



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

Jalan Jimerto Nomor 25-27 Surabaya 60272
Telp. (031) 5312144 ext. 348 Fax. (031) 5474482
<http://www.surabaya.go.id>, email : bkpsdm@surabaya.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA SURABAYA
NOMOR : 000.8.3.2/0002/436.8.4/2025**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA SURABAYA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- Mengingat** : 1. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
2. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian

hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;
6. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
7. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya;
8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pada retribusi Jasa Usaha.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA SURABAYA TENTANG STANDAR PELAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya, sebagaimana tercantum

dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA** : Standar pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pemerintah Kota Surabaya meliputi:
1. Pembuatan SK Pengangkatan Calon ASN;
 2. Pelayanan Administrasi Pengangkatan PNS;
 3. Pelaksanaan Sumpah Janji Pegawai;
 4. Pelayanan Kartu Istri (KARIS) atau Kartu Suami (KARSU);
 5. Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala;
 6. Pelayanan Administrasi Kenaikan Pangkat Pegawai;
 7. Pelayanan Administrasi Mutasi / Pindah Antar OPD;
 8. Pelayanan Administrasi Mutasi / Pindah Masuk;
 9. Pelayanan Administrasi Mutasi / Pindah Keluar;
 10. Pelayanan Administrasi PLT ATAU PLH;
 11. Pelayanan Administrasi Pengangkatan Dokter yang Diberi Tugas Tambahan Sebagai Kepala Puskesmas;
 12. Pelayanan Administrasi Pensiun;
 13. Pelayanan Administrasi Pengajuan Cuti;
 14. Fasilitasi Penilaian Kinerja Pegawai;
 15. Fasilitasi Pemberian Satya Lencana;
 16. Penanganan Pelanggaran Disiplin ASN;
 17. Penanganan Perceraian ASN;
 18. Penanganan Permasalahan Pencatatan Kehadiran Pegawai;
 19. Fasilitasi Pemeriksaan Kesehatan Fisik dan Jiwa ASN;
 20. Pengurusan Surat Tugas Belajar Mandiri;
 21. Pengurusan Surat Tugas Belajar;
 22. Penerbitan Hasil Penelitian Ijazah;
 23. Pelaksanaan e-Learning
 24. Penyewaan Gedung Diklat Prigen
 25. Konsultasi Umum Terkait Kepegawaian (Tapera, Akun SDM/e-Docu, MyASN dll)

- KETIGA** : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan

sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 03 Februari 2025

KEPALA BADAN,



IRA TURSILOWATI SH, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 196910171993032006

**STANDAR PELAYANAN
 BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

1	Pelayanan	PEMBUATAN SK PENGANGKATAN CALON ASN
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	CASN yang telah lolos dalam proses administrasi, tes kompetensi hingga pemberkasan pada Seleksi Pengadaan CASN di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menerima Nota Persetujuan Penetapan NIP CASN yang telah ditandatangani oleh BKN dan melakukan proses penarikan data dari SIASN untuk diadopsi kedalam data kepegawaian di SDM. 2. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep SK Walikota tentang pengangkatan CASN. 3. Apabila konsep SK Walikota yang dibuat telah diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bersama dengan Asisten dan Sekretaris Daerah, maka Walikota menandatangani SK Walikota tentang Pengangkatan CASN. 4. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep Petikan SK Walikota tentang Pengangkatan CASN dan Surat Perintah Tugas (SPT). 5. Apabila konsep Petikan SK Walikota tentang Pengangkatan CASN dan Surat Perintah Tugas (SPT) telah disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, maka dapat dibagikan Petikan SK Pengangkatan CASN dan SPT kepada Perangkat Daerah terkait. 6. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melakukan peremajaan data dan memasukkan SK Pengangkatan CASN kedalam e-docu. CASN dapat mengunduh SK tersebut pada masing-masing akun. 	
Waktu Pelayanan	3 hari	
Biaya / Tarif	Gratis	
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Walikota tentang Pengangkatan CPNS 2. SK Walikota tentang Pengangkatan PPPK 	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : RIZKIE DENNY PRATAMA S.Kom. ; KHUTSWATUN KHASANAH S.Kom. Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS 	
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 	
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pembuatan SK Pengangkatan CASN 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan 	
Jumlah Pelaksana	4 Orang	
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten 	
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan	
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon 	
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon	

2	<p style="text-align: center;">PELAYANAN ADMINISTRASI PENGANGKATAN PNS</p>
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)	
Persyaratan	CPNS yang telah lulus mengikuti Diklat Prajabatan.
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep Surat Perintah Pelaksanaan Tes Kesehatan bagi CPNS. 2. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melakukan koordinasi dengan RSUD yang ditunjuk terkait pelaksanaan tes kesehatan. 3. Apabila konsep Surat telah diteliti dan disetujui, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mendistribusikan Surat Perintah Pelaksanaan Tes Kesehatan ke Perangkat Daerah terkait dan disampaikan kepada CPNS. 4. Setelah CPNS melakukan tes kesehatan, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep surat edaran usulan pengangkatan CPNS menjadi PNS. 5. Apabila konsep surat edaran usulan pengangkatan CPNS menjadi PNS telah disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, maka dibuat konsep usulan Nota Persetujuan BKN. 6. Apabila konsep usulan Nota Persetujuan telah disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, maka Nota Persetujuan akan diproses oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN). 7. Jika Nota Persetujuan telah disetujui oleh BKN, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep SK Walikota tentang Pengangkatan CPNS menjadi PNS. 8. Apabila konsep SK Walikota yang dibuat telah diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bersama dengan Asisten dan Sekretaris Daerah, maka Walikota menandatangani SK Walikota tentang Pengangkatan CPNS menjadi PNS. 9. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep Petikan SK Walikota tentang Pengangkatan CPNS menjadi PNS. 10. Apabila konsep Petikan SK Walikota tentang Pengangkatan CPNS menjadi PNS telah disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, maka dapat dibagikan Petikan SK PNS kepada Perangkat Daerah terkait.
Waktu Pelayanan	1 minggu
Biaya / Tarif	Gratis
Produk Pelayanan	SK Walikota tentang Pengangkatan CPNS menjadi PNS
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : ANDIKA NURDIYANSYAH S.H. Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur administrasi pengangkatan PNS 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	4 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

3	Pelayanan	PELAKSANAAN SUMPAH JANJI PEGAWAI
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Nama peserta Sumpah Janji 2 Agama 3 SK PNS 4 SK Kenaikan Pangkat terakhir 5 KTP 	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Mengecek Data dari E-SDM untuk PNS yang sudah waktunya melaksanakan Sumpah Janji 2 Menginventarisir dan melengkapi berkas kelengkapan persyaratan Sumpah Janji. 3 Menginformasikan dengan OPD bersangkutan. 4 Mencetak dan mengajukan tandatangan Piagam Sumpah Janji PNS 5 Membuat konsep surat permohonan kesediaan Walikota Surabaya untuk bertindak sebagai pengambil Sumpah janji PNS 6 Meneliti konsep surat, memaraf konsep surat 7 Jika bersedia, mendisposisikan untuk Tindak Lanjut, Jika tidak, mengembalikan surat untuk penjadwalan ulang 8 Membuat konsep surat : <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan rohaniawan ke Kanwil Agama 2. Permohonan pendampingan ke Sekda dan Asisten 3. Permohonan Saksi ke Inspektorat dan Asisten Administrasi Umum 4. Permohonan ke Perangkat Daerah terkait sewa gedung, spanduk, taman, protokol dll, 5. Surat Perintah untuk pegawai yang akan diambil sumpahnya. 9 Meneliti konsep surat. Jika lengkap dan benar, menandatangani Konsep Surat. Jika tidak, mengembalikan konsep surat kepada staf, memaraf konsep surat 10 Pelaksanaan Sumpah Janji 11 Mencetak dan mengambil Berita Acara Pengambilan Sumpah Janji PNS kepada PNS melalui Perangkat Daerah 12 Menyampaikan Berita Acara Pengambilan Sumpah Janji PNS 	
Waktu Persiapan	1 (Satu) Minggu	
Waktu Pelaksanaan	1 (Satu) hari	
Biaya / Tarif	Gratis	
Produk Pelayanan	BERITA ACARA PENGAMBILAN SUMPAH JANJI PNS	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>Petugas : MOHAMAD ZAINURI Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya</p>	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2 Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS 3 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya 	
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 7. Gedung dan fasilitas penunjangnya 	
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pemrosesan pelaksanaan sumpah janji 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan 	
Jumlah Pelaksana	3 Orang	

Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

4 Pelayanan	PELAYANAN KARTU ISTRI (KARIS) ATAU KARTU SUAMI (KARSU)
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK CPNS 2. SK PNS 3. Akta Nikah 4. KK 5. Surat laporan perkawinan pertama 6. Surat usulan dari Perangkat Daerah terkait pembuatan Karis/Karsu
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah membawa surat usulan dan scan kelengkapan berkas ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. 2. Apabila persyaratan yang diserahkan lengkap dan sesuai, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat surat pengantar pengurusan Karis/Karsu ke Badan Kepegawaian Negara (BKN). 3. Selanjutnya BKN membuat Karis/Karsu berdasarkan dari surat pengantar yang telah diterima. 4. Apabila Karis/Karsu telah dibuat, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mengambil kartu tersebut di BKN. Kemudian kartu yang telah didapat diarsipkan dan diserahkan ke Perangkat Daerah terkait.
Waktu Pelayanan	1 bulan
Biaya / Tarif	Gratis
Produk Pelayanan	KARIS/KARSU
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : FERY KUSUMA, S.Kom. Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Kartu Istri (KARIS) atau Kartu Suami (KARSU) 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	1 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

5	<p style="text-align: center;">PELAYANAN ADMINISTRASI KENAIKAN GAJI BERKALA</p>
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)	
Persyaratan	ASN yang masuk kedalam data penjaagaan kenaikan gaji berkala
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mengidentifikasi data pegawai untuk kenaikan gaji berkala pada website sdm.surabaya.go.id 2. Apabila data kenaikan gaji berkala telah sesuai, sistem mengidentifikasi kenaikan gaji berkala berdasarkan golongan. Untuk golongan I dan II diapprove oleh Sekretaris Badan, sedangkan untuk golongan III keatas diapprove oleh Kepala Badan. 3. Semua data pegawai yang telah diapprove oleh Sekretaris Badan dan Kepala Badan, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memasukkan file Kenaikan Gaji Berkala kedalam edocu dan pegawai dapat mengunduh langsung KGB tersebut di masing-masing akun.
Waktu Pelayanan	1 jam
Biaya / Tarif	Gratis
Produk Pelayanan	Surat Kenaikan Gaji Berkala
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : IRVAN HARI PRADITYO S.Kom. Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Kesembilan Belas Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2020 tentang Gaji dan Tunjangan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja 4. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur administrasi kenaikan gaji berkala 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	1 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

6 Pelayanan	PELAYANAN ADMINISTRASI KENAIKAN PANGKAT
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Scan SK Kenaikan Pangkat Terakhir 2 Scan SK CPNS dan PNS 3 Scan SK Pindah (apabila pindah unit kerja setelah KP terakhir) 4 Scan STTPL Prajabatan (kenaikan pangkat pertama) 5 Scan STLUD (untuk naik pangkat dari Gol.II ke Gol.III) 6 Scan Ijazah dan Transkrip Nilai (bagi yang KP Puncak dan pilihan penyesuaian ijazah) 7 Pangkalan Data Mahasiswa dari Forlap Dikti dan Akreditasi Prodi (dilegalisir kampus) bagi yang memasukkan ijazah baru atau penyesuaian ijazah 8 Scan ijin belajar (bagi yang memasukkan ijazah baru atau penyesuaian ijazah) 9 Scan berkas tugas belajar (bagi yang selesai tubel) 10 Scan Sertifikat Perjenjangan (bagi kenaikan pangkat pilihan jabatan struktural) 11 Scan SK Jabatan Lama dan Jabatan Baru (bagi kenaikan pangkat pilihan jabatan struktural) 12 Scan Surat Pernyataan Pelantikan Jabatan Lama dan Jabatan Baru (bagi kenaikan pangkat pilihan jabatan struktural) 13 Scan SK Pengangkatan Pertama dalam JFT (bagi kenaikan pangkat pilihan jabatan fungsional pertama kali) 14 Scan Penetapan Angka Kredit (PAK) lama / konvensional dan integrasi (bagi kenaikan pangkat pilihan jabatan fungsional) 15 Scan Penetapan Angka Kredit (PAK) Baru (bagi kenaikan pangkat pilihan jabatan fungsional) 16 Scan SK Kenaikan Jabatan Fungsional (bagi yang alih jenjang jabatan fungsional) 17 Scan Sertifikat Pendidik / sertifikasi (untuk guru) 18 Scan sertifikat-sertifikat yang dinilai dalam PAK baru 19 Scan Surat Tanda Lulus Ujian Penyesuaian Ijazah (bagi kenaikan pangkat penyesuaian ijazah) 20 Surat uraian tugas (bagi kenaikan pangkat penyesuaian ijazah) 21 Copy Analisis Jabatan, Peta Jabatan dan Formasi bagi yang mau naik jenjang jabatan 22 Scan Sertifikat Uji Kompetensi kenaikan jenjang jabatan bagi yang mau naik jenjang jabatan 23 SKP 2 (dua) tahun terakhir
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mengidentifikasi data pegawai yang akan naik pangkat pada website sdm.surabaya.go.id 2. Apabila berkas telah sesuai dan memenuhi syarat, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memasukkan data berkas pegawai di SIASN. 3. Untuk usulan kenaikan pangkat IV/b dibawah diverifikasi oleh BKN Kanreg II dan untuk usulan kenaikan pangkat IV/b keatas diverifikasi oleh BKN Pusat. 4. BKN akan memproses usulan kenaikan pangkat tersebut hingga muncul Persetujuan Teknis (Pertek) Kenaikan Pangkat. 5. Untuk kenaikan pangkat yang diproses oleh BKN Pusat akan dicetak SK Kenaikan Pangkat yang telah ditandatangani oleh Presiden, sedangkan untuk kenaikan pangkat yang diproses oleh BKN Kanreg II terbagi menjadi dua proses pencetakan yaitu kenaikan pangkat IV/a dan IV/b dicetak oleh BKD Provinsi dan kenaikan pangkat golongan III/d dibawah dicetak oleh BKPSDM Surabaya. 6. Untuk proses pencetakan SK Kenaikan Pangkat III/d dibawah, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep SK Walikota Kenaikan Pangkat. 7. Apabila konsep SK Walikota yang dibuat telah diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bersama dengan Asisten dan Sekretaris Daerah, maka Walikota menandatangani SK Kenaikan Pangkat. 8. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memasukkan dokumen SK Kenaikan Pangkat kedalam e-docu dan melakukan peremajaan data pangkat golongan pada masing-masing pegawai.
Waktu Pelayanan	1 minggu
Biaya / Tarif	Gratis
Produk Pelayanan	SK Kenaikan Pangkat
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>Petugas : SUCI SETYOWATI ; NUR INSIYA S.A.P. ; SUMARTI S.A.P. ; SUPRAPTO S.Pd Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya</p>
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Kesembilan Belas Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil 3. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS 4. Keputusan Kepala BKN No. 12 Tahun 2002 5. Keputusan Kepala BKN No. 13 Tahun 2003
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur administrasi kenaikan pangkat 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	6 Orang

Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

7	Pelayanan	PELAYANAN ADMINISTRASI MUTASI / PINDAH ANTAR PD
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	Surat Permohonan dari Perangkat Daerah untuk memindahkan ASN antar PD	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah mengirimkan surat permohonan untuk memindahkan pegawai di esurat yang telah melalui disposisi dari Walikota/Sekretaris Daerah/Asisten. 2. Apabila usulan permohonan mutasi disetujui, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait alasan pengajuan permohonan pindah dan menganalisa ABK pada Perangkat Daerah yang dituju. 3. Jika ABK masih mencukupi jumlah pemenuhan pegawai, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep SK Walikota tentang pemindahan PNS. 4. Apabila konsep SK Walikota yang dibuat telah diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bersama dengan Asisten dan Sekretaris Daerah, maka Walikota menandatangani SK Walikota tentang pemindahan PNS. 5. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memasukkan dokumen SK Mutasi PNS kedalam e-docu dan melakukan peremajaan data instansi beserta jabatan di SDM. 	
Waktu Pelayanan	1 hari	
Biaya / Tarif	Gratis	
Produk Pelayanan	SK Mutasi PNS	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : IRVAN HARI PRADITYO S.Kom. Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2022 tentang Jabatan Pelaksana Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah 	
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 	
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur administrasi mutasi/pindah antar PD 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan 	
Jumlah Pelaksana	1 Orang	
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten 	
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan	
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon 	
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon	

8	PELAYANAN ADMINISTRASI MUTASI / PINDAH MASUK
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat permohonan yang bersangkutan dengan menyebutkan alasan pindah 2 Rekomendasi / persetujuan pindah dari atasan langsung 3 Rekomendasi / persetujuan pindah menerima dari SKPD yang dituju 4 Rekomendasi / persetujuan pindah menerima dari pemda yang dituju 5 Surat pernyataan bahwa sudah ada penggantinya dari pimpinan unit kerja yang bersangkutan dan penggantinya harus dari SKPD / sekolah / puskesmas lain 6 Surat pernyataan bahwa tidak mengganggu layanan dengan kepindahan yang bersangkutan dari pimpinan unit kerja yang bersangkutan (berjenjang untuk PNS Guru / UPT puskesmas 7 Laporan bulanan (PNS Guru) 8 Formasi / Bazetting kebutuhan pegawai dari unit kerja tujuan 9 Fotocopy Riwayat pekerjaan 10 Surat pernyataan tidak sedang menjalani hukuman disiplin yang ditanda tangani pejabat eselon II 11 Fotocopy surat keputusan CPNS / PNS 12 Fotocopy surat keputusan pangkat terakhir 13 Fotocopy SKP 1 tahun terakhir bernilai baik 14 Semua bahan dilegalisir oleh pejabat yang berwenang 15 Pas photo warna 4x6 2 (dua) lembar
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan mutasi masuk yang didisposisi dari Walikota/Sekretaris Daerah/Asisten untuk ditindaklanjuti oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. 2. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menghubungi pemohon untuk diwawancara. Selanjutnya dibuat laporan terkait informasi yang disampaikan oleh pemohon serta memeriksa kebutuhan pegawai yang sesuai dengan latar belakang pemohon. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia juga menganalisa ABK pada Perangkat Daerah yang dituju. 3. Konsep permohonan dan laporan mutasi yang dibuat diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bersama dengan Asisten dan Sekretaris Daerah. 4. Apabila konsep permohonan dan laporan mutasi tidak disetujui, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep surat pemberitahuan penolakan ke Pemkab/Pemda dari pemohon. 5. Apabila konsep permohonan dan laporan mutasi disetujui, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memeriksa kelengkapan mutasi masuknya dan pengecekan kelengkapan dokumen. Jika dokumen sudah lengkap, maka dibuat konsep Surat Permintaan Persetujuan Mutasi ke instansi asal. 6. Konsep Surat Permintaan Persetujuan Mutasi ke instansi asal yang dibuat diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bersama dengan Asisten dan Sekretaris Daerah serta ditandatangani oleh Walikota. 7. Surat Permintaan Persetujuan Mutasi yang sudah ditandatangani kemudian disampaikan ke PPK Instansi Asal. 8. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep surat pengantar ke provinsi. Kemudian konsep surat pengantar diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan. 9. Menyusun konsep SK Penempatan untuk pegawai yang telah disetujui mutasinya. 10. Apabila konsep SK Penempatan disetujui, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bersama dengan Asisten dan Sekretaris Daerah serta ditandatangani oleh Walikota. 11. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep Surat Perintah Tugas, kemudian konsep Surat Perintah Tugas diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan. 12. Melakukan peremajaan data kepegawaian untuk pegawai mutasi masuk kedalam SDM.
Waktu Pelayanan	1 minggu
Biaya / Tarif	Gratis
Produk Pelayanan	SK Mutasi PNS
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>Petugas : SUCI SETYOWATI ; SUMARTI S.A.P. ; SUPRAPTO S.Pd ; ANDIKA NURDIYANSYAH S.H. WhatsApp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya</p>
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur administrasi mutasi/pindah masuk 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan

Jumlah Pelaksana	3 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

9	PELAYANAN ADMINISTRASI MUTASI / PINDAH KELUAR
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat usul / pengantar dari SKPD 2 Surat permohonan yang bersangkutan (dengan menyebutkan alasan pindah) 3 Rekomendasi / persetujuan pindah dari atasan langsung 4 Rekomendasi / persetujuan pindah menerima dari SKPD yang dituju 5 Rekomendasi d / persetujuan pindah menerima dari pemda yang dituju 6 Surat pernyataan bahwa sudah ada penggantinya dari pimpinan unit kerja yang bersangkutan dan penggantinya harus dari SKPD / sekolah / puskesmas lain 7 Surat pernyataan bahwa tidak mengganggu layanan dengan kepindahan yang bersangkutan dari pimpinan unit kerja yang bersangkutan (berjenjang untuk PNS Guru / UPT puskesmas 8 Fotocopy Akta nikah dan fotocopy surat keputusan pekerjaan suami (bagi mutasi yang ikut tugas suami) 9 Laporan bulanan (PNS Guru) 10 Formasi / Bazetting kebutuhan pegawai dari unit kerja tujuan 11 Fotocopy Riwayat pekerjaan 12 Surat pernyataan tidak sedang menjalani hukuman disiplin yang ditanda tangani pejabat eselon II 13 Fotocopy surat keputusan CPNS / PNS 14 Fotocopy surat keputusan pangkat terakhir 15 Fotocopy SKP 1 tahun terakhir bernilai baik 16 Fotocopy surat keputusan jabatan fungsional terakhir (PNS JFT) 17 Semua bahan dilegalisir oleh pejabat yang berwenang 18 Pas photo warna 4x6 2 (dua) lembar
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Permohonan mutasi keluar yang ditujukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan pengecekan disposisi dari Walikota. 2 Apabila disposisi tidak disetujui, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep surat pemberitahuan penolakan ke Perangkat Daerah yang diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan. Surat pemberitahuan penolakan yang telah disetujui, diberikan ke Perangkat Daerah. 3 Apabila disposisi disetujui, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memanggil PNS pemohon untuk dimintai keterangan dan berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait. 4 Membuat konsep laporan permohonan mutasi keluar yang diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. 5 Melakukan pengecekan terhadap kebutuhan administrasi mutasi keluar. Apabila telah memenuhi persyaratan, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep Surat Persetujuan Mutasi kepada Instansi Tujuan Mutasi. 6 Apabila konsep Surat Persetujuan Mutasi kepada Instansi Tujuan Mutasi disetujui, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bersama dengan Asisten dan Sekretaris Daerah serta ditandatangani oleh Walikota. 7 Surat Persetujuan Mutasi kepada Instansi Tujuan Mutasi dikirim ke Instansi tujuan, Gubernur Jatim dan BKN. 8 Kemudian Instansi yang berwenang memproses mutasi keluar pemohon dan mengirim SK Mutasi Keluar yang ditujukan ke Walikota. 9 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep surat penghadapan dan/atau SK Walikota Pembebasan Sementara dari Jabatan Fungsional. Konsep tersebut diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan bersama dengan Asisten dan Sekretaris Daerah yang selanjutnya ditandatangani oleh Walikota. 10 Melakukan peremajaan data kepegawaian untuk pegawai mutasi keluar di SDM.
Waktu Pelayanan	1 minggu
Biaya / Tarif	Gratis
Produk Pelayanan	SK Mutasi PNS
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>Petugas : SUCI SETYOWATI ; SUMARTI S.A.P. ; SUPRAPTO S.Pd ; ANDIKA NURDIYANSYAH S.H. Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya</p>
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur administrasi mutasi/pindah keluar 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	3 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

10 Pelayanan	PELAYANAN ADMINISTRASI PLT ATAU PLH
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat permohonan kepada Sekretaris Daerah 2 Dokumen pendukung yang mencantumkan alasan pengusulan Plt. / Plh.
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Staf Memverifikasi dan mengidentifikasi data jabatan kosong untuk disampaikan kepada Kepala Perangkat Daerah agar ditindaklanjuti dengan pengusulan Plt. / Plh. 2 Perangkat Daerah mengirimkan usulan PLT/PLH kepada Sekretaris Daerah. 3 Sekretaris Daerah memberikan disposisi kepada Kepala Badan yang selanjutnya didisposisikan secara berjenjang kepada Kepala Bidang, Ketua Tim Kerja hingga staf untuk ditindaklanjuti dan diverifikasi usulan tersebut. 4 Berdasarkan usulan tersebut Tim Pertimbangan dan Penilai Kinerja ASN (TPPKASN) mengadakan rapat untuk membahas jabatan yang kosong serta menunjuk dan mengusulkan PNS yang akan ditugaskan sebagai Plt. / Plh. kepada Walikota sesuai dengan usulan dari Kepala Perangkat Daerah atau atas inisiasi dari TPPKASN sendiri. 5 Selanjutnya hasil rapat akan dituangkan ke dalam Berita Acara yang ditandatangani oleh seluruh anggota TPPKASN. 6 Berdasarkan Berita Acara TPPKASN tersebut, staf membuat laporan dan konsep SK Walikota terkait PLT/PLH secara elektronik melalui aplikasi e-surat yang selanjutnya diteliti secara berjenjang oleh Ketua Tim Kerja dan Kepala Bidang. 7 Apabila laporan dan konsep SK tidak sesuai, maka staf perlu merevisi kembali. Sedangkan apabila laporan dan konsep SK telah sesuai, surat elektronik tersebut diteruskan secara berjenjang kepada Kepala Bidang, Kepala Badan, Inspektur, para Asisten dan Sekretaris Daerah untuk mendapatkan otorisasi atas laporan dan konsep SK tersebut. 8 Laporan dan konsep SK yang telah mendapatkan otorisasi tersebut diteruskan ke Walikota untuk ditandatangani oleh Walikota secara digital. 9 SK yang telah ditandatangani dibuatkan pengantar Kepala Badan melalui aplikasi e-surat kepada PNS yang bersangkutan, Kepala Perangkat Daerah terkait serta Perangkat Daerah lain sesuai dengan tembusan SK. 10 Selanjutnya data kepegawaian akan diremajakan pada aplikasi e-sdm.
Waktu Pelayanan	1 hari
Biaya / Tarif	Gratis
Produk Pelayanan	Surat Keputusan Walikota tentang Pelaksana Tugas (Plt.) dan Pelaksana Harian (Plh.)
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : ANDIKA NURDIYANSYAH S.H. Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 3 Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS 4 Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya 5 Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor: 1/SE//2021 tanggal 14 Januari 2021 tentang Kewenangan Pelaksana Harian dan Pelaksana Tugas Dalam Aspek Kepegawaian.
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur administrasi Plt dan Plh 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	1 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

11	Pelayanan	PELAYANAN ADMINISTRASI PENGANGKATAN DOKTER YANG DIBERI TUGAS TAMBAHAN SEBAGAI KEPALA PUSKESMAS
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	Surat usul / pengantar dari SKPD	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Perangkat Daerah mengusulkan Dokter yang diberikan tugas tambahan sebagai Kepala Puskesmas yang ditujukan ke Walikota dan didisposisi ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. 2 Usulan yang diterima dilakukan pengkajian dan membuat konsep Surat Keputusan pengangkatan Dokter yang diberi tugas tambahan sebagai Kepala Puskesmas. 3 Konsep Surat Keputusan diteliti oleh Baperjakat/Tim Pertimbangan dan Penilai Kinerja ASN dan diteruskan sampai ke Walikota untuk ditandatangani. 4 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melakukan updating data di SDM serta mengirimkan Surat Keputusan tersebut ke Perangkat Daerah. 	
Waktu Pelayanan	1 hari	
Biaya / Tarif	Gratis	
Produk Pelayanan	Surat Keputusan	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : SUCI SETYOWATI Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS 	
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 	
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur administrasi pengangkatan dokter yang diberi tugas tambahan sebagai kepala puskesmas 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan 	
Jumlah Pelaksana	2 Orang	
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten 	
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan	
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon 	
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon	

12 Pelayanan	PELAYANAN ADMINISTRASI PENSIUN
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Usulan/ Pengantar dari SKPD 2 Fotocopy sah akte anak 3 SKP/DP3 1 tahun terakhir 4 DPCP 5 Pas photo 3x4 berwarna (4 Lembar) 6 Fotocopy SK CPNS, PNS, SK Kenaikan pangkat terakhir 7 Fotocopy Surat Nikah yang sah 8 Surat pernyataan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang/berat 9 Surat pernyataan menetap setelah pensiun/domisili dari pertain 10 Surat keterangan anak kuliah (jika anak masih kuliah) 11 Fotocopy SK jabatan terakhir (bila ada jabatan) 12 Asli dan fotocopy surat kematian dari lurah/peratin (khusus pensiun meninggal) 13 Foto suami/istri PNS yang meninggal 3X4 (4 lembar) 14 Surat keterangan kejadian dari peratin
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menerima surat usulan pensiun dan berkas yang dikirimkan oleh Perangkat Daerah (selain usulan BUP). Usulan pensiun dan berkas yang telah diterima akan dicek oleh staf untuk kesesuaian berkasnya. Apabila berkas usulan belum lengkap maka akan dikembalikan ke Perangkat Daerah untuk dipenuhi. 2 Apabila berkas usulan sudah lengkap maka staf melakukan perhitungan masa kerja golongan, masa kerja pensiun dan masa kerja PNS. Hasil perhitungan tersebut diinputkan ke SDM dan SIASN beserta dengan pengisian data lainnya yang telah disesuaikan dengan berkas yang dilampirkan. 3 Setelah data diinput ke SDM proses berikutnya adalah melakukan peremajaan data meliputi peremajaan jabatan, peremajaan pasangan, dan anak. 4 Apabila data sudah sesuai dan benar, selanjutnya melakukan input usul layanan pemberhentian pada SIASN dengan melakukan upload dokumen sebagai pendukung kelengkapan pensiun. 5 SIASN akan melakukan verifikasi atas dokumen pendukung yang telah di upload. Apabila dokumen tidak sesuai maka akan di kembalikan ke sisi Instansi Kota dengan memberikan keterangan BTS (Berkas Tidak Sesuai) untuk dilakukan pembetulan. 6 Apabila dokumen pendukung sudah sesuai, SIASN akan menerbitkan Pertek(Pertimbangan Teknis). 7 Staf akan melakukan penomoran SK Pensiun, untuk kemudian diusulkan penerbitan SK Pensiun yang di tanda tangani secara digital (TTE) oleh Pejabat PPK. 8 Pejabat PPK Pemroses; SK yang diterima didokumentasikan serta diarsipkan kemudian disampaikan kepada staf untuk dibuatkan tanda terima dan mendistribusikan kepada PNS yang bersangkutan.
Waktu Pelayanan	3 hari
Biaya / Tarif	Gratis
Produk Pelayanan	SK Pensiun
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>Petugas : SUCI SETYOWATI ; NUR INSIYA S.A.P. ; SUMARTI S.A.P. ; SUPRAPTO S.Pd WhatsApp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya</p>
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur administrasi pensiun PNS 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	6 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten

Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

13	Pelayanan	PELAYANAN ADMINISTRASI PENGAJUAN CUTI
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	Berkas usulan cuti yang diusulkan oleh Perangkat Daerah	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Perangkat Daerah mengirimkan berkas usulan cuti ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cuti yang dapat diusulkan diantaranya cuti melahirkan, cuti sakit, cuti karena alasan penting, cuti besar dan CLTN (Cuti di Luar Tanggungan Negara). 2 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melakukan pengecekan kelengkapan berkas usulan cuti. 3 Proses CLTN : <ul style="list-style-type: none"> - Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat konsep Nota Persetujuan Teknis BKN. Konsep tersebut diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan bersama Asisten dan Sekretaris Daerah. Kemudian Walikota menandatangani Nota Persetujuan Teknis BKN dan Surat Cuti CLTN. - Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mengirim Nota Persetujuan ke BKN Kanreg II. - BKN Kanreg II memproses usul Nota Persetujuan CLTN. Apabila usulan tidak disetujui, maka BKN akan memberikan surat penolakan dan BKPSDM membuat konsep surat pemeritahuan penolakan ke PD yang ditandatangani oleh Kepala Badan. - Apabila usulan disetujui, BKN memberikan Persetujuan Teknis CLTN ke BKPSDM dan dibuatkan konsep SK Walikota tentang CLTN dan SK Pembebasan dari Jabatan Fungsional (apabila yang bersangkutan merupakan Jabatan Fungsional). - Konsep tersebut diteliti dan disetujui oleh Kepala Badan bersama dengan Asisten dan Sekretaris Daerah yang kemudian diserahkan ke Walikota untuk ditandatangani SK nya. - BKPSDM melakukan peremajaan data di SDM dan mengirim SK ke Perangkat Daerah. 4 Proses Cuti (selain CLTN) : <ul style="list-style-type: none"> - Pegawai yang bersangkutan mengusulkan ijin cuti baru melalui e-Doku. - Usulan cuti masuk ke penyelia untuk diperiksa. Apabila data cuti dapat diterima maka penyelia menyetujui usulan dan sistem mengirim usulan secara otomatis kepada atasan langsung pegawai yang bersangkutan - Atasan langsung memeriksa usulan cuti, apabila diterima maka usulan cuti terkirim kepada pejabat yang berwenang. <p>Apabila usulan disetujui oleh pejabat berwenang maka data cuti di-update di aplikasi SDM dan sekaligus mengirimkannya keTeko-Cak.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistem membuat Formulir Cuti yang dapat di-download pada menu cuti di akun e-Doku pegawai yang bersangkutan. 	
Waktu Pelayanan	2 jam untuk cuti selain CLTN, 3 hari untuk CLTN	
Biaya / Tarif	Gratis	
Produk Pelayanan	Surat Ijin Cuti	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : RIZKIE DENNY PRATAMA S.Kom. ; IRVAN HARI PRADITYO S.Kom. Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS 	
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 	
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur administrasi pengajuan cuti 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan 	
Jumlah Pelaksana	2 Orang	
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten 	
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan	

Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

14	Pelayanan	FASILITASI PENILAIAN KINERJA PEGAWAI
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	ASN Pemerintah Kota Surabaya yang telah terdaftar di SDM Kota Surabaya	
Prosedur	1 Melakukan penarikan data pegawai dari e-SDM ke e-SKP	
	2 Melakukan penarikan data penilaian perilaku dan capaian output dari e-Performance ke e-SKP	
	3 Melakukan sinkronisasi data e-SKP	
	4 Melakukan permohonan penilaian realisasi aspek kualitas/Mutu bagi Inspektur, Kepala Badan/Dinas/ Satuan/ Bagian, Direktur RSUD, Camat ke Sekretaris Daerah melalui Asisten yang membidangi	
	5 Menginformasikan ke Perangkat Daerah untuk mengentry dan mencetak Penilaian Prestasi Kerja PNS pada e-SKP	
	6 Mengentry dan mencetak Penilaian Prestasi Kerja PNS pada e-SKP	
	7 Memproses penandatanganan dokumen Penilaian Prestasi Kerja PNS	
	8 Apabila membutuhkan tanda tangan Sekretaris Daerah Kota Surabaya maka BKPSDM menyampaikan Sasaran Kinerja Pegawai tsb kepada Sekretaris Daerah Kota Surabaya, apabila tidak membutuhkan tanda tangan Sekretaris Daerah Kota Surabaya maka dokumen tersebut langsung di Arsipkan	
	9 Melakukan pengarsipan dokumen Penilaian Prestasi Kerja	
	10 Mengirim dokumen Penilaian Prestasi Kerja	
	11 Memproses penandatanganan dokumen Penilaian Prestasi Kerja	
	12 Apabila membutuhkan tanda tangan Walikota Surabaya maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) menyampaikan Sasaran Kinerja Pegawai tersebut kepada Walikota Surabaya, dan apabila tidak membutuhkan tanda tangan Walikota Surabaya maka dokumen langsung di Arsipkan	
	13 Memproses penandatanganan dokumen Penilaian Prestasi Kerja	
	14 Membuat laporan rekapitulasi dokumen Penilaian Prestasi Kerja	
	15 Melaporkan hasil Penilaian Prestasi Kerja ke sistem infotmasi BKN (Rekon SKP)	
	16 Apabila semua pegawai sudah melaksanakan dokumen Penilaian Prestasi Kerja maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) melaporkan hasil Penilaian Prestasi Kerja ke SIASN apabila pegawai belum melaksanakan maka pegawai tersebut melakukan entry dan mencetak Penilaian Prestasi Kerja PNS pada e-SKP	
	17 Mengarsip dan mengirim dokumen Penilaian Prestasi Kerja	
Waktu Pelayanan	35 hari	
Biaya / Tarif	Gratis	
Produk Pelayanan	Penilaian Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : ISTATIK S.A.P. ; AGUS ARIANTO ; RIZKY FITRIN DUTAMASI; ARIES DIAN PRATAMA Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara 3 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya 	
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 	
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur Penilaian Kinerja Pegawai 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan 	
Jumlah Pelaksana	4 Orang	
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten 	

Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

15	Pelayanan	FASILITASI PEMBERIAN SATYA LENCANA
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 ASN Pemerintah Kota Surabaya yang sudah memiliki masa kerja minimal 10 tahun untuk Satya Lencana Karya Satya X, 20 tahun Satya Lencana Karya Satya XX dan 30 tahun Satya Lencana Karya Satya XXX 2 ASN Pemerintah Kota Surabaya yang dalam masa bekerja secara terus-menerus, PNS yang bersangkutan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat berdasarkan peraturan perundang-undangan atau yang tidak pernah mengambil cuti di luar tanggungan negara 3 Kelengkapan data berupa file CPNS, Pangkat Terakhir, Jabatan Terakhir, petikan Keppres SLKS yang sudah diperoleh, Surat tugas (khusus Guru) dan Daftar Riwayat Hidup dalam bentuk pdf 4 Surat Permohonan Usulan dari Perangkat Daerah masing masing pegawai calon penerima Penghargaan Satya Lencana Karya Satya 	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Mengentri ke aplikas E Sdm dilengkapi berkas persyaratan yang diunggah di e-Doku 2 Meneliti berkas kelengkapan persyaratan jika lengkap dan benar, menginvetarisir dan mengentry permohonan yang masuk ke aplikasi SIOLA jika tidak, mengkoordinasikan dengan Perangkat Daerah yang bersangkutan untuk diperbaiki 3 Membuat Konsep Surat Satya Lencana kepada Kementerian Dalam Negeri 4 Meneliti Konsep Surat Jika lengkap dan benar, memparaf konsep surat jika tidak, mengembalikan konsep surat melalui staf Bidang 5 Meneliti Konsep Surat Jika lengkap dan benar, memparaf konsep surat jika tidak, mengembalikan konsep surat melalui staf Bidang 6 Meneliti Konsep Surat jika Lengkap dan benar menandatangani Konsep surat jika tidak mengembalikan konsep surat melalui staf Bidang 7 Meneliti Konsep Surat jika Lengkap dan benar menandatangani Konsep surat jika tidak mengembalikan konsep surat melalui staf Bidang 8 Memperbaiki konsep surat 9 Menyampaikan Konsep Surat ke Walikota untuk ditandatangani melalui Sekratriat Daerah 10 Menyampaikan surat ke Kementerian Dalam Negeri melalui aplikasi SIOLA 11 Menerima Surat dan menyampaikan Satya Lencana Tahun sebelumnya pada perangkat daerah 12 Menyampaikan pada PNS 13 Mengarsip tanda terima 	
Waktu Pelayanan	1 Tahun	
Biaya / Tarif	Gratis	
Produk Pelayanan	Piagam Penghargaan dan Tanda Kehormatan Satyalencana Karya Satya	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : ISTATIK S.A.P. ; AGUS ARIANTO ; RIZKY FITRIN DUTAMASI; ARIES DIAN PRATAMA Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2 Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Dewan Gelar, Tanda Jasa, Dan Tanda Kehormatan 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 Tentang Penerimaan Gelar Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan 	
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 	
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pengusulan Satyalencana Karya Satya 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan 	
Jumlah Pelaksana	4 Orang	
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 	

	2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

16	Pelayanan	PENANGANAN PELANGGARAN DISIPLIN ASN
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	1. Surat Aduan. 2. Laporan Dugaan Pelanggaran Disiplin.	
Prosedur	1. Atasan Langsung melakukan pemeriksaan terhadap ASN yang diduga melakukan pelanggaran disiplin dan dituangkan pada Berita Acara Pemeriksaan. 2. Atasan Langsung menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan berdasarkan Berita Acara Pemeriksaan untuk disampaikan kepada Kepala PD. 3. Apabila telah mendapat persetujuan Kepala PD, maka Pejabat yang menangani bidang kepegawaian membuat Surat Pengantar untuk menyampaikan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Asisten yang membawahi tembusan Inspektorat dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya. 4. Asisten yang membawahi memberikan disposisi kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya untuk menindaklanjuti sesuai ketentuan. 5. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya menganalisa Laporan Hasil Pemeriksaan atasan langsung untuk mempertimbangkan penyusunan Tim Pemeriksa apabila atasan langsung merekomendasikan ASN yang bersangkutan dijatuhi hukuman disiplin sedang atau hukuman disiplin berat. 6. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya membuat Keputusan Walikota Surabaya tentang Pembentukan Tim Pemeriksa yang terdiri dari Unsur Atasan Langsung, Unsur Pengawasan, Unsur Kepegawaian, dan Pejabat lain yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan terhadap ASN yang bersangkutan. 7. Tim Pemeriksa melakukan pemeriksaan disiplin terhadap ASN yang bersangkutan dengan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan. 8. Tim Pemeriksa melakukan rapat koordinasi untuk membahas rekomendasi penjatuhan hukuman disiplin bagi ASN yang bersangkutan berdasarkan analisa dan hasil pemeriksaan Tim Pemeriksa yang telah dituangkan di Berita Acara Pemeriksaan 9. Tim Pemeriksa menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan berdasarkan Berita Acara Pemeriksaan dan Resume Rapat Koordinasi untuk disampaikan kepada Pimpinan secara berjenjang melalui saluran hierarki. 10. Laporan Hasil Pemeriksaan diterima oleh Walikota Surabaya selaku Pejabat Pembina Kepegawaian dan memberikan disposisi untuk ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan. 11. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya menyusun Keputusan Walikota Surabaya tentang Penjatuhan Hukuman Disiplin sesuai dengan rekomendasi yang telah disetujui oleh Walikota Surabaya selaku Pejabat Pembina Kepegawaian. 12. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya menyampaikan Keputusan Walikota Surabaya tentang Penjatuhan Hukuman Disiplin tersebut kepada Walikota Surabaya selaku Pejabat Pembina Kepegawaian untuk ditanda tangani. 13. Keputusan Walikota Surabaya tentang Penjatuhan Hukuman Disiplin telah ditandatangani Walikota Surabaya. 14. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyampaikan Keputusan Walikota Surabaya tentang Penjatuhan Hukuman Disiplin yang telah ditanda tangani oleh Walikota Surabaya sebagai Pejabat Pembina Kepegawaian kepada ASN yang bersangkutan.	
Waktu Pelayanan	1 tahun	
Biaya / Tarif	Gratis	
Produk Pelayanan	Keputusan Walikota Surabaya tentang Penjatuhan Hukuman Disiplin	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : RONNY CHOIRUL IMAM Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 7. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 6 Tahun 2022 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. 8. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya 9. Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Penegakan Disiplin Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	
Sarana Prasarana & Fasilitas	1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK	

Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur penanganan pelanggaran disiplin ASN 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	2 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

17	Pelayanan	<p style="text-align: center;">PENANGANAN PERCERAIAN ASN</p> <p style="text-align: center;">Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)</p> <p>Persyaratan</p> <p>Persyaratan Teknis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ASN Pemerintah Kota Surabaya telah menikah secara sah tercatat di Kantor Urusan Agama (KUA) dan telah terdaftar di data kepegawaian Pemerintah Kota Surabaya (esdm.surabaya.go.id) 2 Permohonan izin perceraian yang diajukan oleh ASN tidak dilandasi dengan alasan yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan <p>Persyaratan Administrasi Awal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan izin untuk melakukan perceraian bagi ASN yang berstatus sebagai Penggugat / Surat Pemberitahuan adanya gugatan perceraian sebagai ASN yang berstatus sebagai Tergugat 2. Relas Panggilan dari Pengadilan Agama bagi ASN yang berstatus sebagai Tergugat <p>Persyaratan administrasi mediasi ke lembaga / Instansi pihak ketiga :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya 2. SK Pangkat Terakhir (<i>Fotocopy</i>) 3. SK Jabatan / Penempatan (<i>Fotocopy</i>) 4. Kartu Keluarga (<i>Fotocopy</i>) 5. KTP (<i>Fotocopy</i>) 6. Buku Nikah (<i>Fotocopy</i>) <p>Prosedur</p> <p>Permohonan Izin Perceraian bagi ASN yang berstatus Penggugat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Izin untuk Melakukan Perceraian yang dilengkapi dengan alasan yang mendasari beserta bukti-bukti dan ditandatangani oleh ASN yang bersangkutan untuk ditujukan kepada Atasan Langsung 2. Atasan Langsung melakukan pembinaan berupa mediasi dengan cara konfirmasi dan klarifikasi yang dituangkan dalam Berita Acara Pembinaan 3. Apabila mediasi tidak berhasil, maka Atasan Langsung menyusun Laporan Hasil Pembinaan berdasarkan hasil pembinaan yang dituangkan dalam Berita Acara Pembinaan untuk disampaikan kepada Kepala PD 4. Apabila telah mendapat persetujuan Kepala PD, maka Pejabat yang menangani bidang kepegawaian membuat Surat Pengantar untuk menyampaikan Laporan Hasil Pembinaan beserta lampiran berupa Surat Permohonan Izin Perceraian ASN yang bersangkutan, Berita Acara Pembinaan Atasan Langsung dan bukti-bukti alasan melakukan perceraian apabila ada kepada Asisten yang membawahi tembusan Inspektorat dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya 5. Asisten yang membawahi memberikan disposisi kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk menindaklanjuti permohonan izin perceraian sesuai ketentuan 6. Verifikasi berkas, dengan ketentuan : <ol style="list-style-type: none"> a. Suami/Istri ASN telah menikah secara sah tercatat di Kantor Urusan Agama (KUA) dan telah terdaftar di data kepegawaian Pemerintah Kota Surabaya b. Alasan yang mendasari ASN mengajukan permohonan izin perceraian tidak bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan c. Kelengkapan berkas Surat dari Perangkat Daerah berupa Laporan Hasil Pembinaan, Berita Acara Pembinaan dan bukti-bukti alasan ASN melakukan perceraian telah dikirim secara lengkap 7. Jika hasil verifikasi sudah lengkap, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bersama dengan Inspektorat Kota Surabaya melakukan pembinaan yang kedua berupa mediasi dengan cara konfirmasi dan klarifikasi yang dituangkan dalam Berita Acara Pembinaan <p>Mediasi Berhasil :</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat Laporan untuk disampaikan kepada Asisten yang membawahi dengan tembusan Inspektorat dan Perangkat Daerah ASN yang bersangkutan terkait pembatalan permohonan izin perceraian <p>Mediasi Tidak Berhasil</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. ASN menjalani pembinaan yang ketiga berupa Mediasi di Lembaga / Instansi Pihak Ketiga dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan 10. Lembaga / Instansi Pihak Ketiga akan menerbitkan Surat Rekomendasi berdasarkan hasil Mediasi yang diserahkan kepada ASN yang bersangkutan untuk disampaikan kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya 11. Surat Rekomendasi dari Lembaga / Instansi pihak ketiga diterima Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia <p>Mediasi Berhasil :</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya menyusun Laporan Hasil Pembinaan untuk disampaikan kepada Asisten Administrasi Umum Kota Surabaya dengan tembusan Inspektorat dan Perangkat Daerah ASN yang bersangkutan terkait pembatalan permohonan izin perceraian <p>Mediasi Tidak Berhasil :</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya menyusun Laporan Hasil Pembinaan untuk disampaikan kepada Pimpinan secara berjenjang melalui saluran hierarki untuk mendapatkan Surat Izin untuk melakukan perceraian dari Pejabat yang berwenang 14. Laporan Hasil Pembinaan diterima oleh Asisten Administrasi Umum dan disetujui 15. Laporan Hasil Pembinaan diterima oleh Sekretaris Daerah Kota Surabaya dan disetujui 16. Laporan Hasil Pembinaan diterima oleh Walikota Surabaya dengan disposisi rekomendasi <p>Ditolak :</p> <ol style="list-style-type: none"> 17. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyusun Keputusan Walikota Surabaya tentang Penolakan Permintaan Izin Perceraian
----	-----------	--

	18	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyampaikan Keputusan Walikota Surabaya tentang Penolakan Permintaan Izin Perceraian kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat tanda tangan Walikota Surabaya
		Disetujui :
	19.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyusun Keputusan Walikota Surabaya tentang Pemberian Izin Perceraian / Surat Keterangan Walikota Surabaya Untuk Melakukan Perceraian
	20.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyampaikan Keputusan Walikota Surabaya tentang Pemberian Izin Perceraian kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat tanda tangan Walikota Surabaya/ Surat Keterangan Walikota Surabaya Untuk Melakukan Perceraian
	21	Keputusan Walikota Surabaya tentang Pemberian Izin Perceraian / Surat Keterangan Walikota Surabaya telah ditandatangani Walikota Surabaya
	22	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyampaikan Keputusan Walikota Surabaya tentang Pemberian Izin Perceraian / Surat Keterangan Walikota Surabaya kepada ASN yang bersangkutan
Waktu Pelayanan		1 tahun
Biaya / Tarif		Gratis
Produk Pelayanan		Keputusan Walikota Surabaya tentang Pemberian Izin Perceraian / Surat Keterangan Walikota Surabaya Untuk Melakukan Perceraian / Keputusan Walikota Surabaya tentang Penolakan Permintaan Izin Perceraian
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan		Petugas : RHEZA DWI AYU SUDARMADI S.H. Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	1	Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
	2	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 1990 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil
	4	Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
	5	Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota
	6	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
	7	Surat Edaran Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor 48/SE/1990 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 Tanggal 22 Desember 1990
	8	Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya
	9	Peraturan Walikota Nomor 109 Tahun 2023 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
	10	Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Penegakan Disiplin Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
	Sarana Prasarana & Fasilitas	
Kompetensi Pelaksana		1. Memahami prosedur pemrosesan permohonan izin perceraian 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana		2 Orang
Pengawasan Internal		1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan		Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan		1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana		Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

18	Pelayanan	PENANGANAN PERMASALAHAN PENCATATAN KEHADIRAN PEGAWAI	
		Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)	
	Persyaratan	1.	Surat Laporan Perangkat Daerah terkait permasalahan pencatatan kehadiran pegawai.
		2.	Dokumen Pendukung.
	Prosedur	1.	Perangkat Daerah mengirim Laporan Permasalahan Pencatatan Kehadiran Pegawai dengan dilampiri data pendukung kepada Sekretaris Daerah Kota Surabaya.
		2.	Pegawai yang tidak dapat melaksanakan pencatatan kehadiran karena kendala teknis berupa listrik padam, mesin tidak berfungsi, perekaman tidak berhasil, atau perekaman ditolak, dibuktikan dengan dokumen pendukung berupa Surat Pernyataan.
		2.	Sekretaris Daerah Kota Surabaya menerima dan memberi disposisi kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan.
		3.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melakukan verifikasi Laporan dan Data Pendukung dari Perangkat Daerah yang pegawainya mengalami permasalahan pencatatan kehadiran.
		4.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memberi batas waktu Perangkat Daerah untuk mengunggah dokumen pendukung pada sistem informasi manajemen kinerja kehadiran pegawai adalah 3 (tiga) hari kerja dihitung setelah aktif bekerja.
		5.	Apabila Perangkat Daerah mengunggah dokumen pendukung melebihi batas waktu 3 (tiga) hari, maka Kepala Perangkat Daerah menyampaikan Surat Permohonan kepada Sekretaris Daerah Kota Surabaya untuk diijinkan membuka kunci batasan waktu 3 (tiga) hari dengan melampirkan surat teguran kepada Admin PD/personil yang lalai dalam tertib administrasi teko-cak. Pada kondisi khusus GDN (Gerakan Disiplin Nasional), dokumen pendukung Tekocak agar di upload pada hari H paling lambat pukul 08.00 WIB.
		6.	Bagi Perangkat Daerah yang mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen pendukung pencatatan kehadiran pegawai, dapat berkoordinasi dengan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
		7.	Setelah pencatatan kehadiran diupload oleh admin Perangkat Daerah, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melakukan update status pencatatan kehadiran pegawai tersebut pada aplikasi tekocak.
	Waktu Pelayanan	3 Hari	
	Biaya / Tarif	Gratis	
	Produk Pelayanan	Absensi Pegawai	
	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : DWI RATNA MUMPUNI DEWI S.Si, MM Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya	
		Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
	Dasar Hukum	1.	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
	2.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan	
	3.	Peraturan Walikota Surabaya Nomor 34 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 133 Tahun 2023 tentang Kriteria Pemberian Tambahan Penghasilan kepada Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.	
	4.	Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai berdasarkan Prestasi Kerja kepada Pegawai ASN di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	
	5.	Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	
	6.	Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya	
Sarana Prasarana & Fasilitas	1.	Komputer	
	2.	Laptop	
	3.	Printer	
	4.	Scanner	
	5.	HandPhone	
	6.	ATK	
	7.	Mesin Finger	
Kompetensi Pelaksana	1. Memahami prosedur penanganan permasalahan pencatatan kehadiran pegawai 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan		
Jumlah Pelaksana	4 Orang		
Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten		
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat		

Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

19	Pelayanan	FASILITASI PEMERIKSAAN KESEHATAN FISIK DAN JIWA ASN
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Usulan Pemeriksaan Tes Kesehatan Fisik dan/atau Jiwa ASN dari Perangkat Daerah ASN yang bersangkutan kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. 2. Data Riwayat Penyakit dari Dokter yang menangani ASN yang bersangkutan jika ada.
	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah mengirim surat usulan pemeriksaan tes kesehatan fisik dan/atau jiwa kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan dilampirkan Data Riwayat Penyakit dari Dokter yang menangani ASN yang bersangkutan jika ada. 2. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menerima surat dan melakukan verifikasi terkait data kepegawaian ASN yang bersangkutan, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. penarikan data perekaman absensi ASN yang bersangkutan untuk mengetahui berapa lama ASN tersebut tidak masuk kerja karena sakit; b. menghitung cuti sakit yang telah diambil oleh ASN yang bersangkutan agar dapat ditentukan berapa sisa kesempatan cuti sakit yang dapat diberikan kepada ASN tersebut; c. memperhatikan usia ASN sebagai bahan pertimbangan apabila penyakit yang diderita oleh ASN tersebut tergolong penyakit yang berat dan mempengaruhi kinerja; d. memperhatikan kondisi fisik ASN akibat dari penyakit yang diderita apa masih dimungkinkan untuk dilakukan pemeriksaan di RSUD atau harus dilakukan pemeriksaan secara <i>home visit</i>; e. memperhatikan alamat domisili ASN yang bersangkutan agar dapat memberikan rujukan pemeriksaan kesehatan fisik dan/atau jiwa ke RSUD milik Pemerintah Kota Surabaya yang terdekat. 3. Setelah dilakukan verifikasi, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya berkoordinasi dengan RSUD milik Pemerintah Kota Surabaya yang terdekat untuk menentukan jadwal pelaksanaan tes kesehatan bagi ASN yang bersangkutan 4. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya membuat surat permohonan fasilitasi pemeriksaan kesehatan fisik dan/atau jiwa untuk ASN yang telah diusulkan oleh Perangkat Daerah untuk dilakukan Pemeriksaan Kesehatan, ditujukan kepada Direktur RSUD milik Pemerintah Kota Surabaya yang terdekat 5. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya membuat Surat Perintah Asisten Administrasi Umum Setda Kota Surabaya kepada ASN yang diusulkan oleh Perangkat Daerah untuk dilakukan Pemeriksaan Kesehatan Fisik dan/atau Jiwa di RSUD milik Pemerintah Kota Surabaya yang terdekat. 6. Apabila tidak bisa dilakukan pemeriksaan di RSUD karena kondisi fisik ASN yang bersangkutan tidak memungkinkan, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya membuat Surat Perintah Asisten Administrasi Umum Setda Kota Surabaya kepada Tim Majelis Kesehatan untuk melakukan pemeriksaan secara <i>home visit</i>. 7. RSUD milik Pemerintah Kota Surabaya yang terdekat atau Tim Majelis Kesehatan mengirim hasil pemeriksaan kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya yang terdiri dari 5 rekomendasi, yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. berbadan sehat dan tidak cacat tubuh serta memenuhi syarat untuk semua jenis pekerjaan pada umumnya; b. berbadan sehat dan tidak cacat tubuh serta memenuhi syarat untuk semua jenis pekerjaan pada umumnya dengan catatan kontrol Kesehatan secara teratur; c. memenuhi syarat untuk jenis pekerjaan tertentu dengan Pembatasan Aktivitas; d. untuk sementara waktu belum memenuhi syarat kesehatan karena memerlukan pengobatan / perawatan / dan perlu uji kesehatan setelah selesai pengobatan / perawatan; e tidak memenuhi syarat untuk semua pekerjaan / jabatan. 8. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya menganalisa hasil pemeriksaan yang telah disampaikan oleh RSUD milik Pemerintah Kota Surabaya yang terdekat atau Tim Majelis Kesehatan untuk menentukan langkah administrasi kepegawaian selanjutnya terhadap ASN yang bersangkutan, yang terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila hasil tes pemeriksaan kesehatan ASN yang bersangkutan menunjukkan penyakit yang diderita tidak berpengaruh pada kinerja dan masih tergolong pada usia produktif, maka akan diberikan hak cuti sakit sesuai dengan jumlah cuti sakit yang masih tersisa; b. Apabila hasil tes pemeriksaan kesehatan ASN yang bersangkutan hanya memenuhi syarat untuk jenis pekerjaan tertentu dengan Pembatasan Fisik maka jabatan ASN yang bersangkutan akan disesuaikan dengan kemampuan ASN tersebut untuk bekerja; c. Apabila hasil tes pemeriksaan kesehatan ASN yang bersangkutan menunjukkan penyakit yang diderita berpengaruh pada kinerja, maka akan disarankan untuk pensiun karena keuzuran jasmani/rohani sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 9. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya membuat Laporan Hasil Tes Kesehatan berdasarkan Hasil Pemeriksaan oleh RSUD milik Pemerintah Kota Surabaya yang terdekat atau Tim Majelis Kesehatan untuk disampaikan kepada Asisten Administrasi Umum Setda Kota Surabaya guna mendapat persetujuan rekomendasi hasil pemeriksaan tes kesehatan. 10. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya mengirim Surat Pemberitahuan Hasil Tes Kesehatan Fisik dan/atau Jiwa ASN yang telah disetujui oleh Asisten Administrasi Umum Kota Surabaya kepada Perangkat Daerah ASN yang bersangkutan.
	Waktu Pelayanan	1 Bulan
	Biaya / Tarif	Gratis

Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan Hasil Tes Kesehatan Fisik dan/atau Jiwa ASN
Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	Petugas : BTARI PRAJNA PARAMITA S.H. Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 5 Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil 6 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 7. Mobil Dinas
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur permohonan fasilitasi Tes Kesehatan Fisik dan Jiwa ASN 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	2 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

20	Pelayanan	PENGURUSAN SURAT TUGAS BELAJAR BIAYA MANDIRI
	Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)	
	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Tugas Belajar Biaya Mandiri diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) bukan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) / Tenaga Kontrak; 2 Memiliki masa kerja paling singkat 1 (satu) tahun sejak diangkat sebagai PNS 3 Memiliki penilaian kinerja dalam 2 (dua) tahun terakhir paling rendah dengan predikat baik 4 Tidak sedang dalam pemeriksaan pelanggaran disiplin dan/ atau tindak pidana 5 Tidak sedang menjalani pidana penjara atau kurungan dan/ atau hukuman disiplin sedang atau hukuman disiplin berat 6 Tidak sedang menjalani cuti di luar tanggungan negara dan/ atau menjalani pemberhentian sementara sebagai PNS 7 Tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin paling kurang tingkat sedang dalam 1 (satu) tahun terakhir 8 Tidak pernah dijatuhi pidana penjara atau kurungan berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap dalam 1 (satu) tahun terakhir 9 Tugas Belajar Biaya Mandiri dapat diselenggarakan pada perguruan tinggi dalam dan/ atau perguruan tinggi luar negeri 10 Perguruan tinggi dalam negeri sebagaimana dimaksud terdiri atas perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi kedinasan; dan/ atau, perguruan tinggi swasta 11 Tugas Belajar Biaya Mandiri yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi dapat dilakukan secara jarak jauh, kelas malam dan/ atau sabtu-minggu sepanjang telah memiliki izin/ persetujuan penyelenggaraan program studi yang diterbitkan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan sesuai ketentuan perundang-undangan. 12 Program studi yang dipilih dalam penyelenggaraan tugas belajar biaya mandiri di perguruan tinggi harus memenuhi persyaratan memiliki akreditasi paling kurang B atau Baik Sekali dari lembaga yang berwenang bagi program studi perguruan tinggi dalam negeri, C atau Baik dari lembaga yang berwenang bagi program studi perguruan tinggi dalam negeri yang belum memiliki akreditasi B atau Baik Sekali atas persetujuan Menteri 13 Pendidikan dilaksanakan di luar jam kerja kedinasan, sehingga tidak mengganggu kelancaran pelaksanaan tugas kedinasan; 14 Biaya pendidikan ditanggung oleh PNS yang bersangkutan; 15 Tidak berhak menuntut penyesuaian ijazah;
	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pegawai mengusulkan Tugas Belajar Mandiri melalui aplikasi SIBELA dengan alamat https://e-sdm.surabaya.go.id, dengan menggunakan user name dan password Ka. Subag Umum dan Kepegawaian instansi masing-masing, 2 Ka. Subag Umum dan Kepegawaian melakukan verifikasi dan upload dokumen persyaratan Tugas Belajar Biaya Mandiri pada aplikasi SIBELA, 3 Admin BKPSDM melakukan verifikasi dokumen persyaratan Tugas Belajar Biaya Mandiri dan melakukan approval jika sesuai dan lengkap, dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap, 4 Ketua Tim Kerja memeriksa kelengkapan dokumen Tugas Belajar Biaya Mandiri dan melakukan Approval jika dokumen sesuai dan lengkap, dan dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap 5 Kepala Bidang memeriksa kelengkapan dokumen Tugas Belajar Biaya Mandiri dan melakukan Approval jika dokumen sesuai dan lengkap, dan dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap 6 Kepala Badan memeriksa kelengkapan dokumen Tugas Belajar Biaya Mandiri dan melakukan Approval jika dokumen sesuai dan lengkap, dan dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap 7 Kaban Menandatangani secara elektronik konsep Surat Tugas Belajar Biaya Mandiri sesuai kewenangannya 8 Surat Tugas Belajar Biaya Mandiri yang sudah ditandatangani oleh Kaban akan diinformasikan melalui aplikasi SIBELA dan secara otomatis akan terupload pada eDoku masing-masing pegawai.
	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
	Biaya / Tarif	Gratis
	Produk Pelayanan	Surat Tugas Belajar Biaya Mandiri
	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>Petugas : FAHRUR ROZI, SE Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya</p>
	Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2 Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS 3 Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2021
	Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pemrosesan Tugas Belajar Biaya Mandiri 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
	Jumlah Pelaksana	1 Orang
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan

Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

21	Pelayanan	PENGURUSAN SURAT TUGAS BELAJAR
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Tugas Belajar diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) bukan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) / Tenaga Kontrak; 2 Memiliki masa kerja paling singkat 1 (satu) tahun sejak diangkat sebagai PNS 3 Memiliki sisa masa kerja pegawai dengan mempertimbangkan masa pendidikan dan masa ikatan dinas, dengan ketentuan paling kurang 3 (tiga) kali waktu normatif program studi sebelum batas usia pensiun jabatan, untuk tugas belajar yang diberhentikan dari jabatan; 2 (dua) kali waktu normatif program studi sebelum batas usia pensiun jabatan, untuk tugas belajar yang tidak diberhentikan dari jabatan 4 Memiliki penilaian kinerja dalam 2 (dua) tahun terakhir paling rendah dengan predikat baik 5 Sehat jasmani dan rohani; 6 Tidak sedang dalam pemeriksaan pelanggaran disiplin dan/ atau tindak pidana 7 Tidak sedang menjalani pidana penjara atau kurungan dan/ atau hukuman disiplin sedang atau hukuman disiplin berat 8 Tidak sedang menjalani cuti di luar tanggungan negara dan/ atau menjalani pemberhentian sementara sebagai PNS 9 Tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin paling kurang tingkat sedang dalam 1 (satu) tahun terakhir 10 Tidak pernah dijatuhi pidana penjara atau kurungan berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap dalam 1 (satu) tahun terakhir 11 Tidak pernah dibatalkan atau dihentikan tugas belajarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam waktu 2 (dua) tahun terakhir. 12 Memenuhi persyaratan lain dan lulus seleksi yang dilaksanakan oleh instansi asal, pemberi bantuan, dan/ atau perguruan tinggi; 13 Menandatangani perjanjian terkait pemberian tugas belajar; 14 Tugas Belajar dapat diselenggarakan pada perguruan tinggi dalam dan/ atau perguruan tinggi luar negeri 15 Perguruan tinggi dalam negeri sebagaimana dimaksud terdiri atas perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi kedinasan; dan/ atau, perguruan tinggi swasta 16 Tugas Belajar yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi dapat dilakukan secara jarak jauh, kelas malam dan/ atau sabtu-minggu sepanjang telah memiliki izin/ persetujuan penyelenggaraan program studi yang diterbitkan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan sesuai ketentuan perundang-undangan. 17 Perguruan tinggi luar negeri sebagaimana dimaksud merupakan perguruan tinggi luar negeri yang diakui oleh negara yang bersangkutan dan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan. 18 Program studi yang dipilih dalam penyelenggaraan tugas belajar di perguruan tinggi harus memenuhi persyaratan: sesuai perencanaan kebutuhan tugas belajar instansi; penyelenggaraannya dalam jenis akademik, vokasi, atau profesi; 19 Program studi yang dipilih dalam penyelenggaraan tugas belajar di perguruan tinggi harus memenuhi persyaratan memiliki akreditasi paling kurang B atau baik sekali dari lembaga yang berwenang bagi program studi perguruan tinggi dalam negeri, C atau baik dari lembaga yang berwenang bagi program studi perguruan tinggi dalam negeri yang belum memiliki akreditasi B atau baik sekali atas persetujuan Menteri 20 Pendanaan Tugas belajar dapat bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara, anggaran pendapatan dan belanja daerah, dan/atau sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 21 Tugas belajar diselenggarakan untuk jangka waktu tertentu, sesuai dengan batas waktu normatif program studi yang berlaku pada masing-masing perguruan tinggi 22 Jangka waktu tugas belajar diperhitungkan sebagai masa kerja PNS. 23 Jangka waktu tugas belajar dapat diperpanjang paling banyak 2 (dua) semester atau 1 (satu) tahun. 24 PNS yang menjalani tugas belajar untuk jangka waktu lebih dari 6 (enam) bulan diberhentikan dari jabatan. 25 PNS yang menjalani tugas belajar lebih dari 6 (enam) bulan dengan tetap melaksanakan tugasnya, dapat tidak diberhentikan dari jabatan dalam hal, memenuhi pertimbangan kebutuhan organisasi; memperhatikan sistem penyelenggaraan pendidikan yang dijalani 	

Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pegawai mengusulkan Tugas Belajar melalui Perangkat Daerah masing-masing, dengan melampirkan berkas kelengkapan dan telah mendapat persetujuan dari pimpinan, 2 Admin BKPSDM melakukan verifikasi dokumen persyaratan Tugas Belajar, dan akan dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap, 3 Admin BKPSDM membuat konsep Surat Keputusan Walikota Surabaya tentang Tugas Belajar bagi PNS, 4 Ketua Tim Kerja memeriksa kelengkapan dokumen Tugas Belajar dan konsep Surat Keputusan Walikota Surabaya, serta memberikan paraf persetujuan jika dokumen sesuai dan lengkap, dan dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap 5 Kepala Bidang memeriksa kelengkapan dokumen Tugas Belajar dan konsep Surat Keputusan Walikota Surabaya, serta memberikan paraf persetujuan jika dokumen sesuai dan lengkap, dan dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap 6 Kepala Badan memeriksa kelengkapan dokumen Tugas Belajar dan konsep Surat Keputusan Walikota Surabaya, serta memberikan paraf persetujuan jika dokumen sesuai dan lengkap, dan dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap 7 Asisten Administrasi Umum dan Sekretaris Daerah memberikan paraf persetujuan secara berjenjang, 8 Walikota Surabaya menandatangani Surat Keputusan Walikota Surabaya tentang Tugas Belajar Bagi PNS sesuai kewenangannya 9 Surat Tugas yang sudah ditandatangani oleh Walikota diserahkan kepada pegawai melalui PD, dan arsip akan tersimpan pada eDoku Pegawai
Waktu Pelayanan	1 (Satu) minggu
Biaya / Tarif	Gratis
Produk Pelayanan	Keputusan Walikota tentang Tugas Belajar Bagi PNS
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : FAHRUR ROZI, SE Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2 Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS 3 Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2021
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pemrosesan Tugas Belajar 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	1 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

22	Pelayanan	PENGURUSAN SURAT PENELITIAN IJAZAH
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Memiliki Surat Ijin Belajar atau Surat Tugas Belajar Biaya Mandiri 2 Memiliki Ijazah Asli dari Sekolah atau Perguruan Tinggi 3 Memiliki Transkrip Nilai Asli dari Sekolah atau Perguruan Tinggi 4 Tanggal terbit Ijazah tidak mendahului tanggal terbit Surat ijin Belajar atau Surat Tugas Belajar Biaya Mandiri 	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pegawai melakukan upload dokumen kelengkapan Penelitian Ijazah yang terdiri dari Surat Ijin Belajar atau Surat Tugas Belajar Biaya Mandiri, Ijazah, dan Transkrip Nilai melalui aplikasi SIBELA dengan alamat https://e-sdm.surabaya.go.id, dengan menggunakan user name dan password Ka. Subag Umum dan Kepegawaian instansi masing-masing 2 Ka. Subag Umum dan Kepegawaian melakukan verifikasi dan upload dokumen persyaratan Penelitian Ijazah 3 Admin BKPSDM melakukan verifikasi dokumen persyaratan Penelitian Ijazah dan melakukan approval jika sesuai dan lengkap, dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap, 4 Ketua Tim Kerja memeriksa kelengkapan dokumen Penelitian Ijazah dan melakukan Approval jika dokumen sesuai dan lengkap, dan dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap 5 Kepala Bidang memeriksa kelengkapan dokumen Penelitian Ijazah dan melakukan Approval jika dokumen sesuai dan lengkap, dan dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap 6 Kepala Badan memeriksa kelengkapan dokumen Penelitian Ijazah dan melakukan Approval jika dokumen sesuai dan lengkap, dan dikembalikan untuk revisi jika tidak sesuai atau tidak lengkap 7 Dokumen Penelitian Ijazah dinyatakan benar dan lengkap, serta sudah di approval oleh Kepala Badan akan terkirim secara otomatis ke Inspektorat melalui aplikasi SIBELA, 8 Inspektorat mengirimkan permohonan penelitian kebenaran dan keabsahan Ijazah kepada Sekolah atau Perguruan Tinggi yang menerbitkan Ijazah, 9 Inspektorat mendapatkan hasil terkait kebenaran dan keabsahan Ijazah dari Sekolah atau Perguruan Tinggi yang menerbitkan Ijazah, 10 Inspektorat menyampaikan hasil administrasi keabsahan ijazah kepada BKPSDM melalui aplikasi SIBELA, 11 BKPSDM menerbitkan surat hasil Penelitian Ijazah 12 Hasil Penelitian Ijazah yang sudah ditandatangani oleh Kepala BKPSDM akan diinformasikan melalui aplikasi SIBELA dan secara otomatis akan terupload pada eDoku masing-masing pegawai 	
Waktu Pelayanan	2 (dua) hari	
Biaya / Tarif	Gratis	
Produk Pelayanan	Surat Hasil Penelitian Ijazah	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : PRAMUDJI DWI LESMONO Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2 Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS 3 Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2021 	
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 	

Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pemrosesan Penelitian Ijazah 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana	1 Orang
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

23	Pelayanan	PELAKSANAAN E-LEARNING
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	Pegawai Pemerintah Kota Surabaya berstatus ASN maupun Non ASN	
Prosedur	1. Pegawai mendaftar untuk mengikuti e-Learning melalui aplikasi : https://elearning.surabaya.go.id , dengan LOGIN menggunakan NIP masing-masing	
	2. Peserta memilih materi e-Learning yang akan diikuti	
	3. Peserta memilih jadwal e-Learning yang akan diikuti, dengan durasi masa diklat maksimal 30 hari;	
	4. Peserta menyelesaikan semua tahapan e-Learning, mulai dari mengerjakan Pre Test, mempelajari semua materi pembelajaran baik dalam bentuk modul / PPT / eBook / Video, dan mengerjakan Ujian Materi,	
	5. Setelah menyelesaikan semua materi pembelajaran, peserta dapat memilih jadwal Post Tes dan mencetak Undangan untuk mengikuti Post Tes di Kantor BKPSDM,	
	6. Peserta hadir di Kantor BKPSDM untuk mendapatkan TOKEN dan mengerjakan Post Test dengan pengawasan Tim BKPSDM,	
	7. Peserta yang Lulus akan langsung mendapatkan e-Sertifikat dan secara otomatis akan terupload pada eDOKU masing-masing pegawai	
	8. Peserta yang Gagal diberikan kesempatan untuk mengulang sebanyak 2 (dua) kali,	
	9. Prosentase Nilai e-Learning adalah Ujian Pre Test = 20%, Ujian Materi = 40%, Ujian Pre Test = 40 %,	
	10. Nilai kelulusan e-Learning adalah Baik Sekali = 81 -100, Baik = 61 - 80, Kurang Baik / Gagal = < 61	
Waktu Pelayanan	1 Jam	
Biaya / Tarif	Gratis	
Produk Pelayanan	Sertifikat e-Learning	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : URUL TEGUH PUDI MUKMENIN, S.KOM, PRAMUDJI DWI LESMONO Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang 	
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 	
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pemrosesan e-Learning 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan 	
Jumlah Pelaksana	2 orang	
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten 	
Jaminan Pelayanan	Memastikan aplikasi e-Learning tidak ada kendala, memastikan server e-Learning aman dan memadai, memastikan jaringan internet lancar baik pada saat pembelajaran online maupun pada saat Post Test, serta memastikan sertifikat lulus e-Learning telah terupload pada eDoku peserta.	
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data peserta e-Learning 	

Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para peserta e-Learning
----------------------------	--

24	Pelayanan	PENYEWAAN GEDUNG DIKLAT PRIGEN
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	Memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk)	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Calon penyewa masuk ke alamat bkpsdm.surabaya.go.id 2 Pilih Gedung Diklat 3 Pilih tanggal yang akan digunakan 4 Pilih kamar / aula/ ruang kelas lalu cek pembayaran untuk mengetahui total biaya pesanan 5 Penyewa mengunjungi website SSW Alfa (sswalfa.surabaya.go.id) untuk mengajukan permohonan penyewaan Gedung Diklat Surabaya. 6 Pilih menu masuk pada navbar diatas di website SSW Alfa. 7 Jika belum mempunyai akun SSW Alfa, dimohon buat akun terlebih dahulu. Klik tombol Buat Akun Sekarang untuk membuat akun baru. 8 Lengkapi data untuk pembuatan akun baru. Data yang dibutuhkan meliputi Nama Lengkap, Email, Username, Nomor HP dan Password. Harap diingat untuk Username dan Password karena untuk Login ke akun SSW Alfa. 9 Jika sudah mempunyai akun, bisa langsung login dengan menggunakan username dan password yang telah dibuat. 10 Pilih Layanan Pemakaian Aset Daerah lalu pilih Perizinan Pemakaian Gedung, Wisma/Kamar, Ruang/Kelas 11 Pilih peruntukan Pemakaian Gedung Diklat Kepegawaian/Pusat Pendidikan dan Pelatihan lalu klik Syarat Saya Lengkap, Siap Mengajukan Permohonan. 12 Lengkapi Data Pemohon dan Uraian Kegiatan yang akan dilakukan pada Gedung Diklat Surabaya. 13 Pilih Kamar dan Aula yang akan disewa 14 Upload persyaratan seperti KTP dan surat pernyataan yang sudah disediakan formatnya pada SSW Alfa 15 Menunggu proses approval dari UPTSA dan BKPSDM. Hubungi Kontak yang tersedia pada SSW Alfa untuk percepatan proses approval 16 Setelah proses approval selesai, maka akan muncul QRIS atau VA untuk dilakukan pembayaran pada halaman permohonan saya lalu menunggu proses konfirmasi pembayaran 17 Setelah proses konfirmasi pembayaran selesai, bisa mencetak mandiri SK dan SSRD 	
Waktu Pelayanan	Satu jam setelah proses pengajuan dari pemohon	
Biaya / Tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kota Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	
Produk Pelayanan	Gedung Diklat Surabaya	
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Petugas : Adrian Marvel Ugrasena Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya	
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Peraturan Daerah Kota Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pada Retribusi Jasa Usaha 	
Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Scanner 5. HandPhone 6. ATK 	
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pemrosesan penyewaan gedung diklat prigen 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya 4. Mampu menganalisa kebenaran data 5. Disiplin 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan 	
Jumlah Pelaksana	1 Orang	
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten 	
Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan	

Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan 2. Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon

25	Pelayanan	KONSULTASI UMUM TERKAIT KEPEGAWAIAN (Tapera, Akun SDM/e-Docu, MyASN dll)
Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Delivery Service)		
Persyaratan	1	Memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk)
	2	Pegawai ASN dan Non ASN Pemerintah Kota Surabaya
Prosedur	1	Pegawai datang ke kantor BKPSDM dan menyampaikan pada reseptionis terkait hal yang akan dikonsultasikan
	2	Pegawai mengisi aplikasi SIDAYOH (Sistem Informasi Daftar Tamu Layanan Online Harian)
	3	Mempersilahkan pegawai untuk menunggu diruang konsultasi
	4	Reseptionis memanggil petugas layanan untuk membantu menyelesaikan permasalahan (konseling)
	5	Reseptionis mendokumentasikan proses konseling
	6	Reseptionis mengarahkan pegawai untuk mengisi survey Standar Kepuasan Masyarakat sebagai evaluasi layanan pada BKPSDM
Waktu Pelayanan		30 menit
Biaya / Tarif		Gratis
Produk Pelayanan		Penyelesaian Masalah
Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan		Petugas : RIZKIE DENNY PRATAMA S.Kom. ; POMPY BACHTIAR; ANGGER YUDA PURWITA PUTRA Whatsapp : 082121121521 / 082244111345 Hotline : 082121121521 Website : bkpsdm.surabaya.go.id Email : bkpsdm@surabaya.go.id Instagram : @bkpsdmsurabaya
Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
Dasar Hukum	1	Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surabaya
Sarana Prasarana & Fasilitas	1.	Komputer
	2.	Laptop
	3.	Printer
	4.	Scanner
	5.	HandPhone
	6.	Handy Talky (HT)
	7.	ATK
Kompetensi Pelaksana	1.	Memahami prosedur pelayanan umum kepegawaian
	2.	Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; Berorientasi pada pelayanan
	3.	Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya
	4.	Mampu menganalisa kebenaran data
	5.	Disiplin
	6.	Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
Jumlah Pelaksana		3 Orang
Pengawasan Internal	1.	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung
	2.	Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten
Jaminan Pelayanan		Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1.	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap layanan
	2.	Terjaminnya kerahasiaan dan keamanan data pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana		Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon