SE/1989 dan Nomor: SE-51/A/1989</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>PC / Laptop; Jaringan internet; Aplikasi: SAPK, dan Teken Digital</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT;</p> <p>2. Memahami peraturan-peraturan tentang pemberhentian dan pensiun PNS;</p> <p>3. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan pemberhentian dan pensiun PNS;</p> <p>4. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan</p> <p>5. Mengoperasikan PC/Laptop.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama).</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) orang Administrator; 1 (satu) orang Subkoordinator (Analisis Kepegawaian Muda); 1 (satu) orang Analisis Kepegawaian Pelaksana; 1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Formulir pendaftaran keluarga yang tepat sasaran dan akurat. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Pelayanan Penetapan Mutasi Keluarga Pensiunan PNS yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id/ . |

2. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS NIP CPNS DAN NI PPPK

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah <i>stakeholder</i> (BKPSDM/BKD/BKPP) atas nama Calon PNS dan Calon PPPK</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar usul dari pejabat yang berwenang; 2. Formulir/ nota persetujuan penetapan NI PNS dan PPPK; 3. Surat Lamaran; 4. Legalisir Ijazah/ STTB dan Transkrip Nilai; 5. Surat rencana penempatan oleh pejabat yang berwenang; 6. Surat Pernyataan mengacu pada Perka BKN Nomor 12 Tahun 2002 (lampiran I.d); 7. Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKCK) yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia; 8. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani dari dokter yang berstatus PNS atau dokter yang bekerja pada unit pelayanan kesehatan pemerintah; 9. Surat keterangan tidak mengonsumsi/ menggunakan narkoba, psikotropika, prekursor dan zat adiktif lainnya yang ditandatangani oleh dokter dari unit pelayanan kesehatan pemerintah atau dari pejabat yang berwenang pada badan lembaga yang diberikan kewenangan untuk pengujian |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>zat narkoba dimaksud;</p> <p>10. Daftar Riwayat Hidup (DRH) yang ditandatangani oleh peserta seleksi dan bermeterai, yang formulir isinya sudah tercetak pasfoto dengan latar belakang merah.</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[BKD/Instansi] --> B[Pendistribusian Berkas Usul (Analisis Kepegawaian)] B --> C[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] C --> D[Pengetikan dan pencetakan Nota Pertek (Pengetik/Pengentri)] D --> E[Pemeriksaan Nota Pertek (Analisis Kepegawaian)] E --> F[Penandatanganan Nota Pertek (Kabid/Analisis Kepegawaian)] F --> G[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian)] G --> H[Penyerahan Nota Pertek (Petugas Satu Pintu)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 5 (lima) hari sejak berkas diterima lengkap/ berkas sesuai dengan nomor urut masuk |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Penetapan NI CPNS dan NI PPPK |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Kantor Regional VII BKN Palembang Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 3. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 4. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII 5. media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang; 6. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a. website : www.lapor.go.id; b. SMS melalui nomor 1708; c. twitter : @lapor1708; dan d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. 7. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang. |

| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
|-----------------------|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014.</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2002</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2009</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2020</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>PC / Laptop;</p> <p>Jaringan internet;</p> <p>Aplikasi: SAPK, dan Teken Dijital</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT; 2. Memahami peraturan-peraturan tentang pemberhentian dan pensiun PNS; 3. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan pemberhentian dan pensiun PNS; 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan 5. Mengoperasikan PC/Laptop. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>1 (satu) orang Administrator;</p> <p>1 (satu) orang Subkoordinator (Analisis Kepegawaian Muda);</p> <p>1 (satu) orang Analisis Kepegawaian Pelaksana;</p> <p>1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pertimbangan teknis / NIP/ NI PPPK yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pertimbangan teknis penetapan NIP CPNS dan NI PPPK yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan |

| | | |
|--|--|--|
| | | 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id/ . |
|--|--|--|

3. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN NOTA PERSETUJUAN TEKNIS PENSIUN BUP

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|---------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah pensiunan PNS, maksimal golongan ruang IV/b melalui PT. TASPEN/PT. ASABRI.</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar usul dari pejabat yang berwenang; 2. Data Perseorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP); 3. Legalisir Surat Keputusan CPNS; 4. Legalisir Surat Keputusan PNS; 5. Legalisir Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Terakhir; 6. Legalisir Surat Keputusan Peninjauan Masa Kerja (bila ada); 7. Daftar susunan keluarga yang disahkan kecamatan; 8. Legalisir Surat Nikah/Cerai; 9. Legalisir Akta Kelahiran Anak; 10. Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin Tingkat Sedang/Berat; 11. Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana Atau Pernah Dipidana Penjara Berdasarkan Putusan Pengadilan Yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap; 12. Legalisir penilaian prestasi kerja pegawai 1 tahun terakhir (bila ybs mendapat Kenaikan Pangkat Pengabdian). |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[Penyerahan Nota Pertek (Petugas Satu Pintu)] --> B[BKD/Instansi] B --> C[Pendistribusian Berkas Usul (Analisis Kepegawaian)] C --> D[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] D --> E[Penyetikan dan pencetakan Nota Pertek (Pengetik/Pengentri)] E --> F[Pemeriksaan Nota Pertek (Analisis Kepegawaian)] F --> G[Penandatanganan Nota Pertek (Kabid/Analisis Kepegawaian)] G --> H[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 5 hari kerja / berkas sesuai nomor urut |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/tarif |

| | | |
|----|--|---|
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Pertimbangan Teknis Pensiun BUP |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: 2. Kantor Regional VII BKN Palembang 3. Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 4. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 5. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 6. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII 7. Media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang; 8. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a. website : www.lapor.go.id; b. SMS melalui nomor 1708; c. twitter : @lapor1708; dan d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. 9. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan 10. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang. |

PENGELOLAAN PELAYANAN

| | | |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969</p> <p>Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 2 Tahun 2018</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2018</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2020</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>ATK; Printer; Komputer; Telepon; Ruang Kerja; Meja Kursi; Jaringan Internet; dan Teken Digital</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, 2. Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM,</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT; 4. Memahami peraturan-peraturan tentang pemberhentian dan pensiun PNS; 5. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan pemberhentian dan pensiun PNS; 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan 7. Mengoperasikan PC/Laptop. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1 (satu) orang Administrator; 1 (satu) orang Subkoordinator (Analisis Kepegawaian Muda); 1 (satu) orang Analisis Kepegawaian Pelaksana; 1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Nota Persetujuan Teknis Pensiun BUP yang tepat sasaran dan akurat. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Penetapan Nota Persetujuan Teknis Pensiun BUP yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id. |

4. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN SURAT KEPUTUSAN PENSIUN JANDA/ DUDA PENSIUNAN

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|--|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah pensiunan PNS, maksimal golongan ruang IV/b melalui PT. TASPEN/PT. ASABRI.</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar usul dari pejabat yang berwenang; 2. Legalisir Surat keterangan meninggal dunia dari kepala desa / kelurahan / kecamatan; 3. Surat Keputusan Pensiun; 4. Legalisir akte nikah; 5. Legalisir akte lahir anak; 6. Daftar susunan keluarga yang disahkan kecamatan / kartu keluarga; 7. Foto 3x4 sebanyak 6 lembar; |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[PT. Taspem /PT. Asabri] --> B[Pendistribusian Berkas Usul (Analisis Kepegawaian)] B --> C[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] C --> D[Pengetikan dan pencetakan SK (Pengetik/ Pengentri)] D --> E[Pemeriksaan SK (Analisis Kepegawaian)] E --> F[Penandatanganan SK (Kabid/Analisis Kepegawaian)] F --> G[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian)] G --> H[Penyerahan SK (Petugas Satu Pintu)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 5 hari kerja / berkas sesuai nomor urut |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keputusan Pensiun |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: 2. Kantor Regional VII BKN Palembang 3. Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 4. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 5. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 6. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>7. Media sosial :</p> <p>a. Instagram : @bkn7palembang;</p> <p>b. Facebook : @bkn7palembang;</p> <p>8. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. website : www.lapor.go.id;</p> <p>b. SMS melalui nomor 1708;</p> <p>c. twitter : @lapor1708; dan</p> <p>d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p> <p>9. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan</p> <p>10. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang.</p> |
|--|--|--|

PENGELOLAAN PELAYANAN

| | | |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969</p> <p>Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 15 dan 18 Tahun 2019</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2019</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3, 31 dan 32 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2018</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>ATK; Printer; Komputer; Telepon; Ruang Kerja; Meja Kursi; Jaringan Internet; dan Teken Digital</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran,</p> <p>2. Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM,</p> <p>3. Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT;</p> <p>4. Memahami peraturan-peraturan tentang pemberhentian dan pensiun PNS;</p> <p>5. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan pemberhentian dan pensiun PNS;</p> <p>6. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan</p> <p>7. Mengoperasikan PC/Laptop.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) orang Administrator; 1 (satu) orang Subkoordinator (Analisis Kepegawaian Muda); 1 (satu) orang Analisis Kepegawaian Pelaksana; 1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Surat Keputusan Pensiun Janda/Duda Pensiunan yang tepat sasaran dan akurat. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Pelayanan Penetapan Surat Keputusan Pensiun Janda/Duda Pensiunan yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id . |

5. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN NOTA PERSETUJUAN TEKNIS PENSIUN JANDA/DUDA

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah pensiunan PNS, maksimal golongan ruang IV/b melalui PT. TASPEN/PT. ASABRI.</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar usul dari pejabat yang berwenang; 2. Data Perseorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP); 3. Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin Tingkat Sedang/Berat; 4. Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana Atau Pernah Dipidana Penjara Berdasarkan Putusan Pengadilan Yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap; 5. Surat Pernyataan Keabsahan Dokumen; 6. Legalisir Surat Keputusan CPNS; 7. Legalisir Surat Keputusan PNS; 8. Legalisir Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Terakhir; 9. Legalisir Surat Keputusan Peninjauan Masa Kerja (Bila Ada); |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>10. Legalisir Surat Nikah/Cerai;</p> <p>11. Legalisir Akta Kelahiran Anak;</p> <p>12. Daftar susunan keluarga yang disahkan kecamatan;</p> <p>13. Pas Foto Terbaru;</p> <p>14. Legalisir penilaian prestasi kerja pegawai 1 tahun terakhir (bila ada);</p> <p>15. Legalisir Surat Keterangan Kematian Dari Kepala Desa/Lurah/ Camat/Rumah Sakit/Disdukcapil;</p> <p>16. Legalisi Keterangan Janda/Duda dari Kepala Desa/Lurah/Camat.</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD Pemohon --> A[Pendaftaran Berkas Usul (Analisis Kepegawaian)] A --> B[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] B --> C[Pengetikan dan pencetakan Nota Pertek (Pengetik/ Pengentri)] C --> D[Pemeriksaan Nota Pertek (Analisis Kepegawaian)] D --> E[Penandatanganan Nota Pertek (Kabid/Analisis Kepegawaian)] E --> F[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian)] F --> G[Penyerahan Nota Pertek (Petugas Satu Pintu)] G --> Pemohon </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 5 hari kerja / berkas sesuai nomor urut |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Teknis Pensiun Janda/Duda |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: 2. Kantor Regional VII BKN Palembang 3. Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 4. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 5. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 6. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII 7. Media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang; 8. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a. website : www.lapor.go.id; b. SMS melalui nomor 1708; c. twitter : @lapor1708; dan d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| | | <p>9. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan</p> <p>10. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang.</p> |
| <p>PENGELOLAAN PELAYANAN</p> | | |
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969</p> <p>Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara No. 2 Tahun 2018</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara No. 7 Tahun 2018</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara No. 3 Tahun 2020</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>ATK; Printer; Komputer; Telepon; Ruang Kerja; Meja Kursi; Jaringan Internet; dan Teken Dijital</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, 2. Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, 3. Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT; 4. Memahami peraturan-peraturan tentang pemberhentian dan pensiun PNS; 5. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan pemberhentian dan pensiun PNS; 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan 7. Mengoperasikan PC/Laptop. |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama).</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>1 (satu) orang Administrator;</p> <p>1 (satu) orang Subkoordinator (Analisis Kepegawaian Muda);</p> <p>1 (satu) orang Analisis Kepegawaian Pelaksana;</p> <p>1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Nota Persetujuan Teknis Pensiun Janda/Duda yang tepat sasaran dan akurat.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Nota Persetujuan Teknis Pensiun Janda/Duda yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | Pelayanan | 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id. |

6. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS PENSIUN ATAS PERMINTAAN SENDIRI (APS)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah PNS yang memiliki ahli waris maksimal golongan ruang IV/b melalui instansi (BKD/BKPSDM/ Unit Kepegawaian).</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar usul dari pejabat yang berwenang; 2. Data Perseorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP); 3. Surat Pernyataan Permohonan berhenti sebagai PNS sesuai dengan Peraturan BKN No 3 Tahun 2020 yang telah ditandatangani dan dibubuhkan materai; 4. Fotocopy Surat Keputusan CPNS; 5. Fotocopy Surat Keputusan PNS; 6. Fotocopy Surat Keputusan Kenaikan Pangkat terakhir; 7. Fotocopy Surat Keputusan Peninjauan Masa Kerja (bila ada); 8. Daftar susunan keluarga yang disahkan kecamatan; 9. Fotocopy Surat Nikah/Cerai; 10. Fotocopy Akta Kelahiran Anak; 11. Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin Tingkat Sedang/Berat; 12. Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana Atau Pernah Dipidana Penjara Berdasarkan Putusan Pengadilan Yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap. |

| | | |
|-----------------------|--|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[BKD/Instansi] --> B[Pendistribusian Berkas Usul (Analisis Kepegawaian)] B --> C[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] C --> D[Pengetikan dan pencetakan Nota Pertek (Pengetik/Pengentri)] D --> E[Pemeriksaan Nota Pertek (Analisis Kepegawaian)] E --> F[Penandatanganan Nota Pertek (Kabid/Analisis Kepegawaian)] F --> G[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian)] G --> H[Penyerahan Nota Pertek (Petugas Satu Pintu)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 5 (lima) hari sejak berkas diterima lengkap/ berkas sesuai dengan nomor urut masuk |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Pensiun Atas Permintaan Sendiri |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Kantor Regional VII BKN Palembang Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 3. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 4. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII 5. media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang; 6. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a. website : www.lapor.go.id; b. SMS melalui nomor 1708; c. twitter : @lapor1708; dan d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. 7. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang. |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969</p> <p>Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara No. 2 dan 7 Tahun 2018</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara No. 3 Tahun 2020</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>PC / Laptop;</p> <p>Jaringan internet;</p> <p>Aplikasi: SAPK, dan Teken Digital</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT; 2. Memahami peraturan-peraturan tentang pemberhentian dan pensiun PNS; 3. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan pemberhentian dan pensiun PNS; 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan 5. Mengoperasikan PC/Laptop. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>1 (satu) orang Administrator;</p> <p>1 (satu) orang Subkoordinator (Analisis Kepegawaian Muda);</p> <p>1 (satu) orang Analisis Kepegawaian Pelaksana;</p> <p>1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pertimbangan teknis Pensiun yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pertimbangan teknis penetapan Pensiun yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id/. |

7. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS PENSIUN TIDAK CAKAP JASMANI

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|---------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah PNS yang tidak mampu melakukan tugas disebabkan tidak cakap jasmani yang diajukan melalui instansi (BKD/BKPSDM/ Unit Kepegawaian).</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar usul dari pejabat yang berwenang; 2. Data Perseorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP); 3. Asli surat rekomendasi Tim Dokter Kesehatan; 4. Fotocopy Surat Keputusan CPNS; 5. Fotocopy Surat Keputusan PNS; 6. Fotocopy Surat Keputusan Kenaikan Pangkat terakhir; 7. Fotocopy Surat Keputusan Peninjauan Masa Kerja (bila ada); 8. Daftar susunan keluarga yang disahkan kecamatan; 9. Fotocopy Surat Nikah/Cerai; 10. Fotocopy Akta Kelahiran Anak; 11. Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin Tingkat Sedang/Berat; 12. Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana Atau Pernah Dipidana Penjara Berdasarkan Putusan Pengadilan Yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[Penyerahan Nota Pertek (Petugas Satu Pintu)] --> B[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian)] B --> C[Penandatanganan Nota Pertek (Kabid/Analisis Kepegawaian)] C --> D[Pemeriksaan Nota Pertek (Analisis Kepegawaian)] D --> E[Pendistribusian Berkas Usul (Analisis Kepegawaian)] E --> F[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] F --> G[Pengetikan dan pencetakan Nota Pertek (Pengetik/Pengentri)] D --> B </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 5 (lima) hari sejak berkas diterima lengkap/ berkas sesuai dengan nomor urut masuk |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Pensiun |
| 6. | Penanganan Pengaduan, | 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Kantor Regional VII BKN Palembang |

| | | |
|--|------------------------------|--|
| | Saran dan Masukan/ Apresiasi | <p>Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via :</p> <p>a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777</p> <p>3. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id</p> <p>4. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII</p> <p>5. media sosial :</p> <p>a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang;</p> <p>6. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. website : www.lapor.go.id; b. SMS melalui nomor 1708; c. twitter : @lapor1708; dan d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p> <p>7. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang.</p> |
|--|------------------------------|--|

PENGELOLAAN PELAYANAN

| | | |
|----|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969</p> <p>Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan No. 156 Tahun 1979</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara No. 2 dan 7 Tahun 2018</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara No. 3 Tahun 2020</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>PC / Laptop;</p> <p>Jaringan internet;</p> <p>Aplikasi: SAPK, dan Teken Dijital</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT;</p> <p>2. Memahami peraturan-peraturan tentang</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>pemberhentian dan pensiun PNS;</p> <p>3. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan pemberhentian dan pensiun PNS;</p> <p>4. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan</p> <p>5. Mengoperasikan PC/Laptop.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>1 (satu) orang Administrator;</p> <p>1 (satu) orang Subkoordinator (Analisis Kepegawaian Muda);</p> <p>1 (satu) orang Analisis Kepegawaian Pelaksana;</p> <p>1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pertimbangan teknis Pensiun yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>1. Pelayanan pertimbangan teknis penetapan Pensiun yang berkualitas, akuntabel dan transparan;</p> <p>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan</p> <p>3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>).</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</p> <p>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan</p> <p>3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id/.</p> |

8. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS KENAIKAN PANGKAT

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah PNS yang akan diberikan penghargaan melalui kenaikan pangkat yang diajukan melalui instansi (BKD/BKPSDM/ Unit Kepegawaian).</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar usul dari pejabat yang berwenang; 2. Hasil pindai Surat Keputusan CPNS; 3. Hasil pindai Surat Keputusan PNS; 4. Hasil pindai Surat Keputusan Kenaikan Pangkat terakhir; 5. Hasil pindai Penilaian SKP dan P2KP dua tahun terakhir; 6. Hasil pindai SK Pengangkatan dalam jabatan terakhir & Surat |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>pernyataan pelantikan;</p> <p>7. Hasil pindai Ijazah dan transkrip nilai;</p> <p>8. Hasil pindai SK Pertama dalam jabatan fungsional;</p> <p>9. Hasil pindai Penilaian angka kredit dasar pengangkatan</p> <p>10. Hasil pindai Asli Penetapan angka kredit terakhir (pertahun);</p> <p>11. Hasil pindai Uraian tugas yang ditandatangani pejabat setingkat eselon II;</p> <p>12. Hasil pindai SK tugas belajar / izin belajar.</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[BKD/Instansi] --> B[Distribusi Usul melalui docudigital [Analisis Kepegawaian Muda*]] B --> C[Pemeriksaan berkas usul [Pemeriksa]] C --> D[Pengetikan dan Pembuatan Nota Pertek [Pengentri]] D --> E[Pemeriksaan Nota Pertek [Analisis Kepegawaian]] E --> F[Penandatanganan NP melalui DS BKN [Kabid/Analisis Kepegawaian Muda*]] F --> G[Pembuatan Pengantar [Analisis Kepegawaian Muda*]] G --> H[Pengiriman NP melalui docudigital [Analisis Kepegawaian Muda*]] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1 (satu) periode kenaikan pangkat/ berkas sesuai nomor urut masuk |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Kenaikan Pangkat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Kantor Regional VII BKN Palembang Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> telepon : 0711 – 519154; faksimile : 0711 – 519380; e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; whatsapp official : +62-815-9580-777 kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII media sosial : <ol style="list-style-type: none"> Instagram : @bkn7palembang; Facebook : @bkn7palembang; kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : <ol style="list-style-type: none"> website : www.lapor.go.id; SMS melalui nomor 1708; twitter : @lapor1708; dan aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. |

| | | |
|-----------------------|---|--|
| | | 7. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang. |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007 Peraturan Badan Kepegawaian Negara No. 2 dan 7 Tahun 2018 Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 dan 32 Tahun 2020 Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002 Keputusan Kepala BKN Nomor 70 tahun 2003 Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Kepala Kantor Regional BKN untuk Menetapkan Surat Keputusan dan Persetujuan |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | PC / Laptop; Jaringan internet; Aplikasi: SAPK, dan Teken Dijital |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, Ilmu Sosiologi dan komputer/ IT; 2. Memahami peraturan-peraturan tentang kepegawaian dan status kepegawaian PNS; 3. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan kepegawaian dan jabatan PNS; 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i> , dan 5. Mengoperasikan PC/Laptop. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) orang Administrator; 1 (satu) orang Subkoordinator (Analis Kepegawaian Muda); 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Pelaksana; |

| | | |
|----|--|---|
| | | 1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pertimbangan teknis Kenaikan Pangkat yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pertimbangan teknis penetapan Pensiun yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaan; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id/. |

9. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS PEGAWAI (KARPEG/ KARIS/ KARSU)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah PNS yang akan diberikan kartu pegawai/ kartu suami/ kartu istri melalui kenaikan pangkat yang diajukan melalui instansi (BKD/BKPSDM/ Unit Kepegawaian).</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar usul dari pejabat yang berwenang; 2. Fotocopy Surat Keputusan CPNS; 3. Fotocopy Surat Keputusan PNS; 4. Fotocopy Sertifikat lulus diklat prajabatan/latsar; 5. Fotocopy Akta nikah/ buku nikah; 6. Laporan perkawinan pertama PNS; 7. Pas photo ukuran 2 x 3 dengan jumlah 4 lembar; 8. Surat laporan kehilangan dari kepolisian (apabila terjadi kehilangan kartu identitas pegawai). |

| | | |
|-----------------------|--|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[BKD/Instansi] --> B[Distribusi usul masuk (Analisis Kepegawaian Muda*)] B --> C[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] C --> D[Pengetikan dan Pencetakan Kartu Identitas Pegawai (Pengentri)] D --> E[Pemeriksaan Kartu Identitas Pegawai (Analisis Kepegawaian)] E --> F[Distribusi Kartu Identitas Pegawai yang sudah selesai (Analisis Kepegawaian Muda*)] F --> G[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian Muda*)] G --> H[Pengiriman Kartu Identitas Pegawai (PTSP Kanreg BKN)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 2 (dua) hari/ berkas sesuai nomor urut masuk |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Kartu Identitaas Pegawai |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Kantor Regional VII BKN Palembang Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 3. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 4. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII 5. media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang; 6. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a. website : www.lapor.go.id; b. SMS melalui nomor 1708; c. twitter : @lapor1708; dan d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. 7. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang. |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 |

| | | |
|----|---|---|
| | | <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007</p> <p>Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara No. 2 dan 7 Tahun 2018</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 dan 32 Tahun 2020</p> <p>Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002</p> <p>Keputusan Kepala BKN Nomor 70 tahun 2003 Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Kepala Kantor Regional BKN untuk Menetapkan Surat Keputusan dan Persetujuan</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>PC / Laptop;</p> <p>Jaringan internet;</p> <p>Aplikasi: SAPK, dan Teken Dijital</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT; 2. Memahami peraturan-peraturan tentang kepegawaian dan status kepegawaian PNS; 3. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan kepegawaian dan jabatan PNS; 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan 5. Mengoperasikan PC/Laptop. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>1 (satu) orang Administrator;</p> <p>1 (satu) orang Subkoordinator (Analis Kepegawaian Muda);</p> <p>1 (satu) orang Analis Kepegawaian Pelaksana;</p> <p>1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pertimbangan teknis Kenaikan Pangkat yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. |

| | | |
|----|--|--|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pertimbangan teknis penetapan Pensiun yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id/. |

10. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN NOTA PERSETUJUAN DAN SURAT KEPUTUSAN PINDAH INSTANSI

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah PNS yang akan Pindah Instansi melalui kenaikan pangkat yang diajukan melalui instansi (BKD/BKPSDM/ Unit Kepegawaian).</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dan Nota Usul dari instansi penerima; 2. Asli Surat permohonan pindah dari PNS ke PPK instansi penerima; 3. Asli Surat persetujuan pindah instansi dari PPK instansi penerima; 4. Asli Surat persetujuan melepas dari PPK instansi asal; 5. Asli analisis jabatan beserta analisis beban kerja dari instansi asal dan instansi penerima; 6. Asli Surat tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin/tidak dalam proses peradilan; 7. Asli Surat tidak dalam masa tugas belajar/ izin belajar; 8. Asli Surat bebas temuan; 9. Fotocopy SKP dan P2KP 2 (dua) tahun terakhir; 10. Fotocopy pengumuman lelang jabatan; 11. Fotocopy Surat pengumuman hasil lelang jabatan yang dilegalisir. |

| | | |
|-----------------------|--|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[BKD/Instansi] --> B[Distribusi usul masuk (Analisis Kepegawaian Muda*)] B --> C[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] C --> D[Pengetikan dan Pencetakan NP dan SK (Pengentri)] D --> E[Pemeriksaan NP dan SK (Analisis Kepegawaian)] E --> F[Paraf dan Tandatangan NP dan SK (Kabid dan Kepala kantor)] F --> G[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian Muda*)] G --> H[Pengiriman Kartu Identitas Pegawai (PTSP Kanreg BKN)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 3 (tiga) hari/ berkas sesuai nomor urut masuk |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Pindah Instansi dan SK Pindah Instansi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Kantor Regional VII BKN Palembang Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 3. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 4. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII 5. media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang; 6. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a. website : www.lapor.go.id; b. SMS melalui nomor 1708; c. twitter : @lapor1708; dan d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. 7. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang. |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 |

| | | |
|----|---|---|
| | | <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007</p> <p>Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2019</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 dan 32 Tahun 2020</p> <p>Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002</p> <p>Keputusan Kepala BKN Nomor 70 tahun 2003 Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Kepala Kantor Regional BKN untuk Menetapkan Surat Keputusan dan Persetujuan</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>PC / Laptop;</p> <p>Jaringan internet;</p> <p>Aplikasi: SAPK, dan Teken Dijital</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT; 2. Memahami peraturan-peraturan tentang kepegawaian dan status kepegawaian PNS; 3. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan kepegawaian dan jabatan PNS; 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan 5. Mengoperasikan PC/Laptop. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>1 (satu) orang Administrator;</p> <p>1 (satu) orang Subkoordinator (Analis Kepegawaian Muda);</p> <p>1 (satu) orang Analis Kepegawaian Pelaksana;</p> <p>1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Nota Persetujuan Pindah Instansi dan SK Pindah Instansi yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. |

| | | |
|----|--|--|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pertimbangan teknis penetapan Pensiun yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id/. |

11. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN NOTA PENINJAUAN MASA KERJA

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|---------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah PNS yang mengajukan peninjauan masa kerja melalui instansi (BKD/BKPSDM/ Unit Kepegawaian).</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dan daftar nominatif yang diusulkan dari instansi pengusul; 2. Fotocopy Surat Keputusan PNS; 3. Fotocopy Surat Keputusan CPNS; 4. Fotocopy Pengalaman kerja yang dibuktikan oleh dokumen ataupun surat; 5. Formulir Penyesuaian Masa Kerja. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[BKD/Instansi] --> B[Distribusi usul masuk (Analis Kepegawaian Muda*)] B --> C[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] C --> D[Penomoran dan mengentri masa kerja (Pengentri)] D --> E[Pemeriksaan Entrian Masa Kerja (Analis Kepegawaian Muda*)] E --> F[Distribusi NP PMK yang sudah selesai (Analis Kepegawaian Muda*)] F --> G[Pembuatan Pengantar (Analis Kepegawaian Muda*)] G --> H[Pengiriman NP PMK (PTSP Kanreg BKN)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 3 (tiga) hari/ berkas sesuai nomor urut masuk |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Peninjauan Masa Kerja |


| | | |
|----|--|---|
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Kantor Regional VII BKN Palembang Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 3. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 4. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII 5. media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang; 6. kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : <ol style="list-style-type: none"> a. website : www.lapor.go.id; b. SMS melalui nomor 1708; c. twitter : @lapor1708; dan d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. 7. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang. |
|----|--|---|

PENGELOLAAN PELAYANAN

| | | |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007</p> <p>Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 dan 32 Tahun 2020</p> <p>Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002</p> |
|----|-------------|--|

| | | |
|----|--|---|
| | | Keputusan Kepala BKN Nomor 70 tahun 2003 Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Kepala Kantor Regional BKN untuk Menetapkan Surat Keputusan dan Persetujuan |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | PC / Laptop; Jaringan internet; Aplikasi: SAPK, dan Teken Dijital |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT; 2. Memahami peraturan-peraturan tentang kepegawaian dan status kepegawaian PNS; 3. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan kepegawaian dan jabatan PNS; 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan 5. Mengoperasikan PC/Laptop. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>1 (satu) orang Administrator;</p> <p>1 (satu) orang Subkoordinator (Analis Kepegawaian Muda);</p> <p>1 (satu) orang Analis Kepegawaian Pelaksana;</p> <p>1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Nota Persetujuan Pindah Instansi dan SK Pindah Instansi yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pertimbangan teknis penetapan Pensiun yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id/. |

12. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN NOTA PERSETUJUAN MUTASI LAIN-LAIN

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|--|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah PNS yang mengajukan mutasi lain-lain melalui instansi (BKD/BKPSDM/ Unit Kepegawaian).</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dan daftar nominatif yang diusulkan dari instansi pengusul; 2. Fotocopy Surat Keputusan PNS; 3. Fotocopy Surat Keputusan CPNS; 4. Fotocopy SK Kenaikan Pangkat Terakhir; 5. Formulir Mutasi lain-lain. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |  <pre> graph TD A[BKD/Instansi] --> B[Distribusi usul masuk (Analisis Kepegawaian Muda*)] B --> C[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] C --> D[Penomoran dan mengentri (Pengentri)] D --> E[Pemeriksaan Entrian Mutasi lain-lain (Analisis Kepegawaian Muda*)] E --> F[Distribusi NP Mutasi lain-lain yang sudah selesai (Analisis Kepegawaian Muda*)] F --> G[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian Muda*)] G --> H[Pengiriman NP Mutasi lain-lain (PTSP Kanreg BKN)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 3 (tiga) hari/ berkas sesuai nomor urut masuk |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Mutasi Lain-lain |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Kantor Regional VII BKN Palembang Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 3. kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 4. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII 5. media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : @bkn7palembang; |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>b. Facebook : @bkn7palembang;</p> <p>6. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. website : www.lapor.go.id;</p> <p>b. SMS melalui nomor 1708;</p> <p>c. twitter : @lapor1708; dan</p> <p>d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p> <p>7. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang.</p> |
|--|--|--|

PENGELOLAAN PELAYANAN

| | | |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007</p> <p>Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 dan 32 Tahun 2020</p> <p>Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002</p> <p>Keputusan Kepala BKN Nomor 70 tahun 2003</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>PC / Laptop;</p> <p>Jaringan internet;</p> <p>Aplikasi: SAPK, dan Teken Dijital</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT; 2. Memahami peraturan-peraturan tentang kepegawaian dan status kepegawaian PNS; 3. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan kepegawaian dan jabatan PNS; 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan 5. Mengoperasikan PC/Laptop. |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) orang Administrator; 1 (satu) orang Subkoordinator (Analisis Kepegawaian Muda); 1 (satu) orang Analisis Kepegawaian Pelaksana; 1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Nota Persetujuan Mutasi lain-lain yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Pelayanan pertimbangan teknis penetapan Pensiun yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id/ . |

13. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN NOTA PERSETUJUAN CUTI DI LUAR TANGGUNGAN NEGARA

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | Penerima layanan ini adalah PNS yang mengajukan CLTN melalui instansi (BKD/BKPSDM/ Unit Kepegawaian). Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut : 1. Surat pengantar dan daftar nominatif yang diusulkan dari instansi pengusul; 2. Fotocopy Surat Keputusan PNS; 3. Fotocopy Surat Keputusan CPNS; 4. Asli surat keterangan keperluan CLTN; 5. Asli surat izin atasan langsung; 6. Formulir CLTN; |

| | | |
|-----------------------|--|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[BKD/Instansi] --> B[Distribusi usul masuk (Analisis Kepegawaian Muda*)] B --> C[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] C --> D[Pembuatan surat persetujuan (Analisis Kepegawaian Muda*)] D --> E[Paraf dan Penandatanganan Surat Persetujuan (Kabid & Kepala Kantor)] E --> F[Penomoran Formulir CLTN (Analisis Kepegawaian Muda*)] F --> G[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian Muda*)] G --> H[Pengiriman NP Mutasi CLTN (PTSP Kanreg BKN)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 7 hari kerja / berkas sesuai nomor urut |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Teknis CLTN |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: 2. Kantor Regional VII BKN Palembang 3. Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 4. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 5. Kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 6. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII 7. Media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang; c. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!; d. website : www.lapor.go.id; e. SMS melalui nomor 1708; f. twitter : @lapor1708; dan g. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. 8. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan 9. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang. |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012</p> <p>Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 32 Tahun 2020</p> <p>Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002</p> <p>Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2020</p> <p>Peraturan BKN nomor 24 Tahun 2017</p> <p>Keputusan Kepala BKN Nomor 70 tahun 2003</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | ATK; Printer; Komputer; Telepon; Ruang Kerja; Meja Kursi; dan Jaringan Internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, 2. Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, 3. Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT; 4. Memahami peraturan-peraturan tentang kepangkatan dan status kepegawaian PNS; 5. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan kepangkatan dan jabatan PNS; 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan 7. Mengoperasikan PC/Laptop. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>1 (satu) orang Administrator;</p> <p>1 (satu) orang Subkoordinator (Analisis Kepegawaian Muda);</p> <p>1 (satu) orang Analisis Kepegawaian Pelaksana;</p> <p>1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Nota Persetujuan Teknis CLTN yang tepat sasaran dan akurat. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Nota Persetujuan Teknis CLTN yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id. |
|----|----------------------------|---|

14.STANDAR PELAYANAN PENGAKTIFAN KEMBALI YANG MENJADI KEWENANGAN KANTOR REGIONAL

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|---------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Penerima layanan ini adalah PNS yang mengajukan pengaktifan kembali melalui instansi (BKD/BKPSDM/ Unit Kepegawaian).</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Pengantar dan daftar nominatif yang diusulkan dari instansi pengusul; Fotocopy Surat Keputusan PNS; Fotocopy Surat Keputusan CPNS; Laporan tertulis setelah selesai menjalankan CLTN; Formulir Pengaktifan Kembali; Surat lepas atau pembebasan dari lembaga pemasyarakatan; Dokumen Analisis Jabatan dan Analisis beban kerja; Surat pernyataan pembinaan dari pimpinan tinggi pratama; Salinan putusan pengadilan / petikan putusan pengadilan |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD A[BKD/Instansi] --> B[Distribusi usul masuk (Analisis Kepegawaian Muda *)] B --> C[Pemeriksaan berkas usul (Pemeriksa)] C --> D[Pembuatan surat persetujuan (Analisis Kepegawaian Muda*)] D --> E[Paraf dan Penandatanganan Surat Persetujuan (Kabid & Kepala Kantor)] E --> F[Penomoran Formulir Pengaktifan Kembali (Analisis Kepegawaian Muda*)] F --> G[Pembuatan Pengantar (Analisis Kepegawaian Muda*)] G --> H[Pengiriman NP Pengaktifan Kembali (PTSP Kanreg BKN)] H --> A </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 7 hari kerja / berkas sesuai nomor urut |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota Persetujuan Pengaktifan Kembali |

| | | |
|----|--|--|
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: 2. Kantor Regional VII BKN Palembang 3. Jl. Gub. H.A Bastari, Kec. Seberang Ulu I; atau 4. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 0711 – 519154; b. faksimile : 0711 – 519380; c. e-mail : kanreg7.palembang@bkn.go.id; d. <i>whatsapp official</i> : +62-815-9580-777 5. Kanal pengaduan dan WBS pada website https://palembang.bkn.go.id 6. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kantor Regional VII 7. Media sosial : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : @bkn7palembang; b. Facebook : @bkn7palembang; c. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: d. website : www.lapor.go.id; e. SMS melalui nomor 1708; f. twitter : @lapor1708; dan g. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. 8. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan 9. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional VII BKN Palembang. |
|----|--|--|

PENGELOLAAN PELAYANAN

| | | |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012</p> <p>Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020</p> <p>Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 32 Tahun 2020</p> <p>Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002</p> <p>Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2020</p> <p>Peraturan BKN nomor 24 Tahun 2017</p> |
|----|-------------|---|

| | | |
|----|--|---|
| | | Keputusan Kepala BKN Nomor 70 tahun 2003 |
| 2. | Sarana dan Prasarana,dan/ atau Fasilitas | ATK; Printer; Komputer; Telepon; Ruang Kerja; Meja Kursi; dan Jaringan Internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal DIII (diploma III) / S- 1 terutama Ilmu Kepegawaian, Manajemen, Politik, Administrasi Negara, Administrasi Publik, Administrasi Perkantoran, 2. Kesekretariatan, Ilmu Hukum Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial Politik, Ilmu Kebijakan Publik, Ekonomi Manajemen SDM, 3. Ilmu Sosiolog dan komputer/ IT; 4. Memahami peraturan-peraturan tentang kepegawaian dan status kepegawaian PNS; 5. Memiliki kemampuan menganalisa permasalahan kepegawaian dan jabatan PNS; 6. Memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan <i>stakeholder</i>, dan 7. Mengoperasikan PC/Laptop. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Subkoordinator, Administrator hingga Kepala Kantor Regional (JPT Pratama). |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1 (satu) orang Administrator; 1 (satu) orang Subkoordinator (Analisis Kepegawaian Muda); 1 (satu) orang Analisis Kepegawaian Pelaksana; 1 (satu) orang Pengadministrasi Kepegawaian. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Nota Persetujuan Teknis Pengaktifan Kembali yang tepat sasaran dan akurat. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Nota Persetujuan Teknis Pengaktifan Kembali yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerjaasn; dan 3. Progress report penyelesaian penetapan mutasi keluarga pensiunan PNS dipublikasikan pada website: https://palembang.bkn.go.id. |

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KANTOR REGIONAL VII BKN

I. PENDAHULUAN

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, diperlukan juga suatu pengawasan dari masyarakat sebagai penerima layanan untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efisien dan efektif adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat. Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk itu perlu disusun pedoman penanganan pengaduan masyarakat.

II. TUJUAN

1. Agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien.
2. Agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama.
3. Untuk menjamin kerahasiaan identitas pelapor

III. PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori sebagai berikut:

1. Pengaduan masyarakat yang mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara layanan;
2. Pengaduan masyarakat yang mengandung permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik; dan
3. Pengaduan masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengaduan seperti ini tidak perlu ditindaklanjuti, cukup di catat dan diarsip. Jika masih ada masukan yang relevan dapat dimanfaatkan untuk perbaikan proses bisnis dan SOP.

Terhadap pengaduan yang tercantum pada point 1 dan 2 dapat dilakukan:

1. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;

3. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
4. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

Hasil penelaahan ditindaklanjuti dengan cara:

1. Apabila permasalahan yang disampaikan berkaitan dengan penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kantor Regional VII BKN Palembang maka dapat menggunakan *Whistle Blowing System* (WBS) yang diatur tersendiri atau media lainnya. Hasil pengelolaan aduan melalui WBS/media lainnya ditindaklanjuti lebih lanjut oleh Bagian Tata Usaha untuk diproses sesuai dengan Peraturan yang terkait dengan Disiplin Pegawai.
2. Apabila Permasalahan yang disampaikan berkaitan dengan proses bisnis di Kantor Regional, maka akan disampaikan kepada Koordinator Pokja Penyusunan Proses Bisnis dan SOP di Kantor Regional VII BKN.

Ketentuan lain:

1. Dalam rangka melindungi pelapor dari pihak yang tidak berkepentingan, Bagian Tata Usaha wajib merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor, seperti tidak mencantumkan identitas pelapor dalam surat penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan yang dilampirkan bersama surat penyaluran.
2. Apabila dalam rangka proses pembuktian kebenaran pengaduan diperlukan keterangan pelapor, Tim Pengelola *Whistle Blowing System* (WBS) atau melalui media lainnya dapat meminta identitas pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, Bidang terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

IV. PENUTUP

Demikian penatausahaan pengaduan masyarakat atas penyelenggara layanan di Kantor Regional VII BKN untuk dipedomani oleh penyelenggara layanan dan penerima layanan. Jika ada hal-hal yang tidak sesuai akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.