



STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU

No. Dokumen : SP-PT-03
Revisi : 04
Tgl. Efektif : 1 Mei 2022


Unit Kerja : Bagian Tata Usaha (Subbagian Umum)

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU

A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Pengguna layanan (TamU) hadir langsung dengan membawa: a Surat Tugas (ST)/Surat Keterangan (SK); dan b Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Kartu Identitas (KI).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD Start([TamU membawa ST/SK]) --> Decision{Dapat dilakukan?} Decision -- Ya --> Step1[TamU diterima Satpam Pos Depan dan mendapatkan Kartu Tanda Pengenal dengan meninggalkan KTP/KI] Step1 --> Step2[TamU diarahkan menuju Satpam Ruang PPT, lalu mengisi aplikasi Buku TamU dan menunggu di ruang tunggu] Step2 --> Step3[Petugas PPT memanggil TamU sesuai dengan nomor antrian dan mempersilahkan menunggu] Step3 --> Step4[Kepala Bidang/Bagian terkait] Step4 --> End([TamU memperoleh layanan/informasi dari Kepala Bidang/Bagian Terkait selanjutnya mengisi Aplikasi IKM]) Decision -- Tidak --> End2([TamU menerima konfirmasi penolakan]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Semua proses pelayanan dilakukan dengan waktu maksimal 5 menit. 2 TamU menerima pelayanan berupa data, informasi dan keluhan maksimal 1 (satu) jam sejak diterima oleh Kepala Bidang/Bagian terkait.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Solusi dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan: Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Jl. TB. Simatupang No. 124 Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara 20128 2 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. telepon: 061-8453744 atau 061-8453626; b. <i>WhatsApp</i> Pengaduan: 082117551106; c. <i>e-mail</i> : kanreg6.medan@bkn.go.id d. kanal pengaduan: 1) facebook.com/bkn6medan; 2) instagram.com/officialbknmedan; dan 3) https://medan.bkn.go.id/aduan.

Medan, 4 April 2022
Kepala Kantor,

~

 <p>KANTOR REGIONAL VI BADAN KEEGAWAIAN NEGARA</p>	STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU	No. Dokumen : SP-PT-03 Revisi : 04 Tgl. Efektif : 1 Mei 2022
---	--	--

Unit Kerja : Bagian Tata Usaha (Subbagian Umum)

B PENGELOLAAN PELAYANAN		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Perubahan Atas PP 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS; 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 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; dan 7 Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional BKN.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Tamu; 2 Ruang Konsultasi dengan pendingin udara; 3 Meja dan Kursi; 4 Komputer; dan 5 Printer.
3	Kompetensi Pelaksana	1 Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) tenaga Satuan Pengamanan yang mampu menyampaikan informasi dengan santun; 2 PPNPN tenaga Penerima Tamu yang mampu menyampaikan informasi secara terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada penerima layanan; dan 3 Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.
4	Pengawasan Internal	1 Dilakukan secara berjenjang sampai dengan tingkat Kepala Kantor Regional VI BKN; dan 2 Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Tim yang terdiri dari PPNPN sampai dengan Kepala Bidang/Bagian terkait.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan cepat, tepat, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2 Petugas yang memberikan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Elaluasi kinerja dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2 Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan

Medan, 4 April 2022
Kepala Kantor,

\$