



STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TELEPON

No. Dokumen : SP-PT-03

Revisi : 04

Tgl. Efektif : 01 Mei 2022

Unit Kerja : Bagian Tata Usaha (Subbagian Umum)

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TELEPON

A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Pengguna layanan menghubungi nomor telepon kantor yaitu (061) 8453744 atau (061) 8453626 dan secara otomatis akan terhubung dengan <i>voice call</i> layanan. 2 Pengguna layanan dapat memilih untuk berbicara dengan operator, atau Kepala Bidang/Bagian terkait dengan cara menekan angka sebagai berikut: a Layanan Pusat Pelayanan Terpadu (PPT): tekan angka 100; b Layanan Bidang Pengangkatan dan Pensiun: tekan angka 101; c Layanan Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian: tekan angka 102; d Layanan Bagian Tata Usaha: tekan angka 201 e Layanan Bidang Informasi Kepegawaian: tekan angka 202; f Layanan Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian: tekan angka 203; dan g Layanan Operator: tekan angka 0.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([PENGGUNA LAYANAN (PENELEPON)]) --> B[Kantor Regional VI BKN menerima panggilan telepon dan menanyakan penelpon perihal pelayanan/pengaduan] B --> C([Pengguna Layanan (Penelope) Menerima Jawaban dari Operator atau Bidang /Bagian terkait]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Semua proses penerimaan telepon dilakukan dengan waktu maksimal 1 menit. 2 Penelepon menerima pelayanan berupa data, informasi dan keluhan maksimal 10 (sepuluh) menit sejak diterima oleh Kepala Bidang/Bagian terkait. (tergantung informasi yang diminta).
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,



KANTOR REGIONAL VI
BADAN KEEGAWAIAN NEGARA

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TELEPON

No. Dokumen : SP-PT-03

Revisi 04

Tgl. Efektif : 01 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 Pesawat Telepon; 2 Formulir Rekapitulasi Aduan; dan 3 Alat Tulis.
3	Kompetensi Pelaksana	1 Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2 Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara terbuka, tanggungjawab dan santun kepada penelepon.
4	Pengawasan Internal	1 Dilakukan secara berjenjang sampai dengan tingkat Kepala Kantor Regional VI BKN; dan 2 Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang pegawai dengan jabatan Pranata Humas.
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 Informasi yang diberikan dan Identitas Pengguna Layanan dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3 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,

\$