



BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
KANTOR REGIONAL XI

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL XI
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
NOMOR 42 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
KANTOR REGIONAL XI

KANTOR REGIONAL XI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

KEPALA KANTOR REGIONAL XI 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 XI Badan Kepegawaian Negara tentang Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara.
- 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 Pemerintah 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 Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara;
7. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 32 Tahun 2020 tentang Uraian Fungsi Organisasi serta Tugas Sub Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL XI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN KANTOR REGIONAL XI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA.

KESATU : Standar Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara 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 Kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara yang termasuk kategori pelayanan meliputi:

1. Pemberian Pertimbangan Teknis Penetapan NIP CPNS/CPPPK;
2. Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun PNS BUP KPP/Non KPP, Janda/Duda KPP/Non KPP, Tidak Cakap Jasmani/Rohani (Uzur), dan Pemberhentian Denga Hormat Atas Permintaan Sendiri;
3. Pemberian Surat Keputusan Janda/Duda/Yatim Pensiunan PNS dan Pendaftaran Keluarga Isteri/Suami/Anak Pensiunan PNS Pusat/Daerah;
4. Penetapan Pertimbangan Teknis Kenaikan Pangkat PNS;
5. Penetapan Surat Peningkatan Pendidikan dan Pencantuman Gelar;
6. Penetapan Pertimbangan Teknis dan Surat Keputusan Pindah Instansi;
7. Penetapan Kartu Suami Pegawai dan/atau Kartu Istri Pegawai;
8. Penetapan Pertimbangan Teknis Peninjauan Masa Kerja;
9. Penetapan Pertimbangan Teknis Cuti Di luar Tanggungan Negara;
10. Pemberian Rekomendasi Status Pegawai Negeri Sipil;
11. Peremajaan Golongan dan Pendidikan ASN;
12. Pemanfaatan Arsip Aktif Kepegawaian;
13. Fasilitasi Pemanfaatan *Computer Assissted Test* (CAT) BKN;
14. Rekonsiliasi Data/Arsip Kepegawaian;
15. Diseminasi Data, Informasi, dan Aplikasi

Kepegawaian;

16. Fasilitasi Narasumber/Tenaga Pengajar;
17. Penyelenggaraan Rapat Koordinasi/Workshop/Sosialisasi/Bimbingan Teknis/Coaching Clinic Manajemen Aparatur Sipil Negara;
18. Pengawasan dan Pengendalian Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Manajemen Aparatur Sipil Negara pada Instansi di Wilayah Kerja Kantor XI BKN;
19. Penyelesaian Pengaduan PNS;
20. Pelayanan Konsultasi Kepegawaian.

KEEMPAT Standar pelayanan dan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum Pertama tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KELIMA Maklumat Pelayanan Kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara merupakan pernyataan tertulis yang menyatakan kesanggupan pegawai Kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

KEENAM Maklumat Pelayanan Kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara berbunyi: “Perubahan berkelanjutan terus kami lahirkan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila tidak melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan”.

KETUJUH Jadwal Layanan Kantor Regional XI BKN adalah sebagai berikut:

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

Senin – Jumat : 09.00 WITA s.d 16.00 WITA

2. Layanan pada hari libur dapat dilaksanakan untuk jenis layanan tertentu.

- 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 XI BKN sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tak terpisahkan dari keputusan 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 penyelenggaraan 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 : Manado

Pada tanggal : 3 Juli 2023

KEPALA KANTOR REGIONAL XI
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA,

\$

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL XI
 BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
 NOMOR : 42 TAHUN 2023
 TANGGAL : 3 JULI 2023

**1. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN PERTIMBANGAN TEKNIS
 PENETAPAN NIP CPNS/CPPPK**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | 1. Pengguna layanan (instansi) mengirimkan usulan permohonan Pemberian Pertimbangan Teknis Penetapan NIP CPNS/CPPPK melalui SIASN. a. Surat pengantar dari instansi b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB tentang Formasi c. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB tentang kelulusan seleksi CPNS/CPPPK d. Asli hasil perankingan dari Panselnas e. Keputusan Pejabat Pembina Kepegawaian tentang Kelulusan seleksi CPNS/CPPPK f. Nota Usul Penetapan NIP g. Scan Ijazah dan Transkrip Nilai asli h. Pas Foto i. Daftar Riwayat Hidup j. SKCK dari Kepolisian k. Surat Keterangan Dokter l. Surat Keterangan Bebas Narkoba m. Salinan /foto Copy Dilegalisir SK Honor n. Surat Pernyataan : <ul style="list-style-type: none"> • Tidak Pernah Dihukum • Tidak Pernah Diberhentikan |

| | | |
|----|--------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tidak Berkedudukan Sebagai PNS atau PPPK • Bersedia ditempatkan • Tidak Menjadi Anggota /Pengurus Partai |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengajukan usulan Pemberian Pertimbangan Teknis Penetapan NIP CPNS/PPPK (melalui SIASN)] --> B[Permohonan diterima Bidang Pengangkatan dan Pensiun] B --> C{Cek Kesesuaian Dokumen Pendukung} C --> D[Pemberian Pertimbangan Teknis Penetapan NIP CPNS/PPPK] C --> E[Pemberian Pertimbangan Teknis Penetapan NIP CPNS/PPPK Ditolak] D --> F[Instansi menerima hasil Pertimbangan Teknis Penetapan NIP CPNS/PPPK] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Jawaban Pertimbangan Teknis Penetapan NIP CPNS/CPPPK akan disampaikan maksimal 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan diterima oleh kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara disertai berkas pendukung lengkap dan benar. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Pertimbangan Teknis Penetapan NIP CPNS/CPPPK |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id ; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; |

| | | |
|----|---|---|
| | | <p>4. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Pengadaan Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>5. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Pengadaan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer PC/Laptop;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Jaringan internet;</p> <p>6. Pesawat telepon;</p> <p>7. Mesin fotokopi.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pendidikan sesuai dengan ketentuan syarat jabatan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Madya / Ahli Madya • 4 (empat) orang Analis Kepegawaian Muda / Ahli Muda • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan / Mahir • 4 (empat) orang Ahli Pertama - Analis Sumber Daya Manusia Aparatur |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang Analis Pengembangan Sdm Aparatur |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pemberian Pertimbangan Teknis Penetapan NIP CPNS/CPNPK dapat dilakukan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemberian Pertimbangan Teknis Penetapan Nip CPNS/PPPK yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

2. STANDAR PELAYANAN PERTIMBANGAN TEKNIS Pensiun PNS BUP KPP/NON KPP, JANDA/DUDA KPP/NON KPP, TIDAK CAKAP JASMANI/ROHANI (UZUR), DAN PEMBERHENTIAN DENGAN HORMAT ATAS PERMINTAAN SENDIRI.

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>1. Pengguna layanan (instansi) mengirimkan usulan permohonan Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun PNS melalui SIASN.</p> <p>a. BUP NON KPP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Daftar Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) 2) Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana/ Pernah Dipidana 3) Surat Keputusan CPNS 4) Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Terakhir <p>b. BUP KPP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Daftar Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) 2) Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana/ Pernah Dipidana 3) Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi HD Tingkat Sedang/ Berat 1 Tahun Terakhir 4) Surat Keputusan CPNS 5) Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Terakhir 6) SKP 1 Tahun Terakhir dengan Nilai Minimal Baik <p>c. BUP Janda/Duda Non KPP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Daftar Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2) Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana/ Pernah Dipidana 3) Surat Keputusan CPNS 4) Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Terakhir 5) Surat Keterangan Janda/Duda dari Kelurahan/Kecamatan 6) Surat Keterangan Kematian 7) Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi HD Tingkat Sedang/ Berat 1 Tahun Terakhir <p>d. BUP Janda/Duda KPP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Daftar Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) 2) Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana/ Pernah Dipidana 3) Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi HD Tingkat Sedang/ Berat 1 Tahun Terakhir 4) Surat Keputusan CPNS 5) Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Terakhir 6) Surat Keterangan Duda dari Kelurahan/Kecamatan 7) SKP 1 Tahun Terakhir dengan Nilai Minimal Baik 8) Surat Keterangan Kematian <p>e. Non BUP Tidak Cakap Jasmani/Rohani (Uzur)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Daftar Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) 2) Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana/ Pernah Dipidana |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>3) Surat Keterangan Tim Penguji Kesehatan</p> <p>4) Surat Keputusan CPNS</p> <p>5) Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Terakhir</p> <p>f. Pemberhentian Dengan Hormat Atas Permintaan Sendiri (APS)</p> <p>1) Daftar Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP)</p> <p>2) Usul Pemberhentian Atas Permintaan Sendiri sebagai PNS dari PPK</p> <p>3) Surat Permohonan Berhenti Atas Permintaan Sendiri sebagai PNS</p> <p>4) Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana/ Pernah Dipidana</p> <p>5) Surat Pernyataan Tidak Sedang Dijatuhi HD Tingkat Sedang/ Berat</p> <p>6) Surat Keputusan CPNS</p> <p>7) Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Terakhir</p> |
|--|--|---|

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengajukan usulan Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun PNS BUP KPP/Non KPP, Janda/Duda KPP/Non KPP, Tidak Cakap Jasmani/Rohani (Uzur), dan Pemberhentian Dengan Hormat Atas Permintaan Sendiri dengan Golongan Ruang IV/b ke bawah (melalui SIASN)] --> B[Permohonan diterima Bidang Pengangkatan dan Pensiun] B --> C{Cek Kesesuaian Dokumen Pendukung} C --> D[Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun PNS] C --> E[Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun PNS Ditolak] D --> F[Instansi menerima hasil Pertimbangan Teknis Pensiun PNS] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Jawaban Pertimbangan Teknis Pensiun PNS akan disampaikan maksimal 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan diterima oleh kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara disertai berkas pendukung lengkap dan benar. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Pertimbangan Teknis Pensiun PNS BUP KPP/Non KPP, Janda/Duda KPP/Non KPP, Tidak Cakap Jasmani/Rohani (Uzur), dan Pemberhentian Dengan Hormat Atas Permintaan Sendiri. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan | 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau |

| | | |
|------------------------------|-------------------|--|
| | Masukan/Apresiasi | <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn; f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. UU No. 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Janda/Duda Pegawai; 5. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>Pertimbangan Teknis Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>6. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>7. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Tata cara masa persiapan pensiun.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer PC/Laptop; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin fotokopi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan sesuai dengan ketentuan syarat jabatan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Madya / Ahli Madya • 4 (empat) orang Analis Kepegawaian Muda / Ahli Muda • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan / Mahir |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 4 (empat) orang Ahli Pertama - Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur • 1 (satu) orang Analisis Pengembangan Sdm Aparatur |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun PNS BUP KPP/Non KPP, Janda/Duda KPP/Non KPP, Tidak Cakap Jasmani/Rohani (Uzur), dan Pemberhentian Dengan Hormat Atas Permintaan Sendiri dapat dilakukan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun PNS BUP KPP/Non KPP, Janda/Duda KPP/Non KPP, Tidak Cakap Jasmani/Rohani (Uzur), dan Pemberhentian Dengan Hormat Atas Permintaan Sendiri yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

**3. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN SURAT KEPUTUSAN
JANDA/DUDA/YATIM PENSIUNAN PNS DAN PENDAFTARAN
KELUARGA ISTRI/SUAMI/ANAK PENSIUNAN PNS PUSAT /DAERAH**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>1. Pengguna layanan (instansi) mengirimkan usulan permohonan Pemberian Surat Keputusan Janda/Duda/Yatim Pensiunan PNS Dan Pendaftaran Keluarga Istri/Suami/Anak Pensiunan PNS Pusat/Daerah melalui SIASN.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar Usul dari PT Taspen b. Surat Permintaan pensiun janda/duda/yatim c. Fotocopy SPTB atau daftar keluarga disahkan oleh lurah/kepala desa camat d. Fotocopy surat keterangan Janda/duda yang disahkan oleh KUA/lurah dan camat e. Phasphoto ukuran 3x4 sebanyak 5 lembar terbaru f. Asli dan atau fotocopy SK Pensiun Almarhum Salinan surat nikah g. Fotocopy akta kelahiran yang dilegalisir kantor catatan sipil h. Asli dan atau fotokopi SK Pensiun Almarhum i. Fotocopy Akta kematian yang dilegalisir catatan sipil |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengajukan usulan Pemberian Surat Keputusan Janda/Duda/Yatim Pensiunan PNS dan/atau Pendaftaran Keluarga Istri/Suami/Anak Pensiunan PNS (melalui SIASN)] --> B[Permohonan diterima Bidang Pengangkatan dan Pensiun] B --> C{Cek Kesesuaian Dokumen Pendukung} C --> D[Pemberian Surat Keputusan Janda/Duda/Yatim Pensiunan PNS dan/atau Pendaftaran Keluarga Istri/Suami/Anak Pensiunan PNS] C --> E[Pemberian Surat Keputusan Janda/Duda/Yatim Pensiunan PNS dan/atau Pendaftaran Keluarga Istri/Suami/Anak Pensiunan PNS Ditolak] D --> F[Instansi menerima hasil Surat Keputusan Janda/Duda/Yatim Pensiunan PNS dan/atau Pendaftaran Keluarga Istri/Suami/Anak Pensiunan PNS] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Jawaban Pemberian Surat Keputusan Janda/Duda/Yatim Pensiunan PNS dan/atau Pendaftaran Keluarga Istri/Suami/Anak Pensiunan PNS akan disampaikan maksimal 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan diterima oleh kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara disertai berkas pendukung lengkap dan benar. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Pemberian Surat Keputusan Janda/Duda/Yatim Pensiunan PNS dan/atau Pendaftaran Keluarga Istri/Suami/Anak Pensiunan PNS. |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn; f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>4. UU No. 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Janda/Duda Pegawai;</p> <p>5. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>6. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Tata cara masa persiapan pensiun.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer PC/Laptop;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Jaringan internet;</p> <p>6. Pesawat telepon;</p> <p>7. Mesin fotokopi.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pendidikan sesuai dengan ketentuan syarat jabatan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Madya / Ahli Madya • 4 (empat) orang Analis Kepegawaian Muda / Ahli Muda • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan / Mahir |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 4 (empat) orang Ahli Pertama - Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur • 1 (satu) orang Analisis Pengembangan Sdm Aparatur |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pemberian Surat Keputusan Janda/Duda/Yatim Pensiunan PNS dan/atau Pendaftaran Keluarga Istri/Suami/Anak Pensiunan PNS dapat dilakukan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemberian Surat Keputusan Janda/Duda/Yatim Pensiunan PNS dan/atau Pendaftaran Keluarga Istri/Suami/Anak Pensiunan PNS yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (<i>security</i>). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

4. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS KENAIKAN PANGKAT PNS

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Pengguna layanan (instansi) membuat usul kenaikan pangkat PNS dan melampirkan berkas pendukung sesuai dengan syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SK Salinan/foto copy sah keputusan dalam pangkat terakhir; 2. Salinan/foto copy sah surat tanda tamat belajar/ijazah/diplomat bagi yang memperoleh peningkatan pendidikan; 3. Salinan/foto copy sah surat perintah tugas belajar bagi Pegawai Negeri Sipil yang melaksanakan tugas belajar, dan sebelumnya tidak menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu; 4. Surat penugasan dipekerjakan dan atau diperbantukan di luar instansi induknya bagi yang tidak menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu; 5. Asli penetapan angka kredit bagi Pegawai Negeri Sipil yang menduduki jabatan fungsional tertentu; 6. Salinan/foto copy sah keputusan pengangkatan dalam jabatan terakhir; 7. Rekomendasi KASN bagi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama. |

| | | |
|----|---|---|
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengajukan usulan kenaikan pangkat melalui aplikasi SIASN] --> B[Usulan diterima tim validator di Bidang Mutasi dan status] B --> C{Validasi dokumen sesuai dengan ketentuan} C --> D[Usul kenaikan pangkat dikembalikan ke instansi jika dokumen tidak sesuai] C --> E[Penetapan pertimbangan teknis kenaikan pangkat] E --> F[Instansi menerima pertimbangan teknis kenaikan pangkat] C --> G[Usul kenaikan pangkat tidak memenuhi syarat] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Hasil validasi usulan kenaikan pangkat maksimal 3 (tiga) menit sejak usulan diterima oleh validator di bidang mutasi dan status kepegawaian. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Pertimbangan teknis kenaikan pangkat. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn; |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| | | <p>f. Media Sosial:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. <p>g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat PNS; 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Surat Deputi Mutasi Nomor 39571/B-MP.01.04/SD/D/2022 tentang Percepatan layanan kenaikan pangkat dan mutasi berbasis SIASN. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi; 2. Komputer PC/Laptop; 3. Jaringan internet. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kenaikan pangkat; |

| | | |
|----|--|--|
| | | 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 4 (empat) orang Analis Kepegawaian Ahli Muda • 4 (empat) orang Analis SDM Ahli Pertama • 2 (dua) orang Analis Permasalahan Hukum • 2 (dua) orang Analis Kinerja • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Penyelia |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Proses penetapan pertimbangan teknis kenaikan pangkat dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penetapan pertimbangan teknis kenaikan pangkat yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

5. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN SURAT PENINGKATAN PENDIDIKAN DAN PENCANTUMAN GELAR

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|--------------------------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Pengguna layanan (instansi) membuat usul peningkatan Pendidikan dan pencantuman gelar serta melampirkan berkas pendukung sesuai dengan syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan tugas belajar atau surat keputusan ijin belajar ; 2. Ijazah dan Transkrip nilai; 3. SK kenaikan pangkat terakhir. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengajukan usulan peningkatan pendidikan dan pencantuman gelar serta melampirkan berkas pendukung melalui aplikasi SIASN] --> B[Usulan diterima tim validator di Bidang Mutasi dan status kepegawaian] B --> C{Validasi dokumen sesuai dengan ketentuan} C --> D[Surat peningkatan pendidikan dan pencantuman gelar] C --> E[Usul peningkatan pendidikan dan pencantuman gelar dikembalikan ke instansi] D --> F[Instansi menerima surat peningkatan pendidikan dan pencantuman gelar] E --> G[Usul peningkatan pendidikan dan pencantuman gelar tidak memenuhi syarat] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Hasil validasi usulan peningkatan Pendidikan dan pencantuman gelar maksimal 3 (tiga) menit sejak usulan diterima oleh validator di bidang mutasi dan status kepegawaian |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat peningkatan Pendidikan dan pencantuman gelar |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn; f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Twitter : @kanreg11bkn; 2) Instagram : @kanreg11bkn; 3) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan |

| | | |
|----|--|--|
| | | Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Surat Edaran Kepala Kantor Regional XI Manado Nomor 244b/KR.XO/KK/III/2020 tentang Pengalihan Layanan Kepegawaian |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | 1. Meja dan kursi; 2. Komputer PC/Laptop; 3. Jaringan internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang peningkatan Pendidikan dan pencantuman gelar; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 4 (empat) orang Analis Kepegawaian Ahli Muda • 4 (empat) orang Analis SDM Ahli Pertama • 2 (dua) orang Analis Permasalahan Hukum • 2 (dua) orang Analis Kinerja • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Penyelia |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Proses pemberian surat peningkatan Pendidikan dan pencantuman gelar dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Proses pemberian surat rekomendasi kedudukan dan status PNS yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |
|----|----------------------------------|--|

6. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS DAN SURAT KEPUTUSAN PINDAH INSTANSI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Pengguna layanan (instansi) membuat nota usul pindah instansi serta melampirkan berkas pendukung sesuai dengan syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen analisis jabatan dan analisis beban kerja terhadap jabatan PNS yang akan dimutasi ; 2. Surat permohonan mutasi dari PNS yang bersangkutan; 3. Surat usul mutasi dari PPK instansi penerima dengan menyebutkan jabatan yang akan diduduki; 4. Surat persetujuan dari instansi asal bahwa PNS yang bersangkutan tidak sedang dalam proses atau menjalani hukuman disiplin dan/atau proses peradilan. Surat dibuat oleh PPK atau pejabat lain yang menangani kepegawaian paling rendah menduduki JPT Pratama; 5. Fotocopy sah keputusan keputusan dalam pangkat dan/atau jabatan terakhir; 6. Fotocopy sah Penilaian Prestasi Kerja Pegawai bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir; 7. Surat pernyataan tidak sedang menjalani tugas belajar atau ikatan dinas yang dibuat oleh PPK atau pejabat lain yang menangani kepegawaian paling rendah menduduki JPT Pratama; 8. Surat keterangan bebas temuan yang diterbitkan Inspektorat tempat PNS tersebut berasal. |

| | | |
|----|---|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengajukan nota usul pindah instansi melalui aplikasi SIASN] --> B[Usulan diterima tim validator di Bidang Mutasi dan status kepegawaian] B --> C{Validasi dokumen sesuai dengan ketentuan} C --> D[Penetapan pertimbangan teknis/surat keputusan pindah instansi] C --> E[Usul pindah instansi dikembalikan ke instansi jika dokumen tidak sesuai] D --> F[Instansi menerima pertimbangan teknis/surat keputusan pindah instansi] E --> G[Usul pindah instansi tidak memenuhi syarat] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Hasil validasi usulan pindah instansi maksimal 4 (empat) menit sejak usulan diterima oleh validator di bidang mutasi dan status kepegawaian |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Pertimbangan teknis/ surat keputusan pindah instansi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn f. Media Sosial: |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| | | <p>1) Instagram : @kanreg11bkn;</p> <p>2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado.</p> <p>g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id:</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) Twitter : @lapor1708</p> <p>4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR!</p> |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat PNS</p> <p>4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <p>5. Surat Deputi Mutasi Nomor 39571/B-MP.01.04/SD/D/2022 tentang Percepatan layanan kenaikan pangkat dan mutasi berbasis SIASN</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>1. Meja dan kursi;</p> <p>2. Komputer PC/Laptop;</p> <p>3. Jaringan internet</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pindah instansi;</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 4 (empat) orang Analis Kepegawaian Ahli Muda • 4 (empat) orang Analis SDM Ahli Pertama • 2 (dua) orang Analis Permasalahan Hukum • 2 (dua) orang Analis Kinerja • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Penyelia |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Proses penetapan Pertimbangan teknis/ surat keputusan pindah instansi dapat dilakukan dengan cepat, tepat ,dan dapat dipertanggungjawabkan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penetapan Pertimbangan teknis/ surat keputusan pindah instansi yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

7. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN KARTU SUAMI PEGAWAI DAN/ATAU KARTU ISTRI PEGAWAI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|--------------------------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Pengguna layanan (instansi) membuat surat usul penetapan kartu Suami dan /atau kartu istri pegawai serta melampirkan berkas pendukung sesuai dengan syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan perkawinan pertama ; 2. Fotocopy sah akta nikah/perkawinan baik untuk perkawinan pertama, perkawinan kedua, maupun perkawinan janda/duda; 3. Fotocopy sah akta cerai/akta kematian untuk perkawinan janda/duda; 4. Pas foto terbaru ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengajukan usulan penetapan kartu suami pegawai dan/atau kartu istri pegawai melalui aplikasi Male_o] --> B[Usulan diterima tim validator di Bidang Mutasi dan status kepegawaian] B --> C{Validasi dokumen sesuai ketentuan} C --> D[penetapan kartu suami pegawai dan/atau kartu istri pegawai] C --> E[penetapan kartu suami pegawai dan/atau kartu istri pegawai dikembalikan ke instansi jika dokumen tidak sesuai] D --> F[Instansi menerima kartu suami pegawai dan kartu istri pegawai] E --> G[penetapan kartu suami pegawai dan/atau kartu istri pegawai tidak memenuhi syarat] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Hasil validasi usulan kartu suami pegawai dan /atau kartu istri pegawai maksimal 6 (enam) menit sejak usulan diterima oleh validator di bidang mutasi dan status kepegawaian |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Kartu identitas suami pegawai dan kartu istri pegawai |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 |

| | | |
|----|---|---|
| | | <p>Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <p>4. Keputusan Kepala BAKN Nomor 1158a/KEP/1983 tanggal 25 April 1983 tentang KARIS dan KARSU Pegawai Negeri Sipil jo Keputusan KA BAKN Nomor 007/KEP/1988 tanggal 03 Pebruari 1988 tentang Penambahan Penulisan Nomor seri Karis/ Karsu PNS</p> <p>5. Keputusan Kepala Kantor Regional XI BKN Nomor 22/KR.XI/SK/III/2020 tentang pedoman penggunaan aplikasi manajemen layanan elektronik <i>online</i> Male_o 1.9</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi; 2. Komputer PC/Laptop; 3. Jaringan internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang penetapan kartu suami pegawai dan kartu istri pegawai; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 4 (empat) orang Analis Kepegawaian Ahli Muda • 4 (empat) orang Analis SDM Ahli Pertama • 2 (dua) orang Analis Permasalahan Hukum • 2 (dua) orang Analis Kinerja • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Penyelia |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Proses penetapan penetapan kartu suami pegawai dan kartu istri pegawai dapat dilakukan dengan cepat, tepat ,dan dapat dipertanggungjawabkan. |

| | | |
|----|--|--|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penetapan penetapan kartu suami pegawai dan kartu istri pegawai yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

**8. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS
PENINJAUAN MASA KERJA**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Pengguna layanan (instansi) membuat usulan peninjauan masa kerja serta melampirkan berkas pendukung sesuai dengan syarat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy sah SK CPNS ; 2. Fotocopy sah SK PNS (jika sudah diangkat PNS); 3. Fotocopy sah Daftar Riwayat Pekerjaan; 4. Asli dan fotocopy sah SK Pengangkatan dan Pemberhentian (sebagai bukti pengalaman kerja yang diperoleh); 5. Fotocopy sah ijazah yang digunakan pada saat bekerja di instansi pemerintah/swasta; 6. Bukti lain yang dimiliki oleh CPNS/PNS yang bersangkutan untuk menguatkan perhitungan masa kerja. |

| | | |
|----|---|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengajukan usul peninjauan masa kerja melalui aplikasi Male_o] --> B[Usulan diterima tim validator di Bidang Mutasi dan status kepegawaian] B --> C{Validasi dokumen sesuai dengan ketentuan} C --> D[Penetapan pertimbangan teknis peninjauan masa kerja] C --> E[Usulan peninjauan masa kerja dikembalikan ke instansi jika dokumen tidak sesuai] D --> F[Instansi menerima pertimbangan teknis peninjauan masa kerja] E --> G[Usulan peninjauan masa kerja tidak memenuhi syarat] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Hasil validasi usulan maksimal 6 (enam) menit sejak usul diterima oleh validator di bidang mutasi dan status kepegawaian |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Pertimbangan teknis peninjauan masa kerja |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| | | <p>f. Media Sosial:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. <p>g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat PNS 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Surat Deputi Mutasi Nomor 39571/B-MP.01.04/SD/D/2022 tentang Percepatan layanan kenaikan pangkat dan mutasi berbasis SIASN. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi; 2. Komputer PC/Laptop; 3. Jaringan internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang peninjauan masa kerja; |

| | | |
|----|--|--|
| | | 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 4 (empat) orang Analis Kepegawaian Ahli Muda • 4 (empat) orang Analis SDM Ahli Pertama • 2 (dua) orang Analis Permasalahan Hukum • 2 (dua) orang Analis Kinerja • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Penyelia |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Proses penetapan peninjauan masa kerja dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penetapan peninjauan masa kerja yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

**9. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS CUTI
DI LUAR TANGGUNGAN NEGARA (CLTN)**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Pengguna layanan (instansi) hadir langsung ke Kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Registrasi tamu pada pusat pelayanan terpadu satu pintu (PPP); b. Membawa surat permohonan yang ditandatangani pejabat yang berwenang; dan; c. Membawa dokumen yang sesuai dengan persyaratan permohonan cuti diluar tanggungan negara , antara lain : <ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan foto/copy sah SK CPNS 2. Salinan foto/ copy sah SK PNS; 3. Salinan foto/ copy sah SK terakhir; 4. Formulir Nota Persetujuan CLTN sesuai anak lampiran 1.d Perka BKN Nomor 24 tahun 2017; 5. Salinan foto/ copy sah Kartu Pegawai; 6. Daftar riwayat hidup; 7. Daftar riwayat pekerjaan; 8. SKP 2 tahun terakhir; 9. SK pembebasan dalam jabatan organiknya/ jft ttd eselon II; 10. Permohonan CLTN secara tertulis serta bukti yang menguatkan alasan permohonan CLTN. |

| | | |
|----|---|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengusulkan permohonan CLTN dan melampirkan dokumen persyaratan serta datang langsung ke kantor] --> B[Pelayanan Terpadu Satu Pintu] B --> C[Permohonan diterima tim validator di Bidang Mutasi dan status kepegawaian] C --> D{Validasi dokumen sesuai ketentuan} D -- Ya --> E[Penetapan nota persetujuan CLTN] D -- Tidak --> F[Usulan nota persetujuan CLTN dikembalikan ke instansi jika dokumen tidak sesuai] G[Usulan nota persetujuan CLTN tidak memenuhi syarat] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Hasil validasi permohonan nota persetujuan cuti diluar tanggungan negara maksimal 7 (tujuh) menit sejak usul diterima oleh validator di bidang mutasi dan status kepegawaian. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Nota persetujuan cuti diluar tanggungan negara |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| | | <p>e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn</p> <p>f. Media Sosial:</p> <p>1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado.</p> <p>g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR!</p> |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1976 jo Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2017 Tentang tata cara Pemberian Cuti PNS; 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi; 2. Komputer PC/Laptop; 3. Jaringan internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang persetujuan cuti diluar tanggungan negara; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 4 (empat) orang Analis Kepegawaian Ahli Muda • 4 (empat) orang Analis SDM Ahli Pertama • 2 (dua) orang Analis Permasalahan Hukum • 2 (dua) orang Analis Kinerja • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Penyelia |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Proses penetapan nota persetujuan cuti diluar tanggungan negara dapat dilakukan dengan cepat, tepat ,dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penetapan nota persetujuan cuti diluar tanggungan negara yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

**10. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI STATUS PEGAWAI NEGERI
SIPIIL**

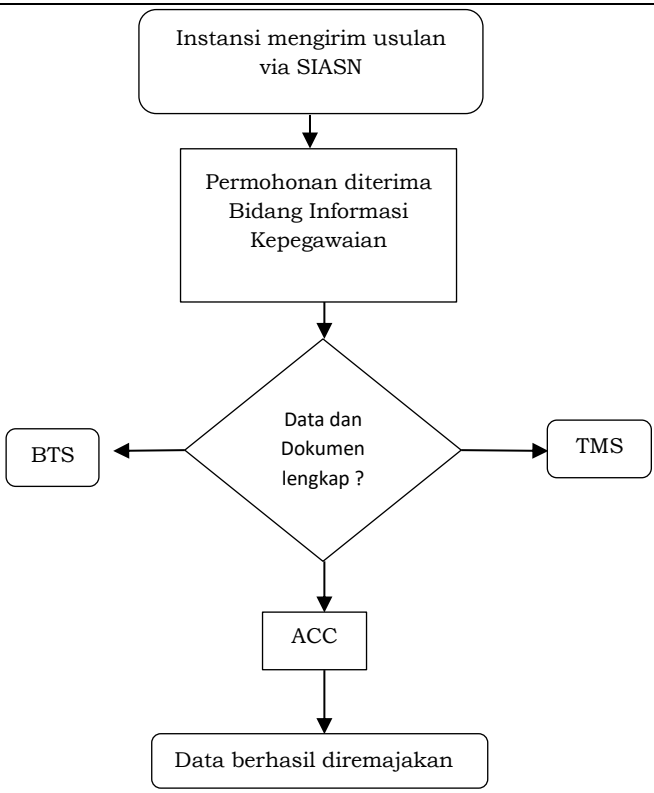
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Pengguna layanan (instansi) membuat surat usul permohonan status PNS serta melampirkan berkas pendukung :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengangkatan CPNS yang melewati masa percobaan lebih dari 1 tahun, berkas pendukung yang harus dilampirkan : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan dari Instansi ; b. Salinan sah SK CPNS; c. Salinan sah sertifikat Latihan dasar; d. Salinan sah surat kesehatan; e. Surat rekomendasi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2. Pengaktifan kembali sebagai PNS setelah diberhentikan sementara, berkas pendukung yang harus dilampirkan : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan pengaktifan kembali sebagai PNS kepada PPK dari PNS yang bersangkutan; b. Salinan putusan pengadilan/petikan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap dan dinyatakan bersalah dengan pidana penjara 2 (dua) tahun atau lebih karena melakukan tindak pidana dengan tidak berencana; c. Dokumen penilaian prestasi kerja 2 (dua) tahun terakhir; d. Surat pemberhentian sementara; e. Surat pernyataan yang dibuat oleh pimpinan unit kerja yang bersangkutan paling rendah menduduki jabatan eselon II yang menyatakan bahwa : <ul style="list-style-type: none"> • Perbuatannya baik secara langsung maupun tidak langsung tidak menurunkan harkat dan martabat PNS • Sebelum yang bersangkutan dijatuhi pidana penjara selama |

| | | |
|----|--------------------------------|---|
| | | <p>melaksanakan tugas jabatan memiliki perilaku kerja yang baik;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akan membina yang bersangkutan, termasuk dijatuhi hukuman disiplin apabila terbukti melanggar disiplin sesuai peraturan perundang-undangan; • Tidak akan mempengaruhi lingkungan kerja setelah diaktifkan sebagai PNS <p>f. Analisis Jabatan dan Analisis beban kerja;</p> <p>g. Surat lepas dari Lembaga Permasalahatan.</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengajukan usulan status PNS serta melampirkan berkas pendukung melalui aplikasi Male_o] --> B[Usulan diterima tim validator di Bidang Mutasi dan status kepegawaian] B --> C{Validasi dokumen sesuai dengan ketentuan} C -- Ya --> D[Persetujuan Teknis / surat rekomendasi status PNS] C -- Tidak --> E[Usul status PNS dikembalikan ke instansi jika dokumen tidak sesuai] D --> F[Instansi menerima surat rekomendasi kedudukan dan status PNS] E --> G[Usul status PNS tidak memenuhi syarat] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Hasil validasi usulan rekomendasi kedudukan dan status PNS maksimal 7 (tujuh) menit sejak usulan diterima oleh validator di bidang mutasi dan status kepegawaian. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif. |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat rekomendasi kedudukan dan status PNS. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, | 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI |

| | | |
|-----------------------|-----------------------------|---|
| | Saran dan Masukan/Apresiasi | <p>BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui:</p> <p>a. Telepon : (0431) 811090;</p> <p>b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id;</p> <p>c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id;</p> <p>d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN;</p> <p>e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn</p> <p>f. Media Sosial:</p> <p>1) Instagram : @kanreg11bkn;</p> <p>2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado.</p> <p>g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) Twitter : @lapor1708</p> <p>4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR!</p> |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | 4. Keputusan Kepala Kantor Regional XI BKN Nomor 22/KR.XI/SK/III/2020 tentang pedoman penggunaan aplikasi manajemen layanan elektronik <i>online</i> Male_o 1.9 |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | 1. Meja dan kursi; 2. Komputer PC/Laptop; 3. Jaringan internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kedudukan dan status PNS 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 4 (empat) orang Analis Kepegawaian Ahli Muda • 4 (empat) orang Analis SDM Ahli Pertama • 2 (dua) orang Analis Permasalahan Hukum • 2 (dua) orang Analis Kinerja • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Penyelia |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Proses pemberian surat rekomendasi kedudukan dan status PNS dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Proses pemberian surat rekomendasi kedudukan dan status PNS yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

11. STANDAR PELAYANAN PEREMAJAAN GOLONGAN DAN PENDIDIKAN

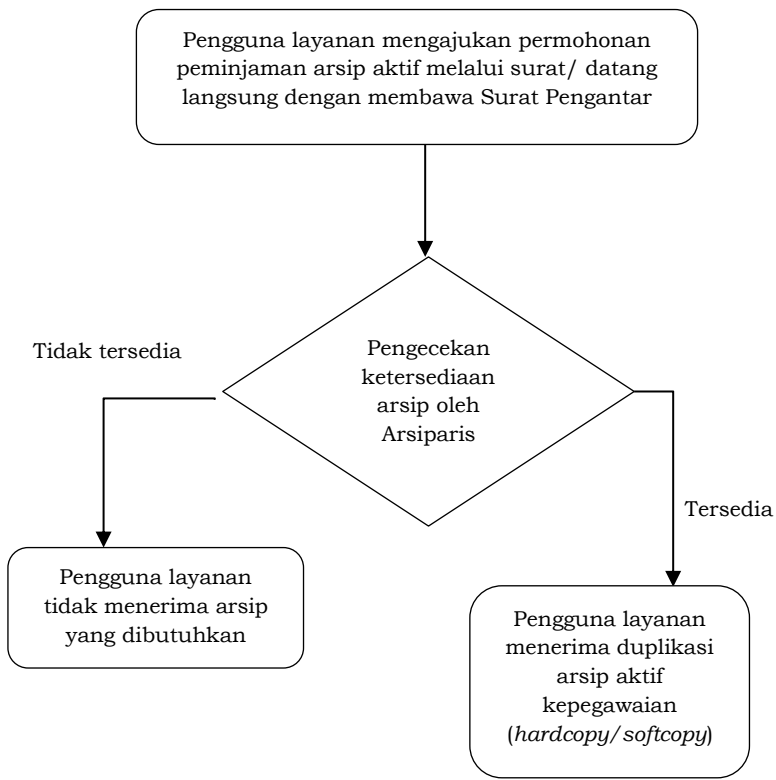
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|--------------------------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>1. Pengelola kepegawaian instansi (Biro SDM/BKD/BKDD/BKPSDM/BKPSDMA/BKPP) mempunyai role peremajaan data di aplikasi SIASN.</p> <p>2. Pengelola kepegawaian instansi (Biro SDM/BKD/BKDD/BKPSDM/BKPSDMA/BKPP) menyiapkan dokumen berupa :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peremajaan Golongan <ul style="list-style-type: none"> a. Bukti Scan SK Kenaikan Pangkat Asli b. Bukti Scan Pertimbangan Teknis BKN Asli - Peremajaan Pendidikan <ul style="list-style-type: none"> a. Bukti Scan Ijazah Asli b. Bukti Scan Surat Tugas/Ijin Belajar Asli |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  <pre> graph TD A[Instansi mengirim usulan via SIASN] --> B[Permohonan diterima Bidang Informasi Kepegawaian] B --> C{Data dan Dokumen lengkap?} C --> D[BTS] C --> E[TMS] C --> F[ACC] F --> G[Data berhasil diremajakan] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Jawaban pemutakhiran data akan disampaikan maksimal 1 (hari) hari sejak usulan diterima oleh |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| | | Kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara disertai berkas pendukung lengkap dan benar. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Data Golongan/Pendidikan yang telah update |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <p>4. Perka BKN Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengembangan Database Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>5. Perpres No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>1. Meja dan kursi;</p> <p>2. Komputer PC/Laptop;</p> <p>3. Printer;</p> <p>4. Jaringan internet;</p> <p>5. Pesawat telepon;</p> <p>6. Mesin fotokopi.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pendidikan sesuai dengan ketentuan syarat jabatan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>3. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pemutakhiran data;</p> <p>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 3 (tiga) orang Pranata Komputer Ahli Muda • 2 (dua) orang Pranata Komputer Ahli Pertama • 1 (satu) orang Pranata Komputer Mahir • 2 (dua) orang Analis Data dan Informasi • 1 (satu) orang Arsiparis Ahli Pertama |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 2 (dua) orang Arsiparis Mahir |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pemutakhiran data dapat dilakukan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemutakhiran Data yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

12. STANDAR PELAYANAN PEMANFAATAN ARSIP AKTIF KEPEGAWAIAN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|---------------------------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | 1. Untuk Instansi Daerah membawa Surat Pengantar dari BKD/BKDD/BKPSDM/BKPSDMA/BKPP, untuk Instansi Vertikal membawa Surat Pengantar dari Satker masing-masing Instansi; 2. Mengisi Formulir Peminjaman (Pengguna Internal dan Eksternal). |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  <pre> graph TD A[Pengguna layanan mengajukan permohonan peminjaman arsip aktif melalui surat/ datang langsung dengan membawa Surat Pengantar] --> B{Pengecekan ketersediaan arsip oleh Arsiparis} B -- Tidak tersedia --> C[Pengguna layanan tidak menerima arsip yang dibutuhkan] B -- Tersedia --> D[Pengguna layanan menerima duplikasi arsip aktif kepegawaian (hardcopy/ softcopy)] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 15 Menit |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Arsip Aktif Kepegawaian baik konvensional maupun elektronik. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan | 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI |

| | | |
|-----------------------|----------------------|---|
| | Masukan/ Aprsiasi | <p>BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui:</p> <p>a. Telepon : (0431) 811090;</p> <p>b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id;</p> <p>c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id;</p> <p>d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN;</p> <p>e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn</p> <p>f. Media Sosial:</p> <p>1) Instagram : @kanreg11bkn;</p> <p>2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado.</p> <p>g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) Twitter : @lapor1708</p> <p>4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR!</p> |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | 4. Perka BKN Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengembangan Database Pegawai Negeri Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi; 2. Komputer PC/Laptop; 3. Printer; 4. Jaringan internet; 5. Pesawat telepon; 6. Mesin fotokopi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan sesuai dengan ketentuan syarat jabatan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan dibidang kearsipan; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak lain; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang Arsiparis Ahli Pertama • 2 (dua) orang Arsiparis Mahir • 2 (dua) orang Analis Data dan Informasi |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelayanan arsip aktif dapat dilakukan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan arsip aktif yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

**13. STANDAR PELAYANAN FASILITASI PEMANFAATAN COMPUTER
ASSISTED TEST (CAT) BKN**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>I. Instansi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Instansi membuat surat permohonan untuk fasilitasi CAT yang berisi antara lain jenis permohonan, jumlah dan jadwal ke BKN Pusat melalui PPSS; b. Instansi menyiapkan berkas untuk persiapan pelaksanaan CAT; c. Kanreg dan Instansi mendapat surat pemberitahuan jadwal pelaksanaan CAT dari BKN Pusat melalui PPSS; d. Kanreg menyiapkan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan CAT; e. Instansi menyiapkan peserta dan dokumen persyaratan. <p>II. Peserta</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Peserta hadir di lokasi ujian sesuai jadwal yang ditentukan; b. Peserta wajib mengikuti tata tertib pelaksanaan seleksi. |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>I. Pra-seleksi</p> <pre> graph TD A[Instansi mengajukan permohonan fasilitasi penggunaan CAT BKN ke Deputi SINKA qq Kapus. PPSS BKN Pusat tembusan Kanreg XI BKN] --> B{PPSS melakukan verifikasi Jadwal CAT} B -- "Tidak Bisa Difasilitasi" --> C[Pengguna layanan tidak menerima arsip yang dibutuhkan] B -- "Bisa Difasilitasi" --> D[Kanreg menyiapkan sarpras dan Tim yang bertugas] D --> E[Instansi menerima surat persetujuan fasilitasi, selanjutnya berkoordinasi dengan kanreg] </pre> <p>II. Pelaksanaan Seleksi</p> <pre> graph TD F[Peserta hadir sesuai jadwal yang telah ditetapkan] --> G[Peserta mengikuti alur seleksi] G --> H[Peserta mengikuti ujian sesuai dengan jadwal] H --> I[Jika seleksi telah selesai, Instansi menerima dokumen pelaksanaan seleksi] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Untuk Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) dan Seleksi Kompetensi Bidang (SKB) 130 Menit/sesi, dimulai dari registrasi hingga selesai ujian untuk SKD dan SKB. |

| | | |
|------------------------------|--|--|
| 4. | Biaya/ Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. CAT CASN, Pemetaan : Tidak ada biaya; 2. CAT Sekolah Kedinasan, Ujian PI, Ujian Dinas dan <i>Assesment</i> : PNBPN BKN |
| 5. | Produk Pelayanan | Dokumen Pelaksanaan Seleksi (Berita Acara, Hasil Presensi) |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Kepegawaian Negara;</p> <p>4. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2006 tanggal 29 Maret 2006 tentang Pembentukan Kantor Regional X, XI dan XII BKN;</p> <p>5. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara;</p> <p>6. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 2 Tahun 2021 tentang Prosedur Penyelenggaraan Seleksi Dengan Metode <i>Computer Assisted Test</i> Badan Kepegawaian Negara;</p> <p>7. Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2022 tentang Prosedur Tambahan Pada Penyelenggaraan Seleksi Dengan Metode <i>Computer Assisted Test</i> Badan Kepegawaian Negara;</p> <p>8. Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pencabutan Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2021 tentang Prosedur Penyelenggaraan <i>Computer Assisted Test</i> Badan Kepegawaian Negara Dengan Protokol Kesehatan Pencegahan dan Pengendalian <i>Corona Virus Disease 2019</i> (COVID-19).</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>1. Ruang Ujian dengan berpendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer PC/Laptop;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Jaringan internet;</p> <p>6. <i>Infocus</i>;</p> <p>7. Ruang Monitoring</p> <p>8. <i>Scanner</i>;</p> |

| | | |
|----|----------------------|--|
| | | <p>9. <i>Genset</i>;</p> <p>10. Ruang Loker;</p> <p>11. Ruang Registrasi;</p> <p>12. Toilet;</p> <p>13. Mushola</p> <p>14. Ruang Tunggu/ Ruang Steril;</p> <p>15. TV.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pendidikan jabatan sesuai dengan syarat ketentuan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>3. Pegawai yang mampu melakukan kegiatan koordinasi dengan pihak lain;</p> <p>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak lain; dan</p> <p>5. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam melaksanakan kegiatan pengawasan.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang sesuai kewenangan;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal Kantor Regional dari Tim Monitoring Pelaksanaan Seleksi;</p> <p>3. Dilakukan pengawasan secara periodik oleh Pusat Pengembangan Sistem Seleksi (PPSS) BKN.</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang Jabatan Tinggi Pratama • 5 (lima) orang Pejabat Struktural • 5 (lima) orang Pejabat Pengawas • 1 (satu) orang Auditor Kepegawaian Ahli Madya • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Ahli Madya • 1 (satu) orang Auditor Manajemen ASN Ahli Madya • 5 (lima) orang Auditor Kepegawaian Ahli Muda |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang Auditor Kepegawaian Ahli Pertama • 2 (dua) orang Asessor SDM Ahli Muda • 2 (dua) orang Asessor SDM Ahli Pertama • 11 (sebelas) orang Analis Kepegawaian Ahli Muda • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Ahli Pertama • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Penyelia • 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Mahir • 3 (tiga) orang Pranata Komputer Ahli Muda • 4 (empat) orang Pranata Komputer Ahli Pertama • 1 (satu) orang Pranata Komputer Mahir • 8 (delapan) orang Analis SDM Aparatur Ahli Pertama • 1 (satu) orang Arsiparis Ahli Muda • 1 (satu) orang Arsiparis Ahli Muda • 1 (satu) orang Arsiparis Ahli Pertama • 2 (dua) orang Arsiparis Mahir • 1 (satu) orang Analis Publikasi • 1 (satu) orang Pengelola Barang/ Jasa Ahli Pertama • 1 (satu) orang Pranata Keuangan APBN Mahir • 3 (tiga) orang Analis Keuangan • 2 (dua) orang Analis Permasalahan Hukum • 3 (tiga) orang Analis Kinerja • 1 (satu) orang Analis Pengembangan Kompetensi • 1 (satu) orang Analis Barang Milik Negara • 2 (dua) orang Pengelola Unit Layanan Pengadaan • 2 (dua) orang Analis Perencanaan • 2 (dua) orang Analis Data dan Informasi • 1 (satu) orang Analis Pengembangan SDM Aparatur |
|--|--|--|

| | | |
|----|--|--|
| | | 1 (satu) orang Pengelola Keuangan |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelaksanaan ujian dilakukan dengan nyaman, aman, lancar, terjamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Akses Admin Kanreg diberikan Tim IT Pusat untuk setiap Ujian/Seleksi; 3. Setiap PC/Laptop yang digunakan ujian/seleksi dipantau kamera untuk memastikan bahwa peserta di ruang ujian sudah sesuai dengan daftar peserta ujian; 4. Server dikelola oleh Tim TI BKN Pusat; 5. Setiap wilayah memiliki PC/Laptop cadangan jika terjadi kerusakan/ kesalahan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

14. STANDAR PELAYANAN REKONSILIASI DATA/ARSIP KEPEGAWAIAN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|--------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan (Instansi) membuat surat permohonan rekonsiliasi data/arsip dengan mencantumkan Tujuan Rekonsiliasi Data serta dengan melampirkan data pendukung berupa: 2. Pengguna layanan (Instansi) dapat hadir langsung ke Pusat Pelayanan Terpadu Kantor Regional XI BKN dengan membawa Surat Permohonan yang telah ditandatangani pejabat yang berwenang serta data dukung sesuai jenis pemutakhiran data yang diminta. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Instansi mengajukan Permohonan Rekonsiliasi data ke Kepala Kantor Regional XI BKN qq Kepala Bidang Informasi Kepegawaian] --> B[Kabid Inka menerima Disposisi Kakanreg terkait pelaksanaan Rekonsiliasi Data kemudian menyusun Jadwal Rekonsiliasi Data] B --> C[Pengguna layanan menerima informasi Jadwal Rekonsiliasi] C --> D[Melaksanakan Rekonsiliasi Data/Arsip Kepegawaian] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban rekonsiliasi data akan disampaikan maksimal 1 (satu) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Kantor Regional XI BKN disertai berkas pendukung lengkap dan benar; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan dilakukan penjadwalan oleh PIC pengelola data di Kantor Regional XI BKN. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |

| | | |
|------------------------------|--|--|
| 5. | Produk Pelayanan | Data/Arsip yang berhasil diupdate. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 2. Undang - undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar |

| | | |
|----|---|---|
| | | Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Kepala BKN Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengembangan Database Pegawai Negeri Sipil. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin fotokopi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang database dan data mirror; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan 5. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam melaksanakan kegiatan pengawasan. |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan 2. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Rekonsiliasi Data dapat dilakukan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelaksanaan ujian dilakukan dengan nyaman, aman, lincer, terjamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan | 1. Pelayanan Rekonsiliasi Data yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | Keselamatan Pelayanan | 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

15. STANDAR PELAYANAN DISEMINASI DATA, INFORMASI DAN APLIKASI KEPEGAWAIAN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|--------------------------------|--|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>1. Pengguna layanan (instansi) membuat surat permohonan diseminasi data, informasi, dan/atau aplikasi kepegawaian dengan mencantumkan pokok dan uraian permintaan diseminasi data, informasi, dan/atau aplikasi kepegawaian kepegawaian.</p> <p>Ditujukan ke alamat: Kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara Jl. A. A. Maramis Km. 8, Paniki Bawah, Kec. Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara, 95258 atau melalui email: kanreg11.manado@bkn.go.id;</p> <p>2. Pengguna layanan mengajukan konsultasi <i>online via e-con 11</i>: https://digital-service.my.id/konsultasi</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Pengguna layanan mengajukan permohonan diseminasi data, informasi, dan/atau aplikasi kepegawaian melalui surat atau via E-Con11] --> B[Kepala Bidang INKA menugaskan Pranata Komputer atau pegawai yang berkompotensi sesuai perminataan diseminasi] B --> C[Pranata Komputer atau pegawai yang berkompotensi sesuai perminataan diseminasi menyiapkan data/informasi untuk diberikan kepada pengguna layanan] C --> D[Pengguna layanan menerima diseminasi yang diminta] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 80 menit |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/tarif |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| 5. | Produk Pelayanan | Hasil diseminasi data, informasi, dan/atau aplikasi kepegawaian sesuai kebutuhan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Aprsiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn; f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata |

| | | |
|----|--|---|
| | | Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang data, informasi, dan/atau aplikasi kepegawaian; 2. Memahami ketentuan tugas dan fungsi yang ada di Bidang Informasi Kepegawaian; 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan perangkat lunak komputer; 4. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan. |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan 2. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 3 (tiga) orang Pranata Komputer Ahli Muda • 2 (dua) orang Pranata Komputer Ahli Pertama • 1 (satu) orang Pranata Komputer Mahir • 2 (dua) orang Analis Data dan Informasi • 1 (satu) orang Arsiparis Ahli Pertama • 2 (dua) orang Arsiparis Mahir |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Layanan diseminasi data, informasi, aplikasi kepegawaian dapat dilakukan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diseminasi data, informasi, aplikasi kepegawaian yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti). |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |
|----|----------------------------------|--|

-
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR

16. STANDAR PELAYANAN FASILITASI NARASUMBER/ TENAGA PENGAJAR

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>1. Pengguna layanan (instansi) membuat surat permohonan tertulis paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan sosialisasi/ bimbingan teknis/ <i>workshop/ coaching clinic</i>, yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identitas pemohon yang meliputi nama instansi kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>; Materi sosialisasi/bimbingan teknis/ <i>workshop/ coaching clinic</i> yang dibutuhkan secara jelas disertai jadwal pelaksanaan kegiatan; Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis/ <i>workshop/ coaching clinic</i>; Waktu dan tempat pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis/ <i>workshop/ coaching clinic</i>; dan Surat permohonan ditandatangani oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) atau pejabat lain yang mendapat pendelegasian kewenangannya. <p>Surat tersebut disampaikan kepada Kantor Regional XI BKN melalui Aplikasi Srikandi/ melalui <i>email</i>: kanreg11.manado@bkn.go.id.</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Regional XI BKN Manado paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan usulan kegiatan sosialisasi dengan melakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registrasi tamu pada pusat pelayanan terpadu satu pintu (PPTSP); |

| | | |
|----|--------------------------------|---|
| | | <p>b. Membawa surat permohonan fasilitasi narasumber/tenaga pengajar yang ditandatangani pejabat yang berwenang.</p> <p>3. Menunjukkan identitas (KTP/SIM/Passport) petugas/penghubung.</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A([Peguna Layanan (Instansi) menyampaikan surat permohonan fasilitas narasumber/tenaga pengajar]) --> B[Surat permohonan diterima Kantor Regional XI BKN] B --> C{Permohonan Narasumber/ Tenaga Pengajar dianalisis, dan disetujui/tidak disetujui} C -- YA --> D[Permohonan Narasumber/ Tenaga Pengajar didisposisi kepada Kabid PDSK untuk difasilitasi (koodinasi dengan instansi)] C -- TIDAK --> E[Permohonan Narasumber/ Tenaga Pengajar ditolak dengan surat tertulis ditujukan kepada Instansi] D --> F([Kabid PDSK dan/atau Pejabat lain menjadi narasumber pada kegiatan Instansi Pemohon]) E --> G([Instansi Pemohon menerima surat penolakan dari Kanreg XI BKN]) </pre> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan fasilitasi narasumber/tenaga pengajar ditujukan kepada Kepala Kantor Regional XI BKN secara tertulis melalui Aplikasi Srikandi/alamat email Kanreg XI BKN/datang langsung pada Kantor Regional XI BKN; 2. Kantor Regional XI BKN menerima surat Permohonan dari Instansi dan selanjutnya dianalisis oleh Kepala Kantor Regional XI BKN untuk selanjutnya disetujui atau tidak disetujui. 3. Instansi Pemohon menunggu tanggapan dari Kantor Regional XI BKN paling lama 2 (dua) hari kerja setelah surat permohonan diterima, di mana: <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila disetujui, Kepala Kantor Regional XI BKN mendisposisikan permohonan Instansi kepada Kepala Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian (Kabid PDSK), dan Kabid PDSK dapat berkoordinasi dengan Instansi Pemohon dan/menugaskan pegawai lain untuk berkoordinasi untuk selanjutnya menjadi narasumber. b. Apabila ditolak, Kepala Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian membuat konsep surat penolakan untuk selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Kantor Regional XI BKN dan diteruskan ke Instansi Pemohon. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Koordinasi/Jawaban permohonan fasilitas narasumber/tenaga pengajar akan dilaksanakan/disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima oleh kantor Regional XI Badan Kepegawaian Negara. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Informasi jawaban mengenai permohonan Fasilitas Narasumber/ Tenaga Pengajar pada kegiatan |

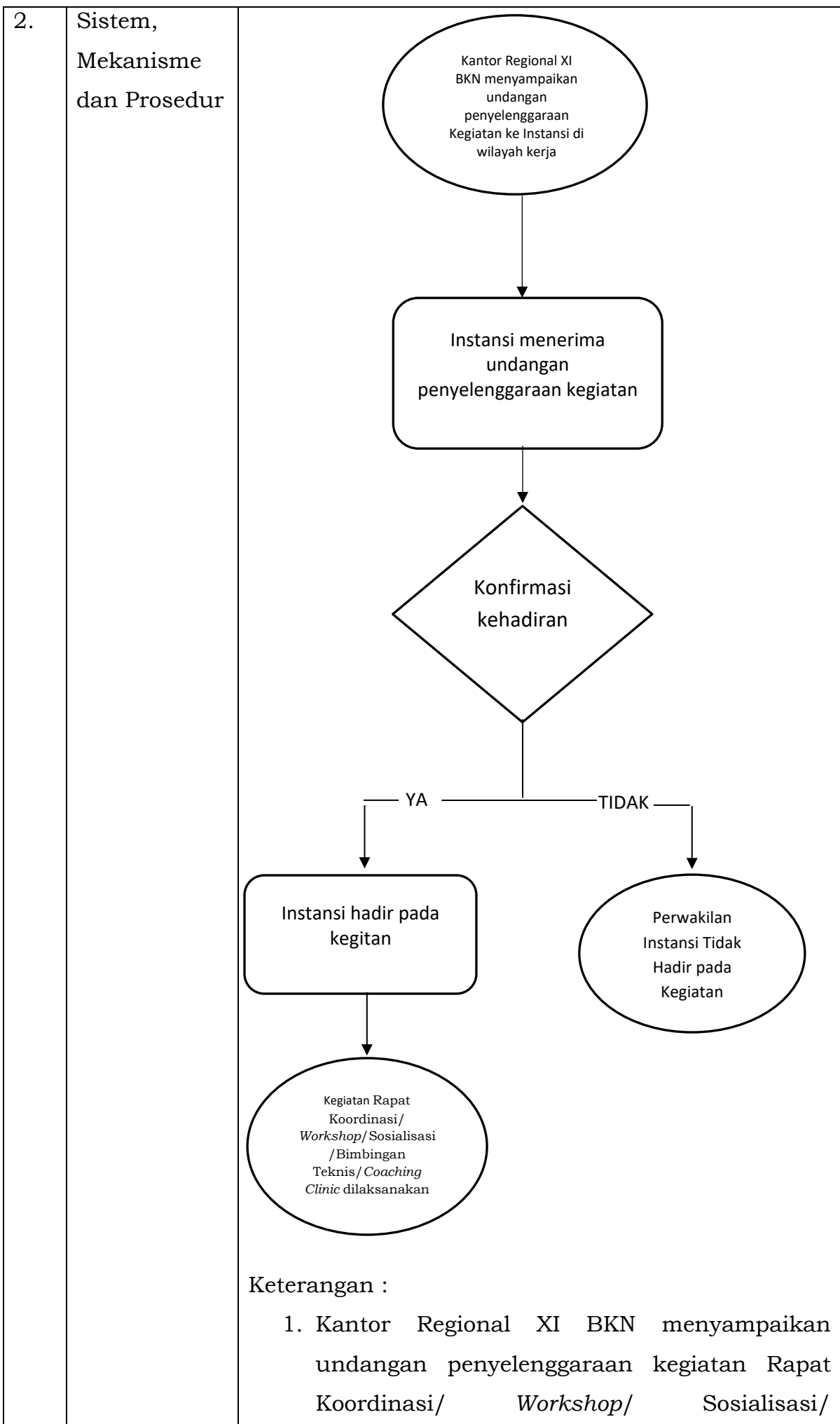
| | | |
|------------------------------|--|---|
| | | sosialisasi/bimbingan teknis/ <i>workshop/ coaching clinic</i> |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn; f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja; |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi;</p> <p>7. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>1. Komputer;</p> <p>2. Jaringan internet;</p> <p>3. <i>Database</i> Instansi.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara; dan</p> <p>2. Pegawai yang memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan menggunakan aplikasi.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>1. Dilakukan secara berjenjang dari jenjang Pimpinan Tinggi Madya sampai dengan Pelaksana</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pada Kantor Regional XI BKN</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Disesuaikan dengan permohonan Instansi |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>1. Pelaksanaan sosialisasi/ bimbingan teknis/ <i>workhsop/ coaching clinic</i> dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan oleh Instansi Pemohon;</p> <p>2. Sosialisasi/ bimbingan teknis/ <i>workhsop/ coaching clinic</i> diberikan oleh pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari Kepala Kantor Regional XI BKN/Kepala Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian; dan</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | 3. Materi disampaikan sesuai permintaan Instansi Pemohon. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Materi dan informasi yang diberikan dijamin kesesuaiannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Pejabat yang menjadi narasumber telah mendapatkan penugasan dari Kepala Kantor Regional XI BKN/Kepala Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan pembinaan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan |

**17. STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN RAPAT
KOORDINASI/WORKSHOP/ SOSIALISASI/ BIMBINGAN TEKNIS/
COACHING CLINIC MANAJEMEN APARATUR SIPIL NEGARA**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>1. Kantor Regional XI BKN membuat undangan tertulis paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan Rapat Koordinasi/ <i>Workshop</i>/Sosialisasi /Bimbingan Teknis/ <i>Coaching Clinic</i> Manajemen Aparatur Sipil Negara, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Materi Rapat Koordinasi/ <i>Workshop</i>/Sosialisasi /Bimbingan Teknis/ <i>Coaching Clinic</i> disertai jadwal kegiatan; b. Mencantumkan maksud dan tujuan Kegiatan Rapat Koordinasi/ <i>Workshop</i>/Sosialisasi /Bimbingan Teknis/ <i>Coaching Clinic</i>; c. Mencantumkan peserta yang diundang pada kegiatan Rapat Koordinasi/ <i>Workshop</i>/Sosialisasi /Bimbingan Teknis/ <i>Coaching Clinic</i>; d. Waktu dan tempat pelaksanaan Rapat Koordinasi/ <i>Workshop</i>/Sosialisasi /Bimbingan Teknis/ <i>Coaching Clinic</i>; dan e. Mencantumkan link pendaftaran peserta; f. Mencantumkan kontak yang dapat dihubungi; g. Surat Undangan ditujukan kepada Instansi di wilayah kerja Kantor Regional XI BKN. |



| | | |
|----|---|---|
| | | <p>Bimbingan Teknis/<i>Coaching Clinic</i> kepada Instansi di wilayah kerja Kantor Regional XI BKN;</p> <p>2. Instansi menerima undangan penyelenggaraan kegiatan dan mengkonfirmasi kehadiran melalui link konfirmasi kehadiran yang tertera pada undangan;</p> <p>3. Bilamana instansi mengkonfirmasi hadir, maka perwakilan instansi hadir pada kegiatan, dan bilamana instansi mengkonfirmasi tidak hadir, maka perwakilan instansi tidak hadir pada kegiatan;</p> <p>4. Kegiatan dilaksanakan sesuai jadwal dan tempat yang ditentukan.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Penyampaian undangan dilaksanakan paling lama 5 (lima) hari sebelum kegiatan dilaksanakan |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/Tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Produk pelayanan pemetaan permasalahan kepegawaian berupa sebuah buku laporan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui:</p> <p>a. Telepon : (0431) 811090;</p> <p>b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id;</p> <p>c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id;</p> <p>d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN;</p> <p>e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn;</p> <p>f. Media Sosial:</p> <p>1) Instagram : @kanreg11bkn;</p> |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| | | <p>2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado.</p> <p>g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) Twitter : @lapor1708</p> <p>4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR!</p> |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi; 7. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang /Aula; 2. Komputer/Laptop; 3. LCD; 4. ATK; 5. Sound System; 6. Spanduk. |

| | | |
|----|--|---|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara; dan 2. Pegawai yang memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan menggunakan aplikasi. |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari jenjang Pimpinan Tinggi Madya sampai dengan Pelaksana 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pada Kantor Regional XI BKN |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Disesuaikan dengan anggaran pada DIPA Kantor Regional XI BKN pada tahun pelaksanaan kegiatan |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggaraan Workshop/ Sosialisasi/ Bimtek/ Rapat Koordinasi Manajemen Kepegawaian dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Materi yang disampaikan sesuai dengan yang tertera pada undangan dan jadwal kegiatan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Materi dan informasi yang disampaikan pada kegiatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Pejabat yang ditugaskan membawa bukti surat perintah dari instansi masing-masing; dan 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Kantor Regional XI BKN selama berada di lokasi kegiatan Rapat Koordinasi/ <i>Workshop</i>/ Sosialisasi/ Bimbingan Teknis/ <i>Coaching Clinic</i> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan pembinaan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan |

**18. STANDAR PELAYANAN PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN
NORMA, STANDAR, PROSEDUR, DAN KRITERIA MANAJEMEN
APARATUR SIPIL NEGARA PADA INSTANSI DI WILAYAH KERJA
KANTOR REGIONAL XI BKN**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>1. Kantor Regional XI BKN menyampaikan surat pemberitahuan pelaksanaan Pengawasan dan Pengendalian Manajemen Aparatur Sipil Negara, yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Materi Pelaksanaan Pengawasan dan Pengendalian NSPK Manajemen ASN; b. Mencantumkan maksud dan tujuan pelaksanaan Pengawasan dan Pengendalian NSPK Manajemen ASN; c. Waktu dan tempat Pelaksanaan Pengawasan dan Pengendalian NSPK Manajemen ASN; d. Mencantumkan Tim Pegawai yang akan melaksanakan Pengawasan dan Pengendalian Manajemen Kepegawaian; e. Surat Pemberitahuan ditujukan ke Instansi Daerah se-wilayah kerja Kanreg XI BKN. |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A(Kanreg XI menyampaikan surat Pelaksanaan NSPK Manajemen ASN kepada Instansi) --> B(Tim Wasdalpeg melaksanakan pengawasan dan pengendalian NSPK Manajemen ASN di Instansi) B --> C(Tim Wasdalpeg Melaporkan Hasil Wasdalpeg kepada Kepala Kantor Regional XI BKN) C --> D(Tim Wasdalpeg Memantau Tindak Lanjut Hasil) </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Regional XI BKN menyampaikan surat pelaksanaan Pengawasan dan Pengendalian NSPK Manajemen ASN kepada Instansi 2. Kantor Regional XI BKN melalui Tim Wasdalpeg melaksanakan pengawasan dan pengendalian NSPK Manajemen ASN 3. Tim Wasdalpeg melaporkan hasil pengawasan dan pengendalian NSPK Manajemen ASN kepada Kepala Kantor Regional XI BKN 4. Tim Wasdalpeg memantau tindak lanjut hasil pengawasan dan pengendalian NSPK Manajemen ASN |
|----|--------------------------------------|--|

| | | |
|------------------------------|---|---|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Pelaksanaan Pengawasan dan Pengendalian Manajemen Kepegawaian di Laksanakan Paling 5 (lima) Hari Kerja. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif. |
| 5. | Produk Pelayanan | Laporan Hasil Pengawasan dan Pengendalian Manajemen Kepegawaian. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn; f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No. 5 Tahun 2014 tentang ASN; 2. Undang – Undang No.20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 2017 jo peraturan pemerintah nomor 17 tahun 2020 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara; |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 116 Tahun 2021 tentang Pengawasan dan Pengendalian Pelaksanaan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Manajemen Aparatur Sipil Negara;</p> <p>6. Perka BKN No. 36 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>1. Ruang tamu;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer PC/Laptop;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. ATK;</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pegawai dengan Jabatan Auditor Kepegawaian dan Pejabat Administrator;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>3. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang Manajemen Kepegawaian;</p> <p>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Maksimal 3 (tiga) Pegawai yang terdiri atas Koordinator, Ketua Tim dan Anggota Tim |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Pelaksanaan Pengawasan dan Pengendalian Manajemen Kepegawaian dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>2. Pengawasan dan Pengendalian Manajemen Kepegawaian dilaksanakan oleh pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</p> <p>3. Materi Pengawasan dan Pengendalian Manajemen Kepegawaian dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>1. Laporan Hasil Pengawasan dan Pengendalian Manajemen Kepegawaian dijamin keabsahannya, bersifat rahasia dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Pegawai yang ditugaskan membawa bukti surat perintah dari atasan langsung.</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

19. STANDAR PELAYANAN PENYELESAIAN PENGADUAN PNS

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">Nama dan alamat lengkap;Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, data kronologis dan bukti dukung;Permintaan penyelesaian yang diajukan; danTempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. <p>Surat ditujukan kepada: Kantor Regional XI BKN Jl. Aa Maramis Km 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau Melalui email: kanreg11.manado@bkn.go.id</p> <p>2. Datang langsung di Kantor Regional XI BKN dan menyampaikan pengaduan secara lisan.</p> <p>3. Menyampaikan aduan melalui kanal SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none">website: www.lapor.go.id;SMS melalui nomor 1708;twitter: @lapor1708; danaplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!aplikasi We Support |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Instansi/Masyarakat menyampaikan pengaduan ke Kantor Regional XI BKN melalui berbagai media] --> B[Pengaduan yang diterima diverifikasi, ditelaah, dan ditetapkan rekomendasi dan disampaikan kepada Instansi/Masyarakat] B --> C[Instansi/Masyarakat yang menyampaikan pengaduan menerima tanggapan] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi/Masyarakat menyampaikan pengaduan ke Kantor Regional XI BKN melalui berbagai media antara lain E-Lapor, Facebook, Instagram, dan surat. 2. Kantor Regional XI BKN memverifikasi, menelaah, dan menetapkan rekomendasi terhadap pengaduan yang diterima 3. Kantor Regional XI BKN menyampaikan tanggapan terhadap pengaduan kepada Instansi/Masyarakat |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai ditindaklanjuti oleh Kantor Regional XI BKN maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kantor Regional XI BKN; |

| | | |
|----|--------------|--|
| | | <p>2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kantor Regional XI BKN; b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kantor Regional XI BKN; dan c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kantor Regional XI BKN. <p>3. Khusus untuk pengaduan pada internal Kantor Regional XI BKN, jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung maka aduan akan diselesaikan maksimal 4 (empat) hari kerja sejak aduan diterima oleh Kantor Regional XI BKN (Kepala Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian); b. Apabila pengaduan bersifat teknis dan perlu koordinasi dengan unit kerja maka aduan akan diselesaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh Kantor Regional XI BKN (Kepala Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian). |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif. |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| 5. | Produk Pelayanan | Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang manajemen kepegawaian. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn; f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708 4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR! |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No. 5 Tahun 2014 tentang ASN 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan 3. Perka BKN No. 36 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara 4. Peraturan Kepala BKN Nomor 18 Tahun 2015 |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 jo. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2012</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 jo. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2002</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer PC/Laptop;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Jaringan internet;</p> <p>6. Pesawat telepon;</p> <p>7. Mesin fotokopi.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang manajemen kepegawaian; dan</p> <p>2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>1. Supervisi Atasan Langsung;</p> <p>2. Audit Mutu Internal.</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Maksimal 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>1. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari sejak penyampaian pengaduan.</p> <p>2. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, akan dikoordinasikan dengan Deputi Bidang Pengawasan dan Pengendalian BKN Pusat.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah). |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |
|----|----------------------------------|--|

-
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR

20. STANDAR PELAYANAN PELAYANAN KONSULTASI KEPEGAWAIAN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|--------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN PELAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>1. Pengguna layanan menyampaikan Permohonan Konsultasi lewat Aplikasi E-Con11 dengan mengisi data:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identitas pemohon yang meliputi nama, NIP, kontak yang dapat dihubungi; Materi konsultasi yang diminta secara jelas; Mencantumkan waktu konsultasi; <p>2. Hadir langsung ke Kantor Regional XI BKN dengan melakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registrasi tamu pada Aplikasi Tamu Kanreg XI; Menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; Menyampaikan Materi Konsultasi secara jelas. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Pengguna layanan menyampaikan permohonan konsultasi melalui Aplikasi Econ11, Aplikasi We Support, surat, atau Hadir langsung di Kantor] --> B[Kantor Regional XI BKN memfasilitasi pelaksanaan Konsultasi] B --> C[Kantor Regional XI BKN membuat laporan hasil pelaksanaan konsultasi] </pre> |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan konsultasi melalui Aplikasi Econ 11, Aplikasi We Support, Surat, atau hadir langsung di Kantor Regional XI BKN. 2. Kantor Regional XI BKN memfasilitasi pelaksanaan konsultasi kepegawaian 3. Kantor Regional XI BKN membuat laporan hasil pelaksanaan konsultasi |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi lewat aplikasi E-Con 11 dilaksanakan 1 hari setelah registrasi 2. Konsultasi secara hadir langsung di Kantor Regional XI BKN paling lambat 15 Menit setelah pengguna layanan melakukan registrasi tamu. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Tidak ada biaya/ tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Jawaban atas Materi Konsultasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke alamat: Kantor Regional XI BKN. Jl. A. A. Maramis KM 8 Kel. Paniki Bawah, Mapanget, Manado 95256; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0431) 811090; b. e-mail : kanreg11.manado@bkn.go.id; c. kanal pengaduan WBS pada <i>website</i> : https://wbs.bkn.go.id; d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg XI BKN; e. Aplikasi We Support Kanreg XI BKN : https://linktr.ee/kanreg11bkn; f. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram : @kanreg11bkn; 2) Facebook : Kanreg XI BKN Manado. |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| | | <p>g. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>Website</i> : www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) Twitter : @lapor1708</p> <p>4) Aplikasi android/ios : SP4NLAPOR!</p> |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No. 5 Tahun 2014 tentang ASN 2. Undang – Undang No.20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 2017 jo peraturan pemerintah nomor 17 tahun 2020 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan 5. Perka BKN No. 36 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer PC/Laptop; 4. Printer; 5. ATK 6. Jaringan internet; 7. Pesawat telepon; 8. Mesin faksimile; dan 9. Mesin fotokopi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang manajemen kepegawaian; dan |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung; 2. Audit Mutu Internal. |

| | | |
|----|--|---|
| 5. | Jumlah Pelaksana | Maksimal 2 (dua) orang pegawai/pejabat di Kantor Regional XI BKN |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Kantor Regional XI BKN. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi pelaporan kinerja. |

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL XI
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
NOMOR : 42 TAHUN 2023
TANGGAL : 3 JULI 2023

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KANTOR REGIONAL XI
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

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 mempunyaimekanisme 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
3. relevan;
4. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
5. 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 Kanreg XI BKN maka dapat menggunakan *Whistle Blowing System* (WBS) yang diatur tersendiri atau media lainnya. Hasil pengelolaan aduan melalui WBS/media lainnya ditindaklanjuti lebih lanjut oleh BKN Pusat Jakarta 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 XI BKN.

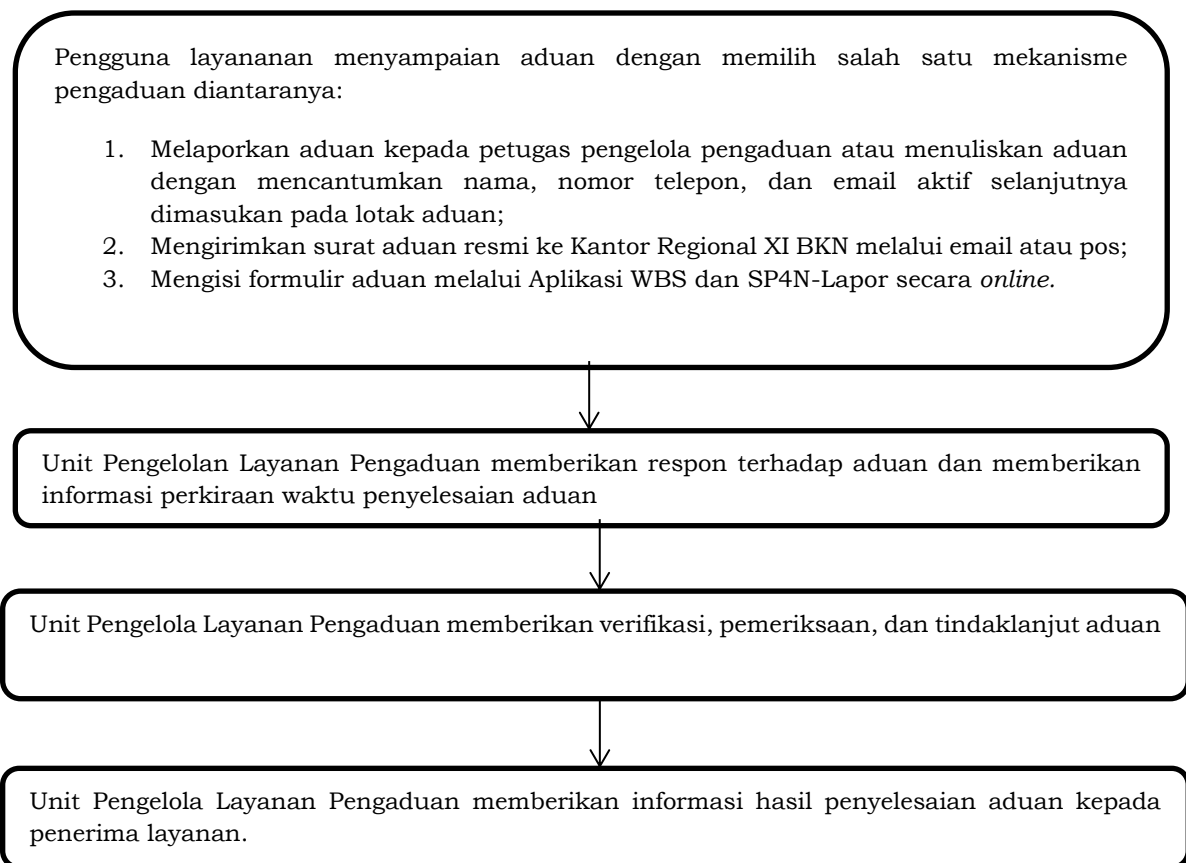
Ketentuan lain:

1. Dalam rangka melindungi pelapor dari pihak yang tidak berkepentingan, BKN 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, unit terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

IV. ALUR PENGADUAN MASYARAKAT



V. RESPON DAN JANGKA WAKTU TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENGADUAN

A. Respon Terhadap Pengaduan

Setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi oleh pengelola pengaduan. Adapun waktu yang diperlukan untuk merespon pengaduan yang telah diterima yaitu 1x24 jam atau lebih cepat.

B. Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima, yakni;

- 1) Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
- 2) Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
- 3) Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

VI. PENUTUP

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

KEPALA KANTOR REGIONAL XI
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA,

*