



**BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
KANTOR REGIONAL XII**

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL XII

BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

NOMOR 65 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KANTOR REGIONAL XII BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

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 20 Tahun 2023 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 3 Tahun 2025, 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 Deputy 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 33 TAHUN 2024 Tanggal 8 November 2024 tentang Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Regional XII Badan Kepegawaian Negara.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR REGIONAL XII BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR REGIONAL XII BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA.
- KESATU : 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 Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat
 3. Penetapan Persetujuan Teknis Peninjauan Masa Kerja
 4. Penetapan Persetujuan Pemberian, Perpanjangan, dan Pengaktifan Kembali PNS yang Telah Selesai Menjalankan CLTN
 5. 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

6. Persetujuan Pengangkatan CPNS yang Lebih dari 1 (Satu) Tahun
7. Penetapan Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam Satu Provinsi
8. Penetapan Surat Keputusan Pindah Instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota
9. Penetapan Pencantuman Gelar
10. Penetapan Persetujuan Teknis Mutasi Lain Lain
11. Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun
12. Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS yang Meninggal Dunia
13. Penetapan Mutasi Keluarga Pensiunan PNS
14. Peremajaan Data
15. Pelayanan Arsip Aktif
16. *Computer Assisted Test* (CAT)
17. Konsultasi Kepegawaian
18. Penetapan Rekomendasi *Integrated* Mutasi (*I-Mut*) usulan pengangkatan, promosi, dan mutasi kepegawaian.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU sesuai dengan 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 5 Desember 2025

KEPALA KANTOR REGIONAL XII BKN,



Purjiyanta

KANTOR REGIONAL XII BKN

Lampiran Surat Keputusan

Nomor : 65 Tahun 2025

Tanggal : 5 Desember 2025

STANDAR PELAYANAN

PENETAPAN PERTIMBANGAN TEKNIS NIP CPNS DAN NI PPPK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Penerima layanan melengkapi persyaratan administrasi yang di unggah melalui SIASN dengan daftar sebagai berikut: 1. Pas foto terbaru menggunakan pakaian formal dengan latar belakang merah; 2. Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar asli; 3. Transkrip Nilai asli; 4. Daftar riwayat hidup yang ditandatangani oleh peserta seleksi dan bermeterai, yang formulir isiannya sudah tercetak pasfoto dengan latar belakang merah; 5. Surat pernyataan yang berisi tentang : 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; 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); c. Tidak berkedudukan sebagai calon PNS, PNS, prajurit Tentara Nasional Indonesia atau anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia; d. Tidak menjadi anggota atau pengurus partai politik atau terlibat politik praktis; dan e. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau negara lain yang ditentukan oleh Instansi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pemerintah; 6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia; 7. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani dari dokter yang berstatus PNS atau dokter yang bekerja pada unit pelayanan kesehatan pemerintah; 8. Surat keterangan tidak mengonsumsi/ menggunakan narkoba, psikotropika, prekursor dan zat adiktif lainnya yang ditandatangani oleh dokter dari unit pelayanan kesehatan pemerintah atau dari pejabat yang berwenang pada badan lembaga yang diberikan kewenangan untuk pengujian zat narkoba dimaksud; dan 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. 10. Surat Pengangkatan calon PPPK yang ditetapkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) (untuk formasi PPPK).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tim pemroses memverifikasi berkas dan melakukan <i>generate</i> Pertimbangan Teknis terhadap usulan permohonan penetapan NIP CPNS / NI PPPK melalui SIASN, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital Pertimbangan Teknis penetapan NIP CPNS / NI PPPK Keterangan: Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi kembali melalui SIASN.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) bulan sejak berkas diusulkan instansi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Pertimbangan Teknis NIP CPNS / NI PPPK
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. e-mail : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com; e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : https://pekanbaru.bkn.go.id; f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby 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> : 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 <i>website</i>: https://monitoring-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah No 17 tahun 2020; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dengan Perjanjian Kerja; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pengadaan Pegawai Aparatur Sipil Negara; 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 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	23 (dua puluh tiga) 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).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN cq. Kepala Biro

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	KP Reguler : - SK CPNS / PNS; - SK Kenaikan Pangkat Terakhir; - Surat Tanda Lulus Ujian Dinas. KP Pilihan : - SK Kenaikan Pangkat terakhir; - Surat Pernyataan Pelantikan / Berita Acara Pengambilan Sumpah Jabatan; - SK Jabatan terakhir dan SK Jabatan sebelumnya bagi yang promosi dalam jabatan struktural setingkat lebih tinggi; - SK Pengangkatan dalam Jabatan Fungsional; - STTB / Ijazah dan Transkrip Nilai; - Bukti status lulus pada Portal Dikti; - Akreditasi Program Studi minimal B; - Surat keterangan tugas belajar; - PAK asli bagi pejabat fungsional; - Uraian tugas yang ditandatangani Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama; - Surat Tanda Lulus Ujian Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah; - Surat Tanda Lulus Ujian Dinas / Sertifikat Diklat PIM III; - Sertifikat Hasil Uji Kompetensi / Surat Rekomendasi dari Instansi Pembina; - Rekomendasi I-Mut. Seluruh Persyaratan discan dan diupload ke dalam aplikasi SIASN dengan penamaan file yang sesuai serta diusulkan dengan aplikasi SIASN.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tim pemroses memverifikasi dan melakukan generate persetujuan teknis terhadap usulan kenaikan pangkat melalui SIASN, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan ↓ Pejabat Penandatanganan menandatangani secara digital persetujuan teknis Kenaikan Pangkat Keterangan : Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi kembali melalui SIASN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari kerja per usulan sejak usul diterima lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat.
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> : https://pekanbaru.bkn.go.id; f. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kanreg XII; g. Media Sosial : 1) Twitter : @kanreg12bkn; 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: https://monitoring-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2023 tentang Jabatan Fungsional; 4. 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; 5. Peraturan BKN Nomor 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional; 6. Keputusan Kepala BKN Nomor 4 Tahun 2025 tentang Periodisasi Kenaikan Pangkat PNS.
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 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. SK CPNS; 2. SK KP terakhir; 3. Bukti pengalaman kerja (asli SK Pengangkatan, SK Pemberhentian dan fotocopy sah daftar gaji); 4. Ijazah yang dimiliki; 5. Daftar riwayat pekerjaan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Tim Pemroses memverifikasi dan melakukan generate Pertimbangan Teknis terhadap usul Peninjauan Masa Kerja, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatangan]) --> B[Pejabat penandatangan menandatangani secara digital Persetujuan Teknis Peninjauan Masa Kerja] B --> C([Instansi menetapkan SK berdasarkan Pertek PMK]) </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	Persetujuan Teknis Peninjauan Masa Kerja.
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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. Kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : https://pekanbaru.bkn.go.id; f. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kanreg XII; g. Media Sosial : 1) Twitter : @kanreg12bkn; 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 <i>website</i>: https://monitoring-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2023 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 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.
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 peninjauan masa kerja; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai Penggunaan Aplikasi SIASN.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim hingga Kakanreg (JPT Pratama);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Persetujuan Teknis Peninjauan Masa Kerja 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 Peninjauan Masa Kerja 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 Peninjauan Masa Kerja yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	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 ekinerja-asn.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Persetujuan pemberian CLTN dengan syarat sebagai berikut: 1. PNS yang diusulkan untuk diberikan CLTN telah bekerja paling singkat 5 (lima) tahun secara terus-menerus; 2. Terdapat alasan pribadi dan mendesak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan melampirkan dokumen persyaratan yang sesuai dengan alasan pribadi dan mendesak tersebut; 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. Permintaan perpanjangan CLTN dengan syarat sebagai berikut: 1. Permintaan permohonan perpanjangan cuti di luar tanggungan negara harus sudah diajukan paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum cuti di luar tanggungan negara berakhir; 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. Persetujuan pengaktifan kembali CLTN dengan syarat sebagai berikut: 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; 2. Laporan secara tertulis kepada instansi induknya paling lama 1 (satu) bulan setelah selesai menjalankan cuti di luar tanggungan negara; 3. PPK dalam jangka waktu paling lama 1 (satu)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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; 4. Dalam hal PNS yang melaporkan diri tetapi tidak dapat diangkat dalam jabatan pada instansi induknya, disalurkan pada instansi lain; 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.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tim Pemroses memverifikasi dan melakukan <i>generate</i> Surat Persetujuan Pemberian, Perpanjangan, dan Pengaktifan Kembali CLTN, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan ↓ Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital Surat Persetujuan Pemberian, Perpanjangan, dan Pengaktifan Kembali CLTN ↓ Instansi menerima Surat Persetujuan Pemberian, Perpanjangan, dan Pengaktifan Kembali CLTN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja sejak berkas diterima lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Penetapan Persetujuan Teknis Pemberian, Perpanjangan dan Pengaktifan Kembali Cuti di Luar Tanggungan Negara.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	dan Masukan/ Apresiasi	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> : https://pekanbaru.bkn.go.id; f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada lobby Kanreg XII; g. media sosial : 1) Twitter : @kanreg12bkn; 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: https://support-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 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 BKN Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti PNS; 4. Surat Edaran BKN Nomor 3842/B- AU.02.01/SD/K/2024 Tentang Penegasan Terkait Cuti di Luar Tanggungan Negara.
2.	Sarana dan	1. Perangkat komputer;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Prasarana, dan/atau Fasilitas	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 Pemberian, Perpanjangan dan Pengaktifan Kembali Cuti di Luar Tanggungan Negara; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai Penggunaan Aplikasi SIASN.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Persetujuan Pemberian, Perpanjangan dan Pengaktifan Kembali CLTN yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	11 (sebelas) 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	1. Pelayanan Persetujuan Pemberian, Perpanjangan dan Pengaktifan Kembali CLTN 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 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
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	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: 1. Surat Permohonan pengaktifan kembali sebagai PNS kepada PPK dari PNS yang bersangkutan; 2. Salinan Keputusan Presiden tentang Pengangkatan dan Pemberhentian pejabat negara, komisioner atau anggota Lembaga nonstruktural; 3. Salinan surat perintah penghentian penyidikan atau penuntutan dari kepolisian/ kejaksaan/ KPK/putusan pengadilan/ petikan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum; 4. Dokumen hasil perhitungan analisis jabatan dan analisis beban kerja, dalam hal ini disesuaikan dengan kebutuhan jabatan yang ada; 5. Surat Lepas atau dengan sebutan lain dari Lembaga Permasyarakatan; 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; 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tim Pemroses memverifikasi dan melakukan <i>generate</i> Surat Persetujuan P pengaktifan kembali PNS yang telah selesai menjalankan hukuman pidana dan/atau pengaktifan kembali pns yang telah selesai menjalankan sebagai pejabat negara/komisioner/lembaga nonstruktural Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital 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 Instansi menerima 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
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja per usulan sejak usul diterima lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Penetapan Persetujuan Teknis 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 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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		humaskanreg12@gmail.com; e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : https://pekanbaru.bkn.go.id; 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> : 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 <i>website</i>: https://support-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2023 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 3 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian PNS; 4. Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penjelasan Tambahan bagi PNS yang Diberhentikan Sementara dan Pengaktifan Kembali sebagai PNS.
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 Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		menjalankan hukuman pidana dan/atau Pengaktifan Kembali PNS yang telah selesai menjalankan sebagai pejabat negara/ komisioner/ Lembaga nonstruktural; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai Penggunaan Aplikasi SIASN.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim hingga Kakanreg (JPT Pratama); 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; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	11 (sebelas) 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	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; 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

PERSETUJUAN PENGANGKATAN CPNS YANG LEBIH DARI 1 (SATU) TAHUN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Formulir usulan penetapan pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun sesuai dengan lampiran Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 10 Tahun 2022; 2. Surat persetujuan pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara; 3. Salinan Surat Keputusan CPNS; 4. Salinan Surat Tanda Tamat Pelatihan Prajabatan; 5. Hasil tes Kesehatan; 6. Surat keterangan bebas narkoba; 7. Sasaran Kinerja Pegawai.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tim Pemroses memverifikasi dan melakukan <i>generate</i> Surat Rekomendasi Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 tahun selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan ↓ Pejabat penandatanganan menandatangani Surat Rekomendasi Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 tahun ↓ Instansi menerima Surat Rekomendasi Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 tahun
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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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> : https://pekanbaru.bkn.go.id; 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> : 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 <i>website</i>: https://support-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 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. Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 10 Tahun 2022 tentang Pengangkatan CPNS menjadi PNS Lebih Dari 1 (Satu) Tahun.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Perangkat komputer; 2. Printer; 3. Jaringan internet; 4. Aplikasi SIASN.
3.	Kompetensi	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Persetujuan Pengangkatan CPNS yang lebih dari 1 (satu) tahun; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai Penggunaan Aplikasi SIASN.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim 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.
5.	Jumlah Pelaksana	11 (sebelas) 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	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)
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 PERTIMBANGAN TEKNIS PINDAH INSTANSI ANTAR
KABUPATEN/KOTA DALAM SATU PROVINSI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat pengantar mutasi dari PPK instansi penerima; 2. Surat permohonan mutasi dari PNS yang bersangkutan; 3. Surat permintaan persetujuan mutasi dari PPK instansi penerima dengan menyebutkan jabatan yang akan diduduki; 4. Analisis jabatan dan Analisis beban kerja terhadap jabatan PNS yang akan diduduki; 5. Surat persetujuan mutasi dari PPK instansi asal dengan menyebutkan jabatan yang akan diduduki; 6. Analisis jabatan dan Analisis beban kerja terhadap jabatan PNS saat ini; 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; 8. Surat Keputusan dalam pangkat dan/atau jabatan terakhir; 9. Penilaian prestasi kerja dalam 2 (dua) tahun terakhir; 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; 11. Surat keterangan bebas temuan yang diterbitkan Inspektorat dimana PNS tersebut berasal; 12. Keputusan pendelegasian dari PPK untuk menandatangani surat persetujuan mutasi (jika surat permintaan/persetujuan mutasi tidak ditandatangani oleh PPK).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tim Pemroses memverifikasi dan melakukan <i>generate</i> Pertimbangan Teknis terhadap usul pindah instansi antar kabupaten/kota dalam satu provinsi, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital Pertimbangan Teknis mutasi antar kabupaten/kota dalam satu provinsi PPK Provinsi menetapkan Surat Keputusan Pindah Instansi antar kabupaten/kota dalam satu provinsi Keterangan: Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi kembali melalui SIASN.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja per usulan sejak usul diterima.
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	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> : https://pekanbaru.bkn.go.id; f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII; g. media sosial :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		1) Twitter : @kanreg12bkn; 2) Instagram : @kanreg12bkn; 3) Facebook : @kanreg12bkn; 4) Tiktok : @kanreg12bkn. h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : 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: https://monitoring-siasn.bkn.go.id/ ; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2023 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 terkait di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Persetujuan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai penggunaan Aplikasi SIASN.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) 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	1. Pelayanan Penetapan Pertimbangan Teknis Pindah Instansi antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi 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 SURAT KEPUTUSAN PINDAH INSTANSI PNS PUSAT KE PROVINSI/KABUPATEN/KOTA		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat pengantar mutasi dari PPK instansi penerima; 2. Surat permohonan mutasi dari PNS yang bersangkutan; 3. Surat permintaan persetujuan mutasi dari PPK instansi penerima dengan menyebutkan jabatan yang akan diduduki; 4. Analisis jabatan dan Analisis beban kerja terhadap jabatan PNS yang akan diduduki; 5. Surat persetujuan mutasi dari PPK instansi asal dengan menyebutkan jabatan yang akan diduduki; 6. Analisis jabatan dan Analisis beban kerja terhadap jabatan PNS saat ini; 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; 8. Surat Keputusan dalam pangkat dan/atau jabatan terakhir; 9. Penilaian prestasi kerja dalam 2 (dua) tahun terakhir; 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; 11. Surat keterangan bebas temuan yang diterbitkan Inspektorat dimana PNS tersebut berasal; 12. Keputusan pendelegasian dari PPK untuk menandatangani surat persetujuan mutasi (jika surat permintaan/persetujuan mutasi tidak ditandatangani oleh PPK).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tim Pemroses memverifikasi dan melakukan <i>generate</i> Surat Keputusan terhadap usul pindah instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital Surat Keputusan pindah instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota Keterangan: Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi kembali melalui SIASN.
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	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> : https://pekanbaru.bkn.go.id; 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!:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		1) <i>website</i> : 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: https://support-siasn.bkn.go.id/ ; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2023 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 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	23 (dua puluh tiga) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Surat Keputusan Pindah Instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		perundang-undangan yang berlaku secara tepat waktu dan akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Penetapan Surat Keputusan Pindah Instansi PNS Pusat ke Provinsi/Kabupaten/Kota 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 PENCANTUMAN GELAR

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Ijazah dan transkrip nilai asli.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tim Pemroses memverifikasi dan menyetujui usulan Pencantuman Gelar/peningkatan pendidikan dari instansi ↓ Gelar akan tercantum dan terupdate pada profil peremajaan PNS yang melakukan usulan Pencantuman Gelar Keterangan: Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi kembali melalui SIASN.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja per usulan sejak usul diterima lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Pencantuman Gelar/Peningkatan Pendidikan 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> : https://pekanbaru.bkn.go.id; f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII; g. media sosial : 1) Twitter : @kanreg12bkn; 2) Instagram : @kanreg12bkn;

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: https://support-siasn.bkn.go.id/ ; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2023 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.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Surat Pencantuman Gelar/peningkatan Pendidikan; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai penggunaan Aplikasi SIASN.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Persetujuan Pencantuman Gelar yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) 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	1. Pelayanan Penetapan Pencantuman Gelar 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 MUTASI LAIN-LAIN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
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	Instansi membuat usulan mutasi lain-lain Usulan diterima oleh Kantor Regional XII BKN melalui Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian Memeriksa kelengkapan usulan Sesuai Tidak Sesuai Usulan diterima Tim Pemroses Mutasi Lain-lain Mengembalikan usulan ke instansi 1 2

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; 1{{1}} --> DV{Verifikasi & Validasi}; DV -- ACC --> P[Penetapan persetujuan teknis mutasi lain-lain]; DV -- BTL --> I1[Instansi melengkapi usulan BTL]; DV -- TMS --> I2([Instansi menerima pengembalian usulan TMS]); P --> I3([Instansi menerima persetujuan teknis mutasi lain-lain]); I1 --> 2{{2}};</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) 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	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> : https://pekanbaru.bkn.go.id; f. Anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII; g. Media Sosial : 1) Twitter : @kanreg12bkn; 2) Instagram : @kanreg12bkn; 3) Facebook : @kanreg12bkn;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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: https://support-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2023 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 internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Persetujuan Teknis Mutasi Lain-lain yang telah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
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	1. Pelayanan Penetapan Persetujuan Teknis Mutasi Lain-lain 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 PERTIMBANGAN TEKNIS Pensiun

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	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: 1. DPCP; 2. SK CPNS; 3. SK Kenaikan Pangkat terakhir; 4. SK Pengangkatan dalam jabatan; 5. SKP 1 tahun terakhir (untuk kenaikan pangkat pengabdian); 6. Surat pernyataan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam 1 tahun terakhir (untuk kenaikan pangkat pengabdian dan ditandatangani eselon II); 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); 8. Foto PNS atau ahli waris; 9. Surat permohonan berhenti atas permintaan sendiri sebagai PNS (untuk APS); 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); 11. Surat keterangan tim penguji kesehatan (untuk tidak cakap jasmani dan/atau rohani); 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); 13. Surat keterangan kematian dari Kepala

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 wajib (untuk pensiun janda/duda PNS yang dinyatakan hilang).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tim pemroses memverifikasi berkas dan melakukan <i>generate</i> Pertimbangan Teknis terhadap usulan Pensiun, selanjutnya mengirimkan ke Pejabat Penandatanganan Pejabat penandatanganan menandatangani secara digital Pertimbangan Teknis Pensiun Keterangan: Apabila terdapat BTS/TMS, notifikasi akan masuk ke inbox instansi, instansi dapat melengkapi Kembali melalui SIASN.
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	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> : https://pekanbaru.bkn.go.id ; f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		g. media sosial : 1) Twitter : @kanreg12bkn; 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: https://support-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2020; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedelapan Belas Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Dan Janda/Dudanya; 6. Peraturan BKN Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun PNS dan Janda/Duda; dan 7. Peraturan BKN Nomor 3 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Perangkat komputer; 2. Printer; 3. Jaringan internet; 4. Aplikasi : SIASN
3.	Kompetensi	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Pertimbangan Teknis Pensiun; 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	11 (sebelas) 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	1. Pelayanan penetapan pertimbangan teknis pensiun 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 SK PENSIUN JANDA/DUDA PENSIUNAN PNS YANG MENINGGAL DUNIA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Penerima layanan adalah ahli waris (suami/isteri/anak) dari pensiunan PNS yang meninggal dunia maksimal golongan ruang IV/b melalui PT. TASPEN/PT. ASABRI. Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut : 1. Surat pengantar dari PT.TASPEN / PT. ASABRI 2. Surat Permintaan Pensiun Janda/Duda/ Yatim Piatu; 3. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB); 4. Surat Keterangan Kejandaan/Kedudaan; 5. SK Pensiun; 6. Kutipan Akta Nikah (dilegalisir); 7. Surat Keterangan Kematian / Akte Kematian (dilegalisir); 8. Fotocopy KTP dan KK; 9. Pas Foto berwarna 4x6 = 6 lembar (ahli waris) 10. Akte kelahiran anak (dilegalisir) apabila diperlukan; 11. Akte Cerai / Akte Kematian suami/istri terdahulu (apabila diperlukan); 12. Formulir pendaftaran suami/istri/anak (apabila diperlukan); dan 13. Surat keterangan yang menerangkan bahwa anak tidak pernah menikah dan tidak memiliki penghasilan sendiri (apabila anak sebagai ahli waris).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	PT TASPEN/ PT ASABRI menyampaikan usulan penetapan SK Pensiun Janda/Duda pensiunan PNS ↓ Usulan diterima oleh Kantor Regional XII BKN melalui Bidang Pengangkatan dan Pensiun ↓

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; Start([Start]) --> Distribute[Usulan didistribusikan kepada Kelompok Substansi Pensiun PNS Instansi]; Distribute --> Check{Memeriksa kelengkapan usulan}; Check -- ACC --> SetSK[Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS]; SetSK --> ReceiveSK([PT TASPEN/ PT ASABRI menerima SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS]); Check -- BTL --> Return[Penyampaian pengembalian usulan ke PT. TASPEN / PT. ASABRI]; Return --> ReceiveReturn([PT TASPEN/ PT ASABRI menerima pengembalian usulan TMS]); Check -- TMS --> Return; Return --> Distribute; Return --> Return;</pre> The flowchart illustrates the process for pension applications. It begins with a start symbol leading to a process box 'Usulan didistribusikan kepada Kelompok Substansi Pensiun PNS Instansi'. This leads to a decision diamond 'Memeriksa kelengkapan usulan'. From the diamond, three paths emerge: 'ACC' (Accepted) leads to 'Penetapan SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS', which then leads to an end state 'PT TASPEN/ PT ASABRI menerima SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS'; 'BTL' (Rejected) leads to 'Penyampaian pengembalian usulan ke PT. TASPEN / PT. ASABRI', which leads to an end state 'PT TASPEN/ PT ASABRI menerima pengembalian usulan TMS'; 'TMS' (Temporary Suspension) leads to the same return box as BTL. There is also a feedback loop from the return box back to the distribution box.
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	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. e-mail : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com; e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		https://pekanbaru.bkn.go.id ; 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) 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: https://monitoring-siasn.bkn.go.id/ ; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2020; dan 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 Pembayaranannya.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Perangkat Komputer; 2. Printer; 3. Jaringan Internet; 4. Aplikasi SRIKANDI.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi penetapan SK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS; 3. Memiliki kemampuan analisis.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim 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	11 (sebelas) 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
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Penerima layanan adalah pensiunan PNS, maksimal golongan ruang IV/b melalui PT. TASPEN/PT. ASABRI. Dengan persyaratan administrasi sebagai berikut : 1. Surat Pengantar dari PT. TASPEN/ PT. ASABRI 2. Formulir pendaftaran istri/suami/anak; 3. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri; 4. Fotocopy SK Pensiun; 5. Kutipan Akta Nikah (dilegalisir); 6. Fotocopy akte kelahiran yang dilegalisir (untuk pendaftaran anak); 7. Akte Cerai / Akte Kematian suami/istri terdahulu; 8. Fotocopy KTP dan KK; 9. Fotocopy Kartu Identitas Pensiun (KARIP); dan 10. Pas Foto berwarna 4x6 = 6 lembar (suami dan istri).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PT TASPEN/ PT ASABRI menyampaikan usulan penetapan Mutasi Keluarga Pensiunan PNS Usulan diterima oleh Kantor Regional XII BKN melalui Bidang Pengangkatan dan Pensiun Usulan didistribusikan kepada Kelompok Substansi Pensiun PNS Instansi 1 2

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; 1{{1}} --> D{Memeriksa kelengkapan usulan}; D -- ACC --> A[Penetapan Mutasi Keluarga Pensiunan PNS]; D -- TMS --> B[Penyampaian pengembalian usulan ke PT. TASPEN / PT. ASABRI]; D -- BTL --> C[Penyampaian kekurangan berkas tidak lengkap ke PT TASPEN / PT. ASABRI]; A --> D1([PT TASPEN/ PT ASABRI menerima Surat Pengesahan dan Formulir Mutasi Keluarga Pensiunan PNS]); B --> D2([PT TASPEN/ PT ASABRI menerima pengembalian usulan TMS]); C --> 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	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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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> : https://pekanbaru.bkn.go.id 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) 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: https://support-siasn.bkn.go.id/ ; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2020; dan 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.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau	1. Perangkat Komputer; 2. Printer;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Fasilitas	3. Jaringan Internet; 4. Aplikasi SRIKANDI.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Surat Pengesahan dan Formulir Mutasi Keluarga Pensiunan PNS; 3. Memiliki kemampuan analisis.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Surat Pengesahan dan Formulir Mutasi Keluarga Pensiunan PNS yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	11 (sebelas) 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	1. Pelayanan Penetapan Surat Pengesahan dan Formulir Mutasi Keluarga Pensiunan PNS 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
PEREMAJAAN DATA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
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, Pencantuman Gelar Profesi, 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]) --> 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> : https://pekanbaru.bkn.go.id ; f. anjungan mandiri layanan kepegawaian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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) 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: https://support-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - undang No. 20 Tahun 2023 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. Perka BKN No. 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengembangan Database Pegawai Negeri Sipil; 4. Peraturan BKN No. 13 Tahun 2022 tentang Satu Data Bidang Aparatur Sipil Negara.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer; 2. Jaringan internet; 3. Aplikasi SIASN.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi di bidang peremajaan data; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai Penggunaan Aplikasi SIASN.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap peremajaan data yang telah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) 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>

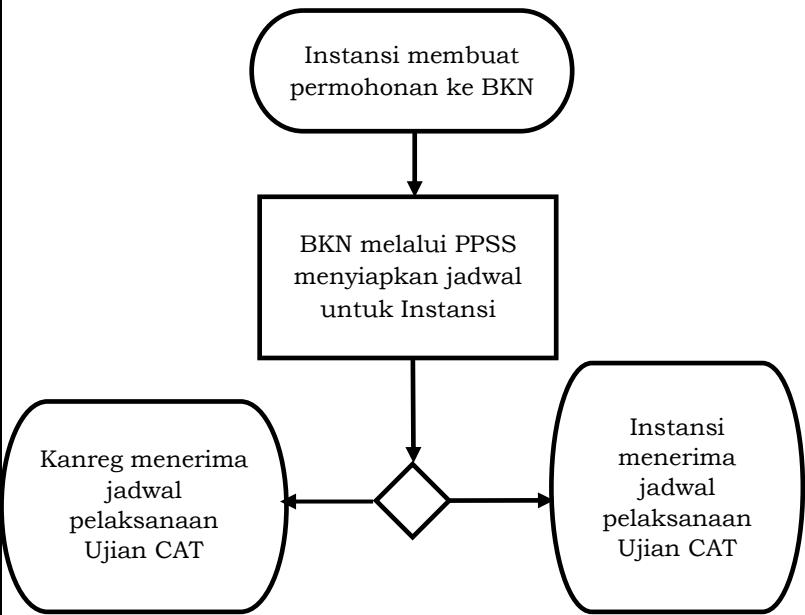
STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN ARSIP AKTIF

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar dari Instansi yang bersangkutan (Eksternal); 2. Mengisi Formulir Peminjaman (Internal dan Eksternal) melalui https://pekanbaru.bkn.go.id/
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pengguna layanan mengajukan permohonan peminjaman arsip melalui website Kantor Regional]) --> B([Pengguna layanan menerima arsip kepegawaian melalui email yang terdaftar di SIASN]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari sejak permohonan peminjaman arsip 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> : https://pekanbaru.bkn.go.id ; f. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII; g. media sosial : 1) Twitter : @kanreg12bkn ; 2) Instagram : @kanreg12bkn ;

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: https://support-siasn.bkn.go.id/ ; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan BKN Nomor 18 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Tata Naskah Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil; 2. Undang Undang Kearsipan Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 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.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Perangkat Komputer 2. Printer; 3. Mesin Fotocopy; 4. Aplikasi <i>e-takah</i> dan DMS.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang Kearsipan; 2. Memahami tugas dan fungsi dalam pengelolaan Arsip Aktif; 3. Memiliki kemampuan analisis. 4. Menguasai penggunaan Aplikasi <i>e-takah</i> dan DMS.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		akurat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Arsip Aktif yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	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 ekinerja-asn

STANDAR PELAYANAN
COMPUTER ASSISTED TEST (CAT)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	I. Instansi a. Instansi membuat surat permohonan untuk fasilitasi CAT yang berisi antara lain jenis permohonan, jumlah dan jadwal ke Kanreg / BKN Pusat melalui PPSS; b. Instansi menyiapkan berkas untuk persiapan pelaksanaan CAT; c. Kanreg dan Instansi mendapat surat pemberitahuan jadwal pelaksanaan CAT dari BKN Pusat melalui PPSS; d. Kanreg Menyiapkan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan CAT; e. Instansi menyiapkan peserta dan dokumen persyaratan; f. Kanreg melaksanakan kegiatan seleksi menggunakan CAT. II. Peserta a. Harus hadir dilokasi ujian sesuai jadwal yang ditentukan; b. Mengikuti syarat yang telah ditentukan instansi; c. Melaksanakan ujian CAT.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	I. Permohonan tertulis  <pre>graph TD; A([Instansi membuat permohonan ke BKN]) --> B[BKN melalui PPSS menyiapkan jadwal untuk Instansi]; B --> C{ }; C --> D([Kanreg menerima jadwal pelaksanaan Ujian CAT]); C --> E([Instansi menerima jadwal pelaksanaan Ujian CAT]);</pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		II. Hadir langsung di titik lokasi ujian Tahapan untuk peserta yang akan mengikuti ujian CAT BKN adalah: Peserta hadir sesuai jadwal yang telah ditetapkan ↓ Instansi memeriksa kelengkapan peserta sesuai syarat yang ditetapkan ↓ Kanreg akan mempersilahkan peserta masuk ke ruang ujian jika sudah di daftarkan secara online
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Surat yang ditujukan ke BKN Pusat melalui PPSS sesuai dengan SOP yang berlaku di PPSS terkait fasilitasi kegiatan CAT; 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.
4.	Biaya/Tarif	Terdiri dari: CAT CPNS, PPPK, CACT ASN dan Pemetaan = tidak ada biaya CAT Sekolah Kedinasan, Ujian PI, Ujian Dinas, Tenaga Non ASN dan Asesment = PNPB BKN.
5.	Produk Pelayanan	Layanan pelaksanaan ujian menggunakan CAT BKN.
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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		humaskanreg12@gmail.com; e. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : https://pekanbaru.bkn.go.id; 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) 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: https://support-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 20 tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2020 tentang perubahan Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 3. 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; 4. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 14 tahun 2006 tanggal 29 Maret 2006 tentang Pembentukan Kantor Regional X, XI dan XII BKN; 5. Peraturan Kepala BKN nomor 31 tahun 2020 tentang Organisasi dan tata kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara; 6. Peraturan Kepala BKN Nomor 5 tahun 2024

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		tentang prosedur Penyelenggaraan Seleksi dengan metode CAT BKN; 7. Peraturan Pemerintah nomor 2 tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Kepegawaian Negara; 8. Surat Edaran Kepala BKN nomor 8 tahun 2022 tentang Prosedur tambahan Pada Penyelenggaraan Seleksi Dengan Metode Computer Assisted Test Badan Kepegawaian Negara.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Ujian dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan Internet; 5. Printer; 6. Infocus; 7. Ruang Monitoring; 8. Scanner; 9. Genset; 10. Ruang Loker; 11. Ruang Pendaftaran/Registrasi; 12. Metal Detector 13. Toilet; 14. Mushola; 15. TV; dan 16. Ruang Tunggu.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi dibidang CAT; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai penggunaan aplikasi CAT.
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 pelaksanaan CAT. 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat BKN; dan 4. Dilakukan pengawasan secara periodik oleh Pusat Pengembangan Sistem Seleksi (PPSS) BKN.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang yang terdiri dari: Koordinator dan IT/Administrator/Pengawas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan ujian dilakukan dengan nyaman, lancar, terjamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Layanan yang diberikan dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Akses admin Kanreg diberikan Tim IT Pusat untuk setiap ujian/kegiatan; 3. Setiap PC dipantau kamera untuk memastikan bahwa peserta sudah sesuai dengan yang terdaftar; 4. Server dikelola oleh tim IT Pusat; 5. Tim IT Pusat selalu <i>standby</i> saat pelaksanaan ujian; 6. Setiap wilayah memiliki PIC jika terjadi kerusakan/kesalahan; 7. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; 8. 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>; 3. Evaluasi terkait layanan CAT dilakukan kepada Tim setelah kegiatan CAT selesai dilaksanakan.

STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI KEPEGAWAIAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat konsultasi permasalahan kepegawaian yang berisi : 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>; b. materi konsultasi yang diminta secara jelas; c. mencantumkan maksud dan tujuan konsultasi permasalahan kepegawaian; ditujukan ke alamat : Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Jl. Hangtuah Ujung No. 148 Pekanbaru, 28281; Atau melalui e-mail : kanreg12.pekanbaru@bkn .go.id 2. Hadir langsung ke Kantor Regional XII BKN Pekanbaru dengan melakukan : a. Registrasi tamu b. Membawa surat permohonan asli dari pimpinan bagi institusi/Lembaga c. Menunjukkan kartu identitas yang berlaku
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Konsultasi dengan usulan melalui surat : Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi ↓ Surat diterima Kantor Regional XII BKN Pekanbaru ↓ Kepala Kantor Regional XII BKN Pekanbaru mendisposisi surat ke unit terkait untuk ditelaah dan dianalisis ↓

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; Start([Start]) --> A[Surat Jawaban konsultasi]; A --> B([Penyampaian surat jawaban konsultasi kepada pengguna layanan]); B --> C[2. Konsultasi dengan hadir langsung ke Kantor Regional XII BKN :]; C --> D([Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Regional XII BKN Pekanbaru]); D --> E[Pengguna layanan mengambil nomor antrian]; E --> F[Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan konsultasi]; F --> G([Pengguna layanan menerima konsultasi dari pegawai yang ditugaskan]);</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	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 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau konsultasi yang diminta.
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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		masuk 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> : https://pekanbaru.bkn.go.id; 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> : 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 <i>website</i>: https://support-siasn.bkn.go.id/; j. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2004 tentang perubahan atas Keputusan Presiden

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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; 8. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2006 tentang pembentukan Kantor Regional X,XI, dan XII BKN; 9. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan Kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan Internet; 6. Telepon; 7. Mesin Fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Regional XII BKN Pekanbaru; 3. Memiliki kemampuan analisis.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama (Kepala Kantor); 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
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 Pelayanan	1. Pelayanan Konsultasi Kepegawaian 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	Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i>

STANDAR PELAYANAN		
PENETAPAN <i>INTEGRATED MUTASI (I-MUT)</i> USULAN PENGANGKATAN, PROMOSI, DAN MUTASI KEPEGAWAIAN.		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengangkatan : a. CPNS ke PNS : 1. Formasi Penetapan Kebutuhan MenPAN-RB 2. Sertifikat Pra Jabatan 3. Surat Keterangan Sehat b. Pengangkatan ke dalam Jabatan Fungsional : 1. Surat Persetujuan Penetapan Kebutuhan dari MenPAN-RB 2. Sertifikat Uji Kompetensi 3. Peta Jabatan 4. Dokumen Khusus yang dipersyaratkan sesuai kebutuhan masing-masing jabatan Promosi : 1. BA BAPERJAKAT/BA Tim Penilai Kinerja 2. Hasil Uji kompetensi 3. Peta Jabatan Mutasi : 1. BA BAPERJAKAT/BA Tim Penilai Kinerja 2. SK Tim Penilai Kinerja 3. Sertifikat Khusus 4. Hasil koordinasi dari Mendagri bagi Inspektur Pembantu Provinsi dan hasil koordinasi dari Gubernur bagi Inspektur Pembantu Kab/Kota 5. ANJAB/ABK dan Peta Jabatan Unor Lama dan Unor Baru Proses otomatisasi dilakukan terhadap dokumen yang telah tersedia pada SIASN. Instansi wajib memastikan data pada SIASN sesuai dengan kondisi terkini.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Tim pemroses memverifikasi dan memvalidasi usulan pengangkatan, promosi, dan mutasi pegawai yang hasilnya diinformasikan ke email Pyb-PPK ↓ Instansi melakukan pembuatan SK berdasarkan hasil persetujuan secara otomatisasi pada layanan I-Mut. SK yang telah ditetapkan instansi akan mengupdate data profile ASN pada database SIASN BKN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 (empat) hari kerja per usulan sejak usul diterima lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi I-Mut
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 k. telepon : (+62) 761 787 0006; l. faksimile : (+62) 761 46104; m. WhatsApp : (+62) 811 7704 111 (<i>chat only</i>); n. <i>e-mail</i> : kanreg12.pekanbaru@bkn.go.id; humaskanreg12@gmail.com; o. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i> : https://pekanbaru.bkn.go.id; p. anjungan mandiri layanan kepegawaian pada <i>lobby</i> Kanreg XII; q. media sosial : 5) Twitter : @kanreg12bkn; 6) Instagram : @kanreg12bkn; 7) Facebook : @kanreg12bkn; 8) Tiktok : @kanreg12bkn. r. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 5) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 6) SMS melalui nomor 1708; 7) twitter : @lapor1708; dan 8) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		s. Kanal aduan dan konsultasi pada website: https://support-siasn.bkn.go.id/; t. Ombudsman RI melalui : https://ombudsman.go.id/pengaduan Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Presiden Nomor 116 Tahun 2022 tentang Pengawasan dan Pengendalian NSPK Manajemen Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Perangkat komputer; 2. Printer; 3. Jaringan internet; 4. Aplikasi I-Mut.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2. Memahami tugas dan fungsi Penetapan Rekomendasi I-Mut; 3. Memiliki kemampuan analisis; 4. Menguasai penggunaan Aplikasi I-Mut.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari Ketua Tim hingga Kakanreg (JPT Pratama); 2. Dilakukan pengawasan dan pengendalian secara internal oleh Auditor Kepegawaian terhadap Rekomendasi I-Mut yang telah ditetapkan; 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang pegawai Kantor Regional XII BKN Pekanbaru
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan Rekomendasi I-Mut dilakukan oleh petugas yang berkompeten sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara tepat waktu dan akurat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Penetapan Rekomendasi I-Mut yang berkualitas, akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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>

KEPALA KANTOR REGIONAL XII BKN,



Purjiyanta