



## **BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA KANTOR REGIONAL XII**

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL XII

BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

NOMOR 14 TAHUN 2023

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL XII  
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA NOMOR 019/KEP/KR.XII/01-2021  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
KANTOR REGIONAL XII BKN PEKANBARU

KEPALA KANTOR REGIONAL XII BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan Surat Edaran Deputy Mutasi Nomor 39571/B-MP.01.04/SD/D/2022 perihal Percepatan Layanan Kenaikan Pangkat dan Mutasi PNS berbasis Sistem Informasi ASN (SIASN), dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perlu menyesuaikan kembali Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun

- 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  6. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tanggal 30 Desember 2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara;
  7. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2006 Tanggal 29 Maret 2006 tentang Pembentukan Kantor Regional X, XI, dan XII Badan Kepegawaian Negara;
  8. Surat Edaran Deputi Mutasi Nomor 39571/B-MP.01.04/SD/D/2022 perihal Percepatan Layanan Kenaikan Pangkat dan Mutasi PNS berbasis Sistem Informasi ASN (SIASN);
  9. Keputusan Kepala Kantor Regional XII Badan Kepegawaian Negara Nomor 019/KEP/KR.XII/01-2021 tentang Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL XII BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL XII BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA NOMOR 019/KEP/KR.XII/01-2021 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR REGIONAL XII BKN PEKANBARU
- KESATU : Diktum Ketiga Keputusan Kepala Kantor Regional XII Badan Kepegawaian Negara Nomor 019/KEP/KR.XII/01-2021 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

Standar pelayanan di Lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru termasuk kategori pelayanan, yang meliputi :

1. Penetapan Pertimbangan Teknis NIP CPNS dan NI PPPK
2. Penetapan Kartu Identitas Pegawai
3. Penetapan Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat
4. Penetapan Persetujuan Teknis Peninjauan Masa Kerja
5. Penetapan Persetujuan Pemberian, Perpanjangan, dan Pengaktifan Kembali PNS yang Telah Selesai Menjalankan CLTN
6. Penetapan Pengaktifan Kembali PNS yang Telah Selesai Menjalankan Hukuman Pidana dan/atau Pengaktifan Kembali PNS yang Telah Selesai Menjalankan Sebagai Pejabat Negara/Komisioner/Lembaga Nonstruktural
7. Persetujuan Pengangkatan CPNS yang Lebih dari 1 (Satu) Tahun
8. Penetapan Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam Satu Provinsi
9. Penetapan Surat Keputusan Pindah Instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota
10. Penetapan Pencantuman Gelar
11. Penetapan Persetujuan Teknis Mutasi Lain Lain
12. Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun
13. Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS yang Meninggal Dunia
14. Penetapan Mutasi Keluarga Pensiunan PNS
15. Peremajaan Data
16. Pelayanan Arsip Aktif
17. *Computer Assisted Test* (CAT)
18. Konsultasi Kepegawaian.

KEDUA : Mengubah Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I Keputusan Kepala Kantor Regional XII Badan Kepegawaian Negara Nomor 019/KEP/KR.XII/01-2021 sehingga menjadi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Keputusan Kepala Kantor Regional XII Badan Kepegawaian Negara Ini.

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

Ditetapkan di Pekanbaru  
pada tanggal 6 Januari 2023

KEPALA  
KANTOR REGIONAL XII BKN,

#

KANTOR REGIONAL XII BKN

Lampiran Surat Keputusan

Nomor : 14 Tahun 2023

Tanggal : 6 Januari 2023

### STANDAR PELAYANAN

#### PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS NIP CPNS DAN NI PPPK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Penerima layanan melengkapi persyaratan administrasi yang di unggah melalui SIASN dengan daftar sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pas foto terbaru menggunakan pakaian formal dengan latar belakang merah;</li><li>2. Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar asli;</li><li>3. Transkrip Nilai asli;</li><li>4. Daftar riwayat hidup yang ditandatangani oleh peserta seleksi dan bermeterai, yang formulir isian sudah tercetak pasfoto dengan latar belakang merah;</li><li>5. Surat pernyataan yang berisi tentang :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Tidak pernah dipidana dengan pidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana dengan pidana penjara 2 (dua) tahun atau lebih;</li><li>b. Tidak pernah diberhentikan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri atau tidak dengan hormat sebagai calon PNS atau PNS, PPPK, prajurit Tentara Nasional Indonesia, anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia atau diberhentikan tidak dengan hormat sebagai pegawai swasta (termasuk pegawai Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah);</li><li>c. Tidak berkedudukan sebagai calon PNS, PNS, PPPK, prajurit Tentara Nasional Indonesia atau anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li><li>d. Tidak menjadi anggota atau pengurus partai politik atau terlibat politik praktis; dan</li><li>e. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau</li></ol></li></ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>negara lain yang ditentukan oleh Instansi Pemerintah;</p> <p>6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia;</p> <p>7. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani dari dokter yang berstatus PNS atau dokter yang bekerja pada unit pelayanan kesehatan pemerintah;</p> <p>8. Surat keterangan tidak mengonsumsi/menggunakan narkoba, psicotropika, prekursor dan zat adiktif lainnya yang ditandatangani oleh dokter dari unit pelayanan kesehatan pemerintah atau dari pejabat yang berwenang pada badan lembaga yang diberikan kewenangan untuk pengujian zat narkoba dimaksud; dan</p> <p>9. Surat pernyataan dari pejabat pimpinan tinggi pratama yang akan menerima penempatan calon PNS atau calon PPPK pada unit kerja di lingkungannya sesuai dengan formasi yang ditetapkan untuk yang bersangkutan.</p> <p>10. Surat Pengangkatan calon PPPK yang ditetapkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) (untuk formasi PPPK).</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Tim pemroses memverifikasi berkas dan melakukan generate Pertimbangan Teknis terhadap usulan permohonan penetapan NIP CPNS / NI PPPK melalui SIASN, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan]) --&gt; B([Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital Pertimbangan Teknis penetapan NIP CPNS / NI PPPK])           </pre> </div> <p>Keterangan: Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi kembali melalui SIASN.</p>

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) bulan sejak berkas diusulkan instansi
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Pertimbangan Teknis NIP CPNS / NI PPPK
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat :</p> <p>Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via</p> <p>a. telepon : (+62) 761 787 0006; b. faksimile : (+62) 761 46104; c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>); d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com; e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>; f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kanreg XII; g. media sosial :</p> <p>1) Twitter : @kanreg12bkn; 2) Instagram : @kanreg12bkn; 3) Facebook : @kanreg12bkn; 4) Tiktok : @kanreg12bkn.</p> <p>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter : @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada <i>website</i>: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>; j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pemerintah No 17 tahun 2020; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja; 4. Peraturan BKN Nomor 14 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Pengadaan Pegawai Negeri Sipil; 5. Peraturan BKN Nomor 1 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Pengadaan P3K sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Pengadaan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Perangkat komputer; 2. Jaringan internet; 3. Aplikasi SIASN.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi pengangkatan dan penetapan NIP CPNS dan NI PPPK; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai penggunaan aplikasi SIASN.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Pertimbangan Teknis yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	17 (tujuh belas) orang pegawai Kantor Regional XII Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Pertimbangan Teknis NIP CPNS dan NI PPPK dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan pertimbangan teknis penetapan NIP CPNS dan NI PPPK yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</li> <li>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i>.</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN KARTU IDENTITAS PEGAWAI**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan (instansi pengusul) menyampaikan permohonan penetapan Kartu Identitas Pegawai (KIP) yaitu Kartu Suami/Kartu Isteri dengan syarat sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan perkawinan pertama/kedua/ketiga;</li> <li>2. Akta Cerai/Akta Kematian sebagai persyaratan tambahan jika perkawinan kedua/ketiga/dst;</li> <li>3. Fotokopi Surat Nikah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>4. Formulir Lampiran XXX SE Kepala BAKN Nomor 08/SE/1983 tanggal 26 April untuk pergantian Karis/Karsu Hilang;</li> <li>5. Surat Kehilangan dari Kepolisian setempat untuk pergantian Karis/Karsu Hilang.</li> </ol> <p>Seluruh Persyaratan discan dan diupload ke dalam aplikasi SELAIS dengan penamaan file yang sesuai.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A([Instansi membuat usulan KIP serta mengunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi SELAIS]) --&gt; B[Usulan diterima oleh Kantor Regional XII BKN melalui Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian]     B --&gt; C{Memeriksa kelengkapan usulan}     C -- Sesuai --&gt; D[Usulan diterima Tim Pemroses KIP]     D --&gt; E[1]     D --&gt; F[2]     C -- Tidak Sesuai --&gt; G[Mengembalikan usulan ke instansi]     G --&gt; A     </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD     1{{1}} --&gt; DV{Verifikasi &amp; Validasi}     DV -- ACC --&gt; PKIP[Penerbitan Kartu Identitas Pegawai]     PKIP --&gt; IKIP([Instansi menerima Kartu Identitas Pegawai])     DV -- TMS --&gt; INBT[Instansi menerima notifikasi dan melengkapi usulan BTL]     INBT --&gt; 2{{2}}     INBT --&gt; INT[Instansi menerima notifikasi usulan TMS] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari kerja per usulan sejak usul diterima lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Pegawai (Kartu Istri, Kartu Suami)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat :</p> <p>Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Telepon : (+62) 761 787 0006;</li> <li>Faksimile : (+62) 761 46104;</li> <li>WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);</li> <li><i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com;</li> <li>Kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</li> <li>Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kanreg XII;</li> <li>Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>Twitter : @kanreg12bkn;</li> </ol> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2) Instagram : @kanreg12bkn; 3) Facebook : @kanreg12bkn; 4) Tiktok : @kanreg12bkn. h. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) Website : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708; dan 4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. i. Kanal aduan dan konsultasi pada website: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a> ; j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a> Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020; 3. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 16 Tahun 2013 tentang Pemberian Seri, Kode dan Nomor Kartu Pegawai Negeri Sipil dan Kartu Suami Pegawai Negeri Sipil; 4. Keputusan Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor 1158a/KEP/1983 tentang Kartu Istri/Suami Pegawai Negeri Sipil; 5. SE Kepala BAKN Nomor 08/SE/1983.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Blanko Karis / Karsu; 2. Perangkat komputer; 3. Printer; 4. Jaringan internet; 5. Aplikasi SELAIS; 6. Aplikasi SRIKANDI.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi penetapan kartu identitas pegawai; 3. Memiliki kemampuan analisis.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Kartu Identitas Pegawai yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Kartu Identitas Pegawai dilakukan oleh petugas yang berkompoten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Penetapan Kartu Identitas Pegawai yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i> .

## STANDAR PELAYANAN

### PENETAPAN PERSETUJUAN TEKNIS KENAIKAN PANGKAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>KP Reguler :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK CPNS / PNS;</li> <li>2. SK Kenaikan Pangkat Terakhir;</li> <li>3. Surat Tanda Lulus Ujian Dinas.</li> </ol> <p>KP Pilihan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Kenaikan Pangkat terakhir;</li> <li>2. Surat Pernyataan Pelantikan / Berita Acara Pengambilan Sumpah Jabatan;</li> <li>3. SK Jabatan terakhir dan SK Jabatan sebelumnya bagi yang promosi dalam jabatan struktural setingkat lebih tinggi;</li> <li>4. SK Pengangkatan dalam Jabatan Fungsional;</li> <li>5. STTB / Ijazah dan Transkrip Nilai;</li> <li>6. Bukti status lulus pada Portal Dikti;</li> <li>7. Akreditasi Program Studi minimal B;</li> <li>8. Surat keterangan tugas belajar;</li> <li>9. PAK asli bagi pejabat fungsional;</li> <li>10. Uraian tugas yang ditandatangani Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama;</li> <li>11. Surat Tanda Lulus Ujian Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah;</li> <li>12. Surat Tanda Lulus Ujian Dinas / Sertifikat Diklat PIM III;</li> <li>13. Sertifikat Hasil Uji Kompetensi / Surat Rekomendasi dari Instansi Pembina.</li> </ol> <p>Seluruh Persyaratan discan dan diupload ke dalam aplikasi SIASN dengan penamaan file yang sesuai serta diusulkan dengan aplikasi SIASN.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Tim pemroses memverifikasi dan melakukan generate persetujuan teknis terhadap usulan kenaikan pangkat melalui SIASN, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatangan]) --&gt; B([Pejabat Penandatangan menandatangani secara digital persetujuan teknis Kenaikan Pangkat])             </pre> </div> <p>Keterangan : Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi kembali melalui SIASN</p>



NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020; 3. Keputusan Kepala BKN Nomor 12 Tahun 2002 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 99 tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Perangkat komputer; 2. Jaringan internet; 3. Printer; 4. Aplikasi SIASN.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi penetapan persetujuan teknis kenaikan pangkat; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai Penggunaan Aplikasi SIASN.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Penetapan Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i> .

## STANDAR PELAYANAN

### PENETAPAN PERSETUJUAN TEKNIS PENINJAUAN MASA KERJA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar (BKD / BKPP / BKPPD / BKPSDM / BPKSDMD / BKPSDA / Kanwil / Pimpinan Instansi);</li> <li>2. Formulir peninjauan masa kerja (PMK/D3) yang telah diisi;</li> <li>3. Fotocopy sah SK CPNS;</li> <li>4. Fotocopy sah SK KP terakhir;</li> <li>5. Bukti pengalaman kerja (asli SK Pengangkatan, SK Pemberhentian dan fotocopy sah daftar gaji);</li> <li>6. Fotocopy sah ijazah yang dimiliki;</li> <li>7. Daftar riwayat pekerjaan.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A([Instansi membuat usulan Peninjauan Masa Kerja]) --&gt; B[Usulan diterima oleh Kantor Regional XII BKN melalui Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian]     B --&gt; C{Memeriksa kelengkapan usulan}     C -- Sesuai --&gt; D[Usulan diterima Tim Pemrores Peninjauan Masa Kerja]     C -- Tidak Sesuai --&gt; E[Mengembalikan usulan ke instansi]     E --&gt; A     F{{2}} --&gt; D     D --&gt; G{{1}}     </pre>

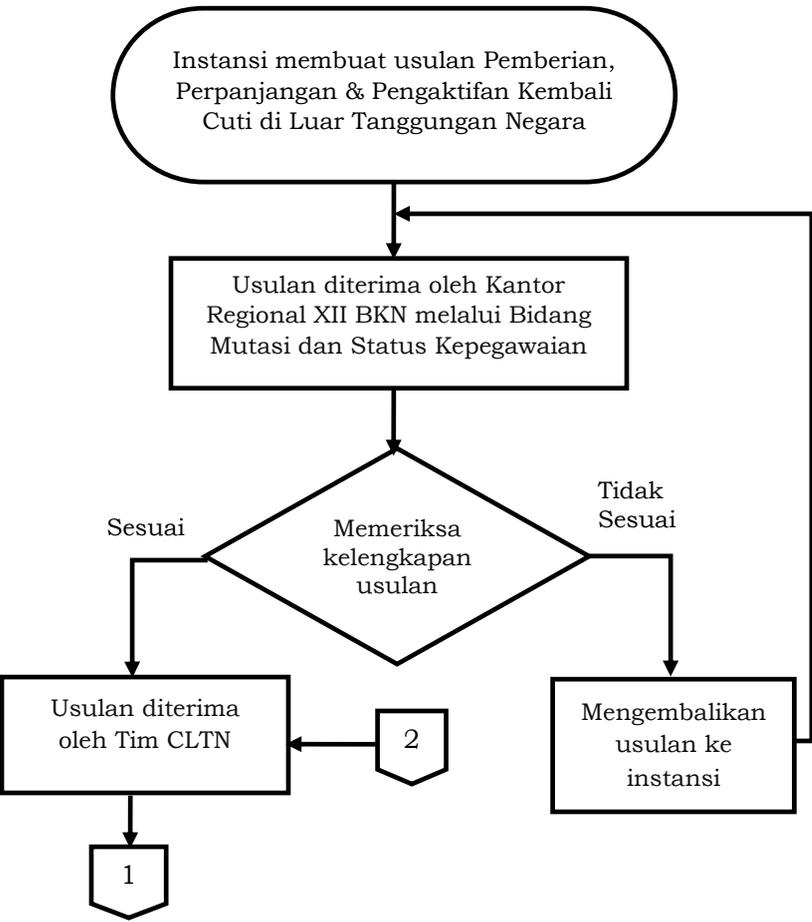
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD     1{{1}} --&gt; DV{Verifikasi &amp; Validasi}     DV -- ACC --&gt; PPTK[Penetapan Persetujuan Teknis PMK]     DV -- BTL --&gt; IMU[Instansi melengkapi usulan BTL]     DV -- TMS --&gt; IMK[Instansi menerima kembali usulan TMS]     PPTK --&gt; ISK[Instansi menetapkan SK berdasarkan Pertek PMK. Selanjutnya instansi mengusulkan peremajaan data PMK melalui SIASN dengan mengunggah Pertek PMK dan SK PMK dari instansi]     IMU --&gt; ISK     IMK --&gt; ISK     ISK --&gt; TPI[Tim Peremajaan SIASN melakukan validasi usulan peremajaan data PMK melalui SIASN]     TPI --&gt; DMK([Data Masa Kerja sudah diperbarui pada SIASN])     </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	25 hari kerja per instansi sejak berkas usul diterima lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan Teknis Peninjauan Masa Kerja.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat :</p> <p>Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via</p> <p>a. Telepon : (+62) 761 787 0006;</p> <p>b. Faksimile : (+62) 761 46104;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);</p> <p>d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com;</p> <p>e. Kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</p> <p>f. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kanreg XII;</p> <p>g. Media Sosial :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> <p>h. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) Twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) Aplikasi Android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada website: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</p> <p>j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020;</li> <li>3. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 11 Tahun 2002 tentang Ketentuan Pelaksanaan PP 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan PNS sebagaimana telah diubah dengan PP 11 Tahun 2002.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir nota persetujuan teknis peninjauan masa kerja;</li> <li>2. Alat tulis kantor;</li> <li>3. Perangkat komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Aplikasi agenda;</li> <li>7. Aplikasi SRIKANDI.</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Aplikasi SIASN.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi penetapan persetujuan teknis peninjauan masa kerja;</li> <li>3. Memiliki kemampuan analisis;</li> <li>4. Menguasai Penggunaan Aplikasi SIASN.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);</li> <li>2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Persetujuan Teknis Peninjauan Masa Kerja yang telah ditetapkan;</li> <li>3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	9 (sembilan) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Persetujuan Teknis Peninjauan Masa Kerja dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Penetapan Persetujuan Teknis Peninjauan Masa Kerja yang berkualitas, akuntabel dan transparan;</li> <li>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;</li> <li>3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</li> <li>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerja-asn.</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN PERSETUJUAN PEMBERIAN, PERPANJANGAN, DAN**  
**PENGAKTIFAN KEMBALI PNS YANG TELAH SELESAI MENJALANKAN CLTN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Persetujuan pemberian CLTN dengan syarat sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PNS yang diusulkan untuk diberikan CLTN telah bekerja paling singkat 5 (lima) tahun secara terus-menerus;</li> <li>2. Terdapat alasan pribadi dan mendesak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan melampirkan dokumen persyaratan yang sesuai dengan alasan pribadi dan mendesak tersebut;</li> <li>3. Permohonan secara tertulis PNS kepada PPK disertai dengan alasan yang dibuat sesuai dengan contoh anak lampiran I.b Peraturan BKN Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti PNS.</li> </ol> <p>Permintaan perpanjangan CLTN dengan syarat sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan permohonan perpanjangan cuti di luar tanggungan negara harus sudah diajukan paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum cuti di luar tanggungan negara berakhir;</li> <li>2. Permintaan/permohonan disertai dengan alasan-alasan yang penting untuk memperpanjangnya yang dibuat menurut contoh sebagaimana tercantum dalam Anak Lampiran I.f Peraturan BKN Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti PNS.</li> </ol> <p>Persetujuan pengaktifan kembali CLTN dengan syarat sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan secara tertulis kepada instansi induknya yang dibuat menurut contoh sebagaimana tercantum dalam Anak Lampiran I.i Peraturan BKN Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti PNS;</li> <li>2. Laporan secara tertulis kepada instansi induknya paling lama 1 (satu) bulan setelah selesai menjalankan cuti di luar tanggungan negara;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. PPK dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan setelah menerima laporan wajib mengusulkan persetujuan pengaktifan kembali PNS yang bersangkutan kepada Kepala Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara dengan formulir yang dibuat menurut contoh sebagaimana tercantum dalam Anak Lampiran 1.j Peraturan BKN 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti PNS;</p> <p>4. Dalam hal PNS yang melaporkan diri tetapi tidak dapat diangkat dalam jabatan pada instansi induknya, disalurkan pada instansi lain;</p> <p>5. Penyaluran pada instansi lain dilakukan oleh PPK setelah berkoordinasi dengan Kepala Badan Kepegawaian Negara sebagaimana tercantum dalam Anak Lampiran 1.1 Peraturan BKN Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti PNS.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Instansi membuat usulan Pemberian, Perpanjangan &amp; Pengaktifan Kembali Cuti di Luar Tanggungan Negara]) --&gt; B[Usulan diterima oleh Kantor Regional XII BKN melalui Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian]     B --&gt; C{Memeriksa kelengkapan usulan}     C -- Sesuai --&gt; D[Usulan diterima oleh Tim CLTN]     C -- Tidak Sesuai --&gt; E[Mengembalikan usulan ke instansi]     E --&gt; B     D --&gt; F{{1}}     F --&gt; G{{2}}     G --&gt; D   </pre> <p>The flowchart illustrates the process from the initial proposal by the institution to the final acceptance by the CLTN team. It includes a decision point for the completeness of the proposal and a feedback loop for incomplete proposals.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD     1{{1}} --&gt; DV{Verifikasi &amp; Validasi}     DV -- ACC --&gt; ACC[Penetapan Persetujuan Pemberian, Perpanjangan, dan Pengaktifan Kembali CLTN]     DV -- BTL --&gt; BTL[Instansi melengkapi usulan BTL]     BTL --&gt; 2{{2}}     DV -- TMS --&gt; TMS([Instansi menerima kembali usulan TMS])     ACC --&gt; CLTN([Instansi menerima Surat Persetujuan Pemberian, Perpanjangan, dan Pengaktifan Kembali CLTN]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja sejak berkas diterima lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat dan Nota Persetujuan Pemberian, Perpanjangan dan Pengaktifan Kembali Cuti di Luar Tanggungan Negara
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat :</p> <p>Kantor Regional XII BKN Pekanbaru          Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti,          Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via</p> <p>a. telepon : (+62) 761 787 0006;          b. faksimile : (+62) 761 46104;          c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);          d. e-mail : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id;          humaskanreg12@gmail.com;          e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> :</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</p> <p>f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kanreg XII;</p> <p>g. media sosial :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> <p>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada website: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</p> <p>j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020;</li> <li>3. Peraturan BKN Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti PNS.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Form persetujuan pemberian Cuti di Luar Tanggungan Negara;</li> <li>2. Mesin Tik;</li> <li>3. Perangkat komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Alat tulis kantor.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Surat Persetujuan Pemberian, Perpanjangan, dan Pengaktifan Kembali Cuti di Luar Tanggungan Negara;</li> <li>3. Memiliki kemampuan analisis.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);</p> <p>2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Persetujuan Pemberian, Perpanjangan dan Pengaktifan Kembali CLTN yang telah ditetapkan;</p> <p>3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru
6.	Jaminan Pelayanan	Persetujuan Pemberian, Perpanjangan, dan Pengaktifan Kembali Cuti di Luar Tanggungan Negara dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Persetujuan Pemberian, Perpanjangan dan Pengaktifan Kembali CLTN yang berkualitas, akuntabel dan transparan.</p> <p>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama</p> <p>3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti)</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</p> <p>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i></p>

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN PENGAKTIFAN KEMBALI PNS YANG TELAH SELESAI**  
**MENJALANKAN HUKUMAN PIDANA DAN/ATAU PENGAKTIFAN KEMBALI PNS**  
**YANG TELAH SELESAI MENJALANKAN SEBAGAI PEJABAT**  
**NEGARA/KOMISIONER/LEMBAGA NONSTRUKTURAL**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan (instansi pengusul) menyampaikan permintaan pengaktifan kembali PNS yang telah selesai menjalankan hukuman pidana dan/atau pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan sebagai pejabat negara/komisioner/Lembaga nonstruktural dengan syarat sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan pengaktifan kembali sebagai PNS kepada PPK dari PNS yang bersangkutan;</li> <li>2. Salinan Keputusan Presiden tentang Pengangkatan dan Pemberhentian pejabat negara, komisioner atau anggota Lembaga nonstruktural;</li> <li>3. Salinan surat perintah penghentian penyidikan atau penuntutan dari kepolisian/ kejaksaan/ KPK/putusan pengadilan/ petikan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum;</li> <li>4. Dokumen hasil perhitungan analisis jabatan dan analisis beban kerja, dalam hal ini disesuaikan dengan kebutuhan jabatan yang ada;</li> <li>5. Surat Lepas atau dengan sebutan lain dari Lembaga Permasyarakatan;</li> <li>6. Surat pernyataan yang dibuat oleh pimpinan unit kerja yang bersangkutan paling rendah menduduki jabatan Pimpinan Tinggi Pratama yang menyatakan bahwa akan membina yang bersangkutan, termasuk menjeruhi hukuman disiplin sesuai peraturan perundang-undangan;</li> <li>7. Format surat pernyataan sebagaimana dimaksud pada nomor 6 dibuat menurut contoh sebagaimana tercantum dalam Angka 4 Lampiran pada SE Kepala BKN Nomor 5 Tahun 2021</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A([PPT menerima berkas usul dari instansi, selanjutnya memeriksa, mengagenda, menginput ke dalam aplikasi SKK (Mail Tracking), memberi lembar form disposisi dan menyerahkan berkas ke Tim Konseptor]) --&gt; B[Tim Konseptor menerima dan memeriksa berkas usul dan menyusun konsep surat pengaktifan kemudian meneruskannya kepada Pejabat Penandatangan]     B --&gt; C{Pejabat penandatangan memeriksa surat dan nota persetujuan}     C -- Tidak setuju --&gt; B     C -- Setuju --&gt; D([Tim Konseptor memberi nomor surat dan nota persetujuan, menyampaikan ke instansi, selanjutnya mengarsipkan]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) hari kerja per usulan sejak usul diterima lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat dan Nota Persetujuan Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan hukuman pidana dan/atau Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan sebagai pejabat negara/komisioner/Lembaga nonstruktural.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat : Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>via</p> <p>a. telepon : (+62) 761 787 0006;</p> <p>b. faksimile : (+62) 761 46104;</p> <p>c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);</p> <p>d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id;  <a href="mailto:humaskanreg12@gmail.com">humaskanreg12@gmail.com</a>;</p> <p>e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> :  <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</p> <p>f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII;</p> <p>g. media sosial :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> <p>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada <i>website</i>:  <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</p> <p>j. Ombudsman RI melalui :  <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020;</li> <li>3. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian PNS;</li> <li>4. Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penjelasan Tambahan bagi PNS yang Diberhentikan Sementara dan Pengaktifan Kembali sebagai PNS.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat komputer;</li> <li>2. Printer;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Fasilitas	3. Jaringan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan hukuman pidana dan/atau Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan sebagai pejabat negara/ komisioner/ Lembaga nonstruktural;</li> <li>3. Memiliki kemampuan analisis.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);</li> <li>2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Penetapan Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan hukuman pidana dan/atau Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan sebagai pejabat negara/ komisioner/ Lembaga nonstruktural;</li> <li>3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Surat Persetujuan Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan hukuman pidana dan/atau Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan sebagai pejabat negara/ komisioner/ Lembaga nonstruktural dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Penetapan Surat Persetujuan Penetapan Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan hukuman pidana dan/atau Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan sebagai pejabat negara/ komisioner/ Lembaga nonstruktural;</li> <li>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;</li> <li>3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</li> <li>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i> .

## STANDAR PELAYANAN

### PERSETUJUAN PENGANGKATAN CPNS YANG LEBIH DARI 1 (SATU) TAHUN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan (instansi pengusul) menyampaikan permohonan persetujuan Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun dengan syarat sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi formulir usulan penetapan pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun sesuai dengan lampiran Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 10 Tahun 2022;</li> <li>2. Surat persetujuan pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara;</li> <li>3. Salinan Surat Keputusan CPNS;</li> <li>4. Salinan Surat Tanda Tamat Pelatihan Prajabatan;</li> <li>5. Hasil tes Kesehatan;</li> <li>6. Surat keterangan bebas narkoba;</li> <li>7. Sasaran Kinerja Pegawai.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A([Kepala Kantor Regional menerima usulan dan mendisposisikan surat usulan kepada Kepala Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian]) --&gt; B[Kepala Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian menugaskan Analisis Kepegawaian Muda melakukan kordinasi kepada instansi pengusul]     B --&gt; C{Melakukan pengecekan terhadap kelengkapan}     C -- Sesuai --&gt; D[Menyusun draft surat rekomendasi]     D --&gt; E[1]     C -- Tidak Sesuai --&gt; F[Mengembalikan usulan ke instansi]     F --&gt; B     G[2] --&gt; D     </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD     1[1] --&gt; D1{Mengecek draft surat rekomendasi}     D1 -- Sesuai --&gt; A1[Melakukan paraf terhadap draft surat rekomendasi]     D1 -- Tidak Sesuai --&gt; A2[Kembalikan kepada penyusun draft]     A2 --&gt; 2[2]     A1 --&gt; D2{Menandatangani surat rekomendasi}     D2 -- Tidak Sesuai --&gt; A2     D2 -- Sesuai --&gt; A3[Menyampaikan Surat Rekomendasi kepada instansi]     A3 --&gt; E([Instansi menerima Surat Rekomendasi Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 tahun]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja per instansi sejak usul diterima lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Persetujuan Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat : Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. telepon : (+62) 761 787 0006;</p> <p>b. faksimile : (+62) 761 46104;</p> <p>c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);</p> <p>d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com;</p> <p>e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</p> <p>f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII;</p> <p>g. media sosial :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> <p>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada <i>website</i>: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</p> <p>j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020;</li> <li>3. Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 10 Tahun 2022 tentang Pengangkatan CPNS menjadi PNS Lebih Dari 1 (Satu) Tahun.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Form Persetujuan Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Perangkat komputer;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Jaringan internet.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Persetujuan Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun;  3. Memiliki kemampuan analisis.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);  2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Persetujuan Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun;  3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Surat Rekomendasi Persetujuan Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Penetapan Surat Rekomendasi persetujuan pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun yang berkualitas, akuntabel dan transparan;  2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;  3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti)</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;  2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i>.</p>

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS PINDAH INSTANSI ANTAR**  
**KABUPATEN/KOTA DALAM SATU PROVINSI**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar mutasi dari PPK instansi penerima;</li> <li>2. Surat permohonan mutasi dari PNS yang bersangkutan;</li> <li>3. Surat permintaan persetujuan mutasi dari PPK instansi penerima dengan menyebutkan jabatan yang akan diduduki;</li> <li>4. Analisis jabatan dan Analisis beban kerja terhadap jabatan PNS yang akan diduduki;</li> <li>5. Surat persetujuan mutasi dari PPK instansi asal dengan menyebutkan jabatan yang akan diduduki;</li> <li>6. Analisis jabatan dan Analisis beban kerja terhadap jabatan PNS saat ini;</li> <li>7. Surat pernyataan dari instansi asal bahwa PNS yang bersangkutan tidak sedang dalam proses atau menjalani hukuman disiplin dan/atau proses peradilan yang dibuat oleh PPK atau pejabat lain yang menangani kepegawaian paling rendah menduduki JPT Pratama;</li> <li>8. Surat Keputusan dalam pangkat dan/atau jabatan terakhir;</li> <li>9. Penilaian prestasi kerja dalam 2 (dua) tahun terakhir;</li> <li>10. Surat pernyataan tidak sedang menjalani tugas belajar atau ikatan dinas yang dibuat oleh PPK atau pejabat lain yang menangani kepegawaian paling rendah menduduki JPT Pratama;</li> <li>11. Surat keterangan bebas temuan yang diterbitkan Inspektorat dimana PNS tersebut berasal;</li> <li>12. Keputusan pendelegasian dari PPK untuk menandatangani surat persetujuan mutasi (jika surat permintaan/persetujuan mutasi tidak ditandatangani oleh PPK).</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Tim Pemroses memverifikasi dan melakukan generate Pertimbangan Teknis terhadap usul pindah instansi antar kabupaten/kota dalam satu provinsi, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan]) --&gt; B[Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital Pertimbangan Teknis mutasi antar kabupaten/kota dalam satu provinsi]     B --&gt; C([PPK Provinsi menetapkan Surat Keputusan Pindah Instansi antar kabupaten/kota dalam satu provinsi])           </pre> </div> <p>Keterangan: Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi kembali melalui SIASN.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja per usulan sejak usul diterima lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Pertimbangan Teknis Pindah Instansi Antar Kabupaten/Kota Dalam Satu Provinsi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat : Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : (+62) 761 787 0006;</li> <li>b. faksimile : (+62) 761 46104;</li> <li>c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);</li> <li>d. e-mail : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com;</li> <li>e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</li> <li>f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII;</li> </ol> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. media sosial :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> <p>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i> : www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada website:  <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</p> <p>j. Ombudsman RI melalui :  <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020;</li> <li>3. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Jaringan internet;</li> <li>4. Aplikasi SIASN.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan terkait di bidang kepegawaian;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Persetujuan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi;</li> <li>3. Memiliki kemampuan analisis;</li> <li>4. Menguasai penggunaan Aplikasi SIASN.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);</li> <li>2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Kabupaten/Kota dalam satu provinsi yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru
6.	Jaminan Pelayanan	Pemeriksaan dan Penetapan Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Penetapan Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi yang berkualitas, akuntabel dan transparan;</li> <li>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;</li> <li>3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</li> <li>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerjaasn</i>.</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN SURAT KEPUTUSAN PINDAH INSTANSI PNS PUSAT**  
**KE PROVINSI/KABUPATEN/KOTA**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar mutasi dari PPK instansi penerima;</li> <li>2. Surat permohonan mutasi dari PNS yang bersangkutan;</li> <li>3. Surat permintaan persetujuan mutasi dari PPK instansi penerima dengan menyebutkan jabatan yang akan diduduki;</li> <li>4. Analisis jabatan dan Analisis beban kerja terhadap jabatan PNS yang akan diduduki;</li> <li>5. Surat persetujuan mutasi dari PPK instansi asal dengan menyebutkan jabatan yang akan diduduki;</li> <li>6. Analisis jabatan dan Analisis beban kerja terhadap jabatan PNS saat ini;</li> <li>7. Surat pernyataan dari instansi asal bahwa PNS yang bersangkutan tidak sedang dalam proses atau menjalani hukuman disiplin dan/atau proses peradilan yang dibuat oleh PPK atau pejabat lain yang menangani kepegawaian paling rendah menduduki JPT Pratama;</li> <li>8. Surat Keputusan dalam pangkat dan/atau jabatan terakhir;</li> <li>9. Penilaian prestasi kerja dalam 2 (dua) tahun terakhir;</li> <li>10. Surat pernyataan tidak sedang menjalani tugas belajar atau ikatan dinas yang dibuat oleh PPK atau pejabat lain yang menangani kepegawaian paling rendah menduduki JPT Pratama;</li> <li>11. Surat keterangan bebas temuan yang diterbitkan Inspektorat dimana PNS tersebut berasal;</li> <li>12. Keputusan pendelegasian dari PPK untuk menandatangani surat persetujuan mutasi (jika surat permintaan/persetujuan mutasi tidak ditandatangani oleh PPK).</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Tim Pemroses memverifikasi dan melakukan generate Surat Keputusan terhadap usul pindah instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan]) --&gt; B([Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital Surat Keputusan pindah instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota])           </pre> </div> <p>Keterangan: Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi kembali melalui SIASN.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja per usulan sejak usul diterima lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pindah Instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat :</p> <p style="padding-left: 40px;">Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : (+62) 761 787 0006;</li> <li>b. faksimile : (+62) 761 46104;</li> <li>c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);</li> <li>d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; <a href="mailto:humaskanreg12@gmail.com">humaskanreg12@gmail.com</a>;</li> <li>e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</li> <li>f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII;</li> <li>g. media sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter : @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. i. Kanal aduan dan konsultasi pada website: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a> ; j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a> Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020; 3. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Perangkat komputer; 2. Printer; 3. Jaringan internet; 4. Aplikasi SIASN.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Surat Keputusan Pindah Instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai penggunaan aplikasi SIASN.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Penetapan Surat Keputusan Pindah Instansi PNS Pusat ke Provinsi/kabupaten/kota yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Surat Keputusan Pindah Instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Penetapan Surat Keputusan Pindah Instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota yang berkualitas, akuntabel dan transparan;</li> <li>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;</li> <li>3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</li> <li>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i>.</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN PENCANTUMAN GELAR**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Kenaikan Pangkat terakhir;</li> <li>2. Ijazah dan transkrip nilai yang dilegalisir pejabat yang berwenang;</li> <li>3. SK Tugas belajar atau izin belajar;</li> <li>4. Akreditasi program studi pada saat tugas belajar atau izin belajar ditetapkan;</li> <li>5. Dokumen yang menunjukkan telah berstatus lulus pada pangkalan data Pendidikan Tinggi;</li> <li>6. PAK sesuai ketentuan berlaku yang menunjukkan bahwa ijazah tersebut telah dinilai bagi PNS yang menduduki JFT.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Tim Pemroses memverifikasi dan melakukan generate Surat Pencantuman Gelar/peningkatan pendidikan terhadap usul dari instansi, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan]) --&gt; B([Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital Surat Pencantuman Gelar/peningkatan pendidikan])           </pre> </div> <p>Keterangan: Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi kembali melalui SIASN.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja per usulan sejak usul diterima lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Pencantuman Gelar/Peningkatan Pendidikan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat : Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. telepon : (+62) 761 787 0006;  b. faksimile : (+62) 761 46104;  c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);  d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id;  humaskanreg12@gmail.com;  e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> :  <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;  f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII;  g. media sosial :  1) Twitter : @kanreg12bkn;  2) Instagram : @kanreg12bkn;  3) Facebook : @kanreg12bkn;  4) Tiktok : @kanreg12bkn.  h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:  1) <i>website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;  2) SMS melalui nomor 1708;  3) twitter : @lapor1708; dan  4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.  i. Kanal aduan dan konsultasi pada <i>website</i>:  <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;  j. Ombudsman RI melalui :  <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a>  Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020; 3. Keputusan Kepala BKN Nomor 12 Tahun 2002 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Perangkat komputer; 2. Printer; 3. Jaringan internet; 4. Aplikasi SIASN.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Surat Pencantuman Gelar/peningkatan Pendidikan;</li> <li>3. Memiliki kemampuan analisis;</li> <li>4. Menguasai penggunaan Aplikasi SIASN.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);</li> <li>2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Persetujuan Pencantuman Gelar yang telah ditetapkan;</li> <li>3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Pencantuman Gelar dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Penetapan Pencantuman Gelar yang berkualitas, akuntabel dan transparan;</li> <li>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;</li> <li>3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</li> <li>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i></li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN PERSETUJUAN TEKNIS MUTASI LAIN-LAIN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar (BKD / BKPP / BKPPD / BKPSDM / BPKSDMD / BKPSDA / Kanwil / Pimpinan Instansi); 2. Formulir mutasi lain-lain yang telah diisi; 3. Fotocopy sah SK CPNS; 4. Fotocopy sah SK PNS; 5. Fotocopy sah seluruh SK Kenaikan Pangkat; 6. Dokumen pendukung perbaikan lainnya.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>           graph TD             A([Instansi membuat usulan mutasi lain-lain]) --&gt; B[Usulan diterima oleh Kantor Regional XII BKN melalui Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian]             B --&gt; C{Memeriksa kelengkapan usulan}             C -- Sesuai --&gt; D[Usulan diterima Tim Pemroses Mutasi Lain-lain]             C -- Tidak Sesuai --&gt; E[Mengembalikan usulan ke instansi]             E --&gt; A             D --&gt; F[1]             G[2] --&gt; D           </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD     1{{1}} --&gt; DV{Verifikasi &amp; Validasi}     DV -- ACC --&gt; ACC[Penetapan persetujuan teknis mutasi lain-lain]     DV -- BTL --&gt; BTL[Instansi melengkapi usulan BTL]     DV -- TMS --&gt; TMS([Instansi menerima pengembalian usulan TMS])     ACC --&gt; ACC_Inst([Instansi menerima persetujuan teknis mutasi lain-lain])     BTL --&gt; 2{{2}} </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	25 hari kerja per instansi sejak berkas usul diterima lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan Teknis Mutasi Lain-lain.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat :</p> <p>Kantor Regional XII BKN Pekanbaru          Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti,          Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via :</p> <p>a. Telepon : (+62) 761 787 0006;          b. Faksimile : (+62) 761 46104;          c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);          d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id;          humaskanreg12@gmail.com;          e. Kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> :  <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;          f. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII;          g. Media Sosial :</p> <p>1) Twitter : @kanreg12bkn;          2) Instagram : @kanreg12bkn;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3) Facebook : @kanreg12bkn; 4) Tiktok : @kanreg12bkn. h. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! 1) Website : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) Twitter : @lapor1708; dan 4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. i. Kanal aduan dan konsultasi pada website: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a> ; j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a> . Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020; 3. Keputusan Kepala BKN Nomor 12 Tahun 2002 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 99 tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Formulir nota persetujuan teknis mutasi lain-lain; 2. Alat tulis kantor; 3. Perangkat komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Aplikasi Agenda; 7. Aplikasi SRIKANDI.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi penetapan persetujuan teknis mutasi lain-lain; 3. Memiliki kemampuan analisis.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Persetujuan Teknis Mutasi Lain-lain yang telah ditetapkan;</p> <p>3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	9 (sembilan) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Persetujuan Teknis Mutasi Lain-lain dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Penetapan Persetujuan Teknis Mutasi Lain-lain yang berkualitas, akuntabel dan transparan;</p> <p>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;</p> <p>3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</p> <p>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i>.</p>

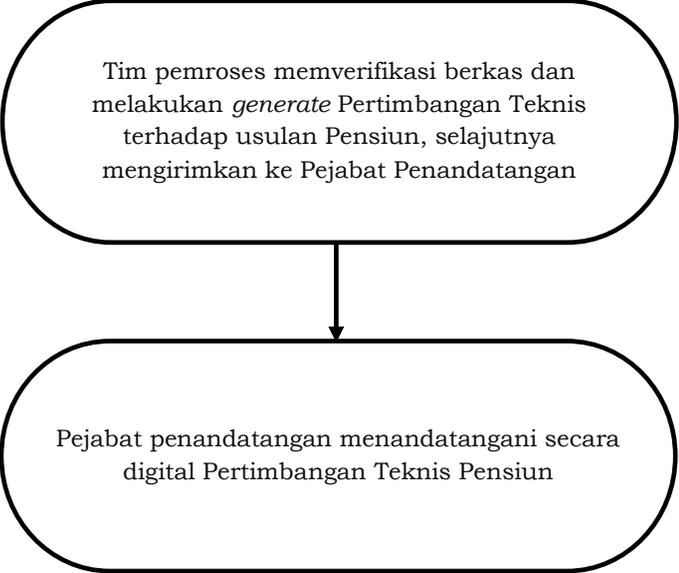
**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS Pensiun**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Penerima layanan ini adalah PNS dan PNS yang meninggal dunia yang memiliki ahli waris maksimal golongan ruang IV/b melalui instansi (BKD/ BKPSDM/ BKPP/ Unit Kepegawaian). Instansi mengunggah dokumen persyaratan administrasi melalui SIASN dengan daftar sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. DPCP;</li> <li>2. SK CPNS;</li> <li>3. SK Kenaikan Pangkat terakhir;</li> <li>4. SK Pengangkatan dalam jabatan;</li> <li>5. SKP 1 tahun terakhir (untuk kenaikan pangkat pengabdian);</li> <li>6. Surat pernyataan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam 1 tahun terakhir (untuk kenaikan pangkat pengabdian dan ditandatangani eselon II);</li> <li>7. Surat pernyataan tidak sedang menjalani proses pidana atau pernah dipidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana baik pidana umum maupun kejahatan jabatan atau tindak pidana kejahatan yang ada hubungannya dengan jabatan (ditandatangani eselon II);</li> <li>8. Foto PNS atau ahli waris;</li> <li>9. Surat permohonan berhenti atas permintaan sendiri sebagai PNS (untuk APS);</li> <li>10. Surat keterangan dari PPK yang menerangkan bahwa ybs tidak dapat disalurkan ke instansi lainnya akibat perampangan organisasi setelah berakhirnya pemberian uang tunggu (untuk perampangan organisasi);</li> <li>11. Surat keterangan tim penguji kesehatan (untuk tidak cakap jasmani dan/atau rohani);</li> <li>12. Surat keterangan dari PPK yang menerangkan bahwa ybs tidak melaporkan diri setelah selesai menjalani CLTN (untuk yang tidak melaporkan diri kembali kepada instansi induk setelah selesai menjalankan CLTN);</li> <li>13. Surat keterangan kematian dari Kepala</li> </ol>

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Kelurahan/Desa/Kecamatan (untuk pensiun janda/duda PNS yang meninggal dunia); dan 14. Surat pernyataan hilang dari PPK berdasarkan berita acara atau keterangan dari pejabat yang berwajib (untuk pensiun janda/duda PNS yang dinyatakan hilang).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Tim pemroses memverifikasi berkas dan melakukan generate Pertimbangan Teknis terhadap usulan Pensiun, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan]) --&gt; B([Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital Pertimbangan Teknis Pensiun]) </pre> <p>Keterangan: Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi Kembali melalui SIASN.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja per usulan sejak berkas diterima lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Pertimbangan Teknis Pensiun
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat :</p> <p>Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>telepon : (+62) 761 787 0006;</li> <li>faksimile : (+62) 761 46104;</li> <li>WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);</li> <li>e-mail : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com;</li> <li>kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</li> <li>anjungan mandiri layanan kepegawaian</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pada <i>lobby</i> Kanreg XII;</p> <p>g. media sosial :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> <p>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website : www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada website: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</p> <p>j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2020;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedelapan Belas Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Dan Janda/Dudanya;</li> <li>6. Peraturan BKN Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun PNS dan Janda/Duda; dan</li> <li>7. Peraturan BKN Nomor 3 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Jaringan internet;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Aplikasi : SIASN
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun;</li> <li>3. Memiliki kemampuan analisis;</li> <li>4. Menguasai penggunaan aplikasi SIASN.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);</li> <li>2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Pertimbangan Teknis yang telah ditetapkan;</li> <li>3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	17 (tujuh belas) orang pegawai Kantor Regional XII Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan penetapan pertimbangan teknis pensiun yang berkualitas, akuntabel dan transparan;</li> <li>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;</li> <li>3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</li> <li>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i>.</li> </ol>

## STANDAR PELAYANAN

### PENETAPAN SK PENSIUN JANDA/DUDA PENSIUNAN PNS YANG MENINGGAL DUNIA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Penerima layanan adalah ahli waris (suami/isteri/anak) dari pensiunan PNS yang meninggal dunia maksimal golongan ruang IV/b melalui PT. TASPEN/PT. ASABRI.</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar dari PT.TASPEN / PT. ASABRI</li> <li>2. Surat Permintaan Pensiun Janda/Duda/ Yatim Piatu;</li> <li>3. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB);</li> <li>4. Surat Keterangan Kejandaan/Kedudaan;</li> <li>5. SK Pensiun;</li> <li>6. Kutipan Akta Nikah (dilegalisir);</li> <li>7. Surat Keterangan Kematian / Akte Kematian (dilegalisir);</li> <li>8. Fotocopy KTP dan KK;</li> <li>9. Pas Foto berwarna 4x6 = 6 lembar (ahli waris)</li> <li>10. Fotocopy Kartu Identitas Pensiun (KARIP);</li> <li>11. Akte Cerai / Akte Kematian suami/istri terdahulu (apabila diperlukan);</li> <li>12. Formulir pendaftaran suami/istri/anak (apabila diperlukan); dan</li> <li>13. Surat keterangan yang menerangkan bahwa anak tidak pernah menikah dan tidak memiliki penghasilan sendiri (apabila anak sebagai ahli waris).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A([PT TASPEN/ PT ASABRI menyampaikan usulan penetapan SK Pensiun Janda/Duda pensiunan PNS]) --&gt; B[Usulan diterima oleh Kantor Regional XII BKN melalui Bidang Pengangkatan dan Pensiun]     B --&gt; C[ ]     style C fill:none,stroke:none     </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; A[Usulan didistribusikan kepada Kelompok Substansi Pensiun PNS Instansi]     A --&gt; B{Memeriksa kelengkapan usulan}     B -- ACC --&gt; C[Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS]     B -- BTL --&gt; D[Penyampaian kekurangan berkas tidak lengkap ke PT TASPEN / PT. ASABRI]     C --&gt; E([PT TASPEN/ PT ASABRI menerima SK Pensiun Janda/ Duda Pensiunan PNS])     D --&gt; F[Penyampaian pengembalian usulan ke PT. TASPEN / PT. ASABRI]     F --&gt; G([PT TASPEN/ PT ASABRI menerima pengembalian usulan TMS]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja per usulan sejak berkas diterima lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat :</p> <p>Kantor Regional XII BKN Pekanbaru          Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti,          Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via</p> <p>a. telepon : (+62) 761 787 0006;          b. faksimile : (+62) 761 46104;          c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);          d. e-mail : <a href="mailto:kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id">kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id</a>;  <a href="mailto:humaskanreg12@gmail.com">humaskanreg12@gmail.com</a>;          e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> :</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</p> <p>f. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII;</p> <p>g. Media sosial :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> <p>h. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada website: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</p> <p>j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2020; dan</li> <li>4. Surat Edaran Bersama Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara dan Direktur Jenderal Anggaran Nomor 19 / Se / 1989 Dan Nomor Se-51/A/1989 tentang Pedoman Pelaksanaan Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil, Pemberian Pensiun Janda/Dudanya serta Tata Cara Pembayaran.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat Komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Jaringan Internet;</li> <li>4. Aplikasi SRIKANDI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Memahami tugas dan fungsi penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS; 3. Memiliki kemampuan analisis.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	16 (enam belas) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS yang Meninggal Dunia yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i> .

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN MUTASI KELUARGA PENSIUNAN PNS**

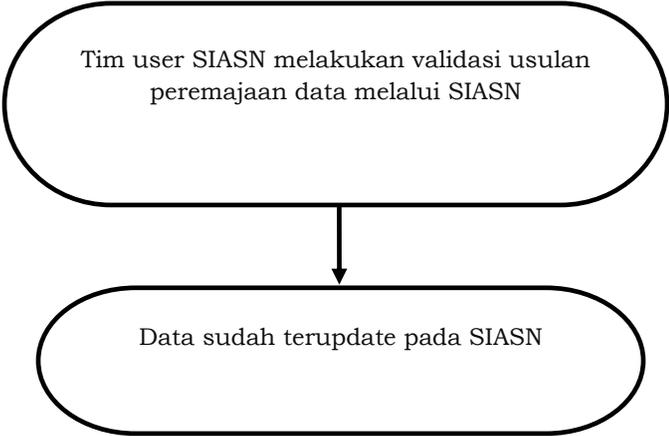
NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Penerima layanan adalah pensiunan PNS, maksimal golongan ruang IV/b melalui PT. TASPEN/PT. ASABRI.</p> <p>Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari PT. TASPEN/ PT. ASABRI</li> <li>2. Formulir pendaftaran istri/suami/anak;</li> <li>3. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri;</li> <li>4. Fotocopy SK Pensiun;</li> <li>5. Kutipan Akta Nikah (dilegalisir);</li> <li>6. Fotocopy akte kelahiran yang dilegalisir (untuk pendaftaran anak);</li> <li>7. Akte Cerai / Akte Kematian suami/istri terdahulu;</li> <li>8. Fotocopy KTP dan KK;</li> <li>9. Fotocopy Kartu Identitas Pensiun (KARIP); dan</li> <li>10. Pas Foto berwarna 4x6 = 6 lembar (suami dan istri).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD     A([PT TASPEN/ PT ASABRI menyampaikan usulan penetapan Mutasi Keluarga Pensiunan PNS]) --&gt; B[Usulan diterima oleh Kantor Regional XII BKN melalui Bidang Pangkatan dan Pensiun]     B --&gt; C[Usulan didistribusikan kepada Kelompok Substansi Pensiun PNS Instansi]     C --&gt; D[1]     C --&gt; E[2]           </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD     Start[1] --&gt; Check{Memeriksa kelengkapan usulan}     Check -- ACC --&gt; Acc[Penetapan Mutasi Keluarga Pensiunan PNS]     Check -- TMS --&gt; TMS[Penyampaian pengembalian usulan ke PT. TASPEN / PT. ASABRI]     Check -- BTL --&gt; BTL[Penyampaian kekurangan berkas tidak lengkap ke PT TASPEN / PT. ASABRI]     Acc --&gt; End1([PT TASPEN/ PT ASABRI menerima Surat Pengesahan dan Formulir Mutasi Keluarga Pensiunan PNS])     TMS --&gt; End2([PT TASPEN/ PT ASABRI menerima pengembalian usulan TMS])     BTL --&gt; End2     End2 --&gt; 2[2]   </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja per usulan sejak berkas diterima lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengesahan dan Formulir Mutasi Keluarga Pensiunan PNS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat :</p> <p>Kantor Regional XII BKN Pekanbaru          Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti,          Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>masuk via</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : (+62) 761 787 0006;</li> <li>b. faksimile : (+62) 761 46104;</li> <li>c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);</li> <li>d. e-mail : <a href="mailto:kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id">kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id</a>; <a href="mailto:humaskanreg12@gmail.com">humaskanreg12@gmail.com</a>;</li> <li>e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a></li> <li>f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII</li> <li>g. media sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> </li> <li>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> <li>i. Kanal aduan dan konsultasi pada website: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</li> <li>j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></li> </ol> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2020; dan</li> <li>4. Surat Edaran Bersama Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara dan Direktur Jenderal Anggaran Nomor 19 / Se / 1989 Dan Nomor Se-51/A/1989 tentang Pedoman Pelaksanaan Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil, Pemberian Pensiun Janda/Dudanya serta Tata</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Cara Pembayaran.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat Komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Jaringan Internet;</li> <li>4. Aplikasi SRIKANDI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Surat Pengesahan dan Formulir Mutasi Keluarga Pensiunan PNS;</li> <li>3. Memiliki kemampuan analisis.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);</li> <li>2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Surat Pengesahan dan Formulir Mutasi Keluarga Pensiunan PNS yang telah ditetapkan;</li> <li>3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	16 (enam belas) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Surat Pengesahan dan Formulir pendaftaran keluarga dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Penetapan Surat Pengesahan dan Formulir Mutasi Keluarga Pensiunan PNS yang berkualitas, akuntabel dan transparan.</li> <li>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;</li> <li>3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti)</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</li> <li>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i>.</li> </ol>

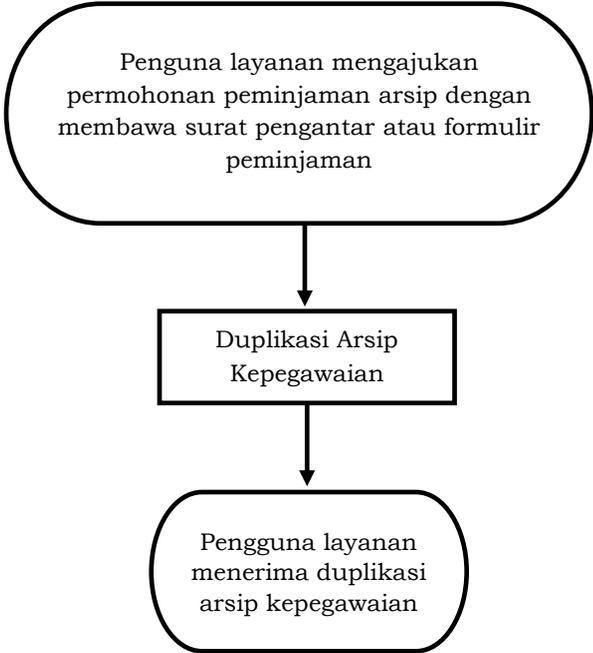
**STANDAR PELAYANAN  
PEREMAJAAN DATA**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan (instansi) melakukan Input Usul peremajaan data dengan memilih menu Layanan Peremajaan SIASN Instansi a. Data yang akan diremajakan seperti Golongan, Pendidikan, CLTN, Pencantuman Gelar Akademik, Pengajuan PMK, Pindah Instansi, dan PMK; dan b. Berkas pendukung sesuai dengan jenis peremajaan data yang diminta.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A([Tim user SIASN melakukan validasi usulan peremajaan data melalui SIASN]) --&gt; B([Data sudah terupdate pada SIASN])           </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja sejak usul peremajaan data diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Data yang <i>update</i> pada SIASN.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat : Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via a. telepon : (+62) 761 787 0006; b. faksimile : (+62) 761 46104; c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 ( <i>chat only</i> ); d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com; e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</p> <p>f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII</p> <p>g. media sosial :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> <p>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada website: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</p> <p>j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2020;</li> <li>3. Perka BKN No. 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengembangan Database Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>4. Peraturan BKN No. 13 Tahun 2022 tentang Satu Data Bidang Aparatur Sipil Negara.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer;</li> <li>2. Jaringan internet;</li> <li>3. Aplikasi SIASN.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi di bidang peremajaan data;</li> <li>3. Memiliki kemampuan analisis;</li> <li>4. Menguasai Penggunaan Aplikasi SIASN.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap peremajaan data yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab pemutakhiran data.
6.	Jaminan Pelayanan	Peremajaan data dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Peremajaan Data yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i>

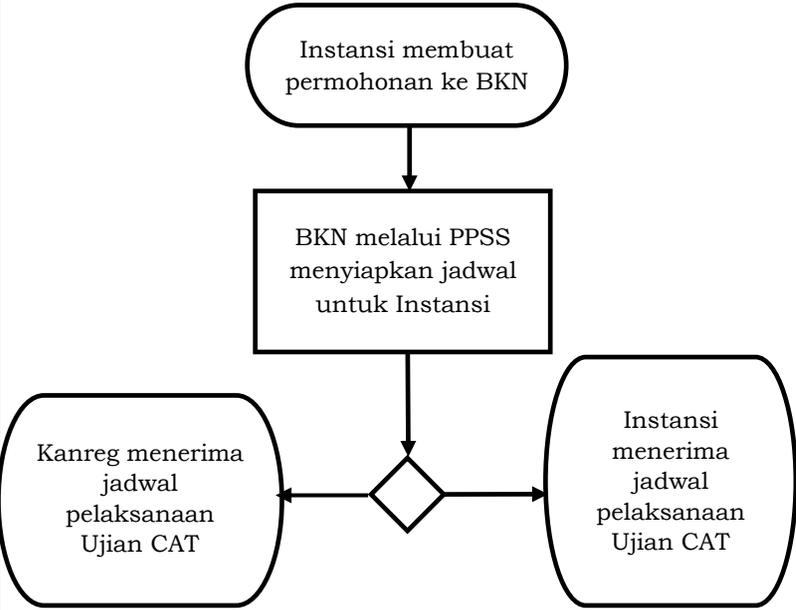
**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ARSIP AKTIF**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar dari Instansi yang bersangkutan (Eksternal); 2. Mengisi Formulir Peminjaman (Internal dan Eksternal).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Pengguna layanan mengajukan permohonan peminjaman arsip dengan membawa surat pengantar atau formulir peminjaman]) --&gt; B[Duplikasi Arsip Kepegawaian]     B --&gt; C([Pegguna layanan menerima duplikasi arsip kepegawaian])           </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit sejak formulir peminjaman diterima
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Arsip Kepegawaian PNS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat : Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via a. telepon : (+62) 761 787 0006; b. faksimile : (+62) 761 46104; c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 ( <i>chat only</i> ); d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com; e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a> ; f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><i>lobby</i> Kanreg XII;</p> <p>g. media sosial :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> <p>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website : www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada website:  <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</p> <p>j. Ombudsman RI melalui :  <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan BKN Nomor 18 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Tata Naskah Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>2. Undang Undang Kearsipan Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;</li> <li>3. Perka ANRI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Standar Kualitas Hasil Kerja Pejabat Fungsional Arsiparis.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat Komputer</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Mesin Fotocopy;</li> <li>4. Map;</li> <li>5. Stempel;</li> <li>6. Aplikasi <i>e-takah</i> dan DMS.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang Kearsipan;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi dalam pengelolaan Arsip Aktif;</li> <li>3. Memiliki kemampuan analisis.</li> <li>4. Menguasai penggunaan Aplikasi <i>e-takah</i> dan DMS.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);</p> <p>2. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Arsip Aktif dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Arsip Aktif yang berkualitas, akuntabel dan transparan;</p> <p>2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;</p> <p>3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti)</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</p> <p>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi ekinerja-asn</p>

**STANDAR PELAYANAN**  
**COMPUTER ASSISTED TEST (CAT)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>I. Instansi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instansi membuat surat permohonan untuk fasilitasi CAT yang berisi antara lain jenis permohonan, jumlah dan jadwal ke Kanreg / BKN Pusat melalui PPSS;</li> <li>b. Instansi menyiapkan berkas untuk persiapan pelaksanaan CAT;</li> <li>c. Kanreg dan Instansi mendapat surat pemberitahuan jadwal pelaksanaan CAT dari BKN Pusat melalui PPSS;</li> <li>d. Kanreg Menyiapkan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan CAT;</li> <li>e. Instansi menyiapkan peserta dan dokumen persyaratan;</li> <li>f. Kanreg melaksanakan kegiatan seleksi menggunakan CAT.</li> </ol> <p>II. Peserta</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Harus hadir dilokasi ujian sesuai jadwal yang ditentukan;</li> <li>b. Mengikuti syarat yang telah ditentukan instansi;</li> <li>c. Melaksanakan ujian CAT.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>I. Permohonan tertulis</p>  <pre> graph TD     A([Instansi membuat permohonan ke BKN]) --&gt; B[BKN melalui PPSS menyiapkan jadwal untuk Instansi]     B --&gt; C{ }     C --&gt; D([Kanreg menerima jadwal pelaksanaan Ujian CAT])     C --&gt; E([Instansi menerima jadwal pelaksanaan Ujian CAT])     </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>II. Hadir langsung di titik lokasi ujian Tahapan untuk peserta yang akan mengikuti ujian CAT BKN adalah:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Peserta hadir sesuai jadwal yang telah ditetapkan]) --&gt; B[Instansi memeriksa kelengkapan peserta sesuai syarat yang ditetapkan]     B --&gt; C([Kanreg akan mempersilahkan peserta masuk ke ruang ujian jika sudah di daftarkan secara online])           </pre> </div>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat yang ditujukan ke BKN Pusat melalui PPSS sesuai dengan SOP yang berlaku di PPSS terkait fasilitasi kegiatan CAT;</li> <li>2. Surat yang ditujukan ke Kantor Regional, maka Instansi akan menerima data dan informasi maksimal 1 (satu) hari sejak diterima oleh Kepala Bidang Informasi Kepegawaian.</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Terdiri dari: CAT CPNS, PPPK dan Pemetaan = tidak ada biaya CAT Sekolah Kedinasan, Ujian PI, Ujian Dinas dan Asesment = PNBPN BKN.
5.	Produk Pelayanan	Layanan pelaksanaan ujian menggunakan CAT BKN.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat : Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti, Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : (+62) 761 787 0006;</li> <li>b. faksimile : (+62) 761 46104;</li> <li>c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);</li> <li>d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id;</li> </ol> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>humaskanreg12@gmail.com;</p> <p>e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> :  <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</p> <p>f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII;</p> <p>g. media sosial :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> <p>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> <p>i. Kanal aduan dan konsultasi pada website:  <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</p> <p>j. Ombudsman RI melalui :  <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></p> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2020 tentang perubahan Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>3. Keputusan Presiden nomor 9 tahun 2004 tentang Perubahan atas Keputusan Presiden nomor 103 tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden nomor 64 tahun 2005;</li> <li>4. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 14 tahun 2006 tanggal 29 Maret 2006 tentang Pembentukan Kantor Regional X, XI dan XII BKN;</li> <li>5. Peraturan Kepala BKN nomor 31 tahun 2020 tentang Organisasi dan tata kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Peraturan Kepala BKN nomor 50 tahun 2020 tentang prosedur penyelenggaraan seleksi dengan metode CAT BKN;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah nomor 63 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Kepegawaian Negara;</li> <li>8. Surat Edaran Kepala BKN nomor 8 tahun 2022 tentang Prosedur tambahan Pada Penyelenggaraan Seleksi Dengan Metode Computer Assisted Test Badan Kepegawaian Negara.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Ujian dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Jaringan Internet;</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. Infocus;</li> <li>7. Ruang Monitoring;</li> <li>8. Scanner;</li> <li>9. Genset;</li> <li>10. Ruang Loker;</li> <li>11. Ruang Pendaftaran/Registrasi;</li> <li>12. Metal Detector</li> <li>13. Toilet;</li> <li>14. Mushola;</li> <li>15. TV; dan</li> <li>16. Ruang Tunggu.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi dibidang CAT;</li> <li>3. Memiliki kemampuan analisis;</li> <li>4. Menguasai penggunaan aplikasi CAT.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim, Administrator hingga Kakanreg (JPT Pratama);</li> <li>2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap pelaksanaan CAT.</li> <li>3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat BKN; dan</li> <li>4. Dilakukan pengawasan secara periodik oleh Pusat Pengembangan Sistem Seleksi (PPSS) BKN.</li> </ul>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang yang terdiri dari: Koordinator, IT/Administrator dan Pengawas.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan ujian dilakukan dengan nyaman, lancar, terjamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan yang diberikan dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Akses admin Kanreg diberikan Tim IT Pusat untuk setiap ujian/kegiatan;</li> <li>3. Setiap PC dipantau kamera untuk memastikan bahwa peserta sudah sesuai dengan yang terdaftar;</li> <li>4. Server dikelola oleh tim IT Pusat;</li> <li>5. Tim IT Pusat selalu <i>standby</i> saat pelaksanaan ujian;</li> <li>6. Setiap wilayah memiliki PIC jika terjadi kerusakan/kesalahan;</li> <li>7. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;</li> <li>8. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN;</li> <li>2. Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i>;</li> <li>3. Evaluasi terkait layanan CAT dilakukan kepada Tim setelah kegiatan CAT selesai dilaksanakan.</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN**  
**KONSULTASI KEPEGAWAIAN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat konsultasi permasalahan kepegawaian yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>;</li> <li>b. materi konsultasi yang diminta secara jelas;</li> <li>c. mencantumkan maksud dan tujuan konsultasi permasalahan kepegawaian; ditujukan ke alamat : Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hangtuh Ujung No. 148 Pekanbaru, 28281; Atau melalui e-mail : kanreg12.pekanbaru@bkn .go.id</li> </ul> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dengan melakukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Registrasi tamu</li> <li>b. Membawa surat permohonan asli dari pimpinan bagi institusi/Lembaga</li> <li>c. Menunjukkan kartu identitas yang berlaku</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Konsultasi dengan usulan melalui surat :</p> <pre> graph TD     A([Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi]) --&gt; B[Surat diterima Kantor Regional XII BKN Pekanbaru]     B --&gt; C[Kepala Kantor Regional XII BKN Pekanbaru mendisposisi surat ke unit terkait untuk ditelaah dan dianalisis]     C --&gt; D[ ]             </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Konsultasi dengan hadir langsung ke Kantor Regional XII BKN :</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Surat jawaban konsultasi disampaikan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat konsultasi diterima oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru; atau</p> <p>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau konsultasi yang diminta.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat :</p> <p>Kantor Regional XII BKN Pekanbaru          Jl. Hang Tuah Ujung No. 148, Sialang Sakti,          Tenayan Raya, Pekanbaru 28285; atau</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : (+62) 761 787 0006;</li> <li>b. faksimile : (+62) 761 46104;</li> <li>c. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>);</li> <li>d. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com;</li> <li>e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : <a href="https://pekanbaru.bkn.go.id">https://pekanbaru.bkn.go.id</a>;</li> <li>f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII;</li> <li>g. media sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Twitter : @kanreg12bkn;</li> <li>2) Instagram : @kanreg12bkn;</li> <li>3) Facebook : @kanreg12bkn;</li> <li>4) Tiktok : @kanreg12bkn.</li> </ol> </li> <li>h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> <li>i. Kanal aduan dan konsultasi pada <i>website</i>: <a href="https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak">https://appspekanbaru.bkn.go.id/tanjak</a>;</li> <li>j. Ombudsman RI melalui : <a href="https://ombudsman.go.id/pengaduan">https://ombudsman.go.id/pengaduan</a></li> </ol> <p>Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2004 tentang perubahan atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, tugas, Fungsi, kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2005;</p> <p>8. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2006 tentang pembentukan Kantor Regional X,XI, dan XII BKN;</p> <p>9. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan Kursi;</p> <p>3. Komputer;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Jaringan Internet;</p> <p>6. Telepon;</p> <p>7. Mesin Fotokopi.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru;</p> <p>3. Memiliki kemampuan analisis.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama (Kepala Kantor);</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian;</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai/pejabat Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Konsultasi Kepegawaian dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Pelayanan Konsultasi Kepegawaian yang berkualitas, akuntabel dan transparan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i>

KEPALA  
KANTOR REGIONAL XII BKN,

\$