

STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN KONSULTASI KEPEGAWAIAN SECARA TERTULIS MELALUI SURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	- Melampirkan Surat Kedinasan/Pribadi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD Start([Pengirim Surat]) --> Step1[Menerima surat konsultasi yang sudah terdisposisi dari Kepala Kantor untuk Kepala Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian (2 menit)] Step1 --> Step2[Menerima dan mendisposisikan surat ke Analis SDM untuk dipelajari (2 menit)] Step2 --> Step3[Mengkonsep surat balasan (60 menit)] Step3 --> Dec1{Memeriksa Konsep jawaban, apabila sesuai akan diparaf dan diteruskan ke Kepala Kantor, kalau tidak sesuai dikembalikan untuk di perbaiki oleh Kepala Bidang (10 menit)} Dec1 -- Tidak --> Step3 Dec1 -- Ya --> Dec2{Memeriksa Konsep jawaban, apabila tidak sesuai akan dikembalikan apabila sesuai akan di TTD dan diteruskan ke Analis SDM oleh Kepala Kantor, (10 menit)} Dec2 -- Tidak --> Step3 Dec2 -- Ya --> End([Menerima Jawaban yang sudah diTTD untuk disampaikan kepada Pengirim surat (2 menit)]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu	Layanan Penetapan Pertimbangan Teknis Perbaikan 86 menit /Surat
4.	Biaya/ Tarif	Seluruh Produk Layanan Gratis
5.	Produk dan Jasa Layanan	Pelayanan Konsultasi Melalui Surat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1 Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan:</p> <p>Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Jl. TB. Simatupang No. 124 Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara 20128</p> <p>2 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:</p> <p>a. Telepon: 061-8453744 atau 061-8453626; b. WhatsApp Center : 082117551106; c. e-mail: kanreg6.medan@bkn.go.id; d. kanal pengaduan:</p> <p>1) facebook : Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan; 2) Instagram : officialbkn6medan; 3) https://medan.bkn.go.id/aduan/web/ 4) Helpdesk BKN https://support-siasn.bkn.go.id</p>
B. PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 2020 Perubahan Atas PP 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS; 3. Peraturan BKN nomor 31 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional BKN.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, Atau Fasilitas	1. Ruang Kerja; 2. Komputer; 3. Printer, Mesin Poto Copy; 4. Aplikasi Produk Layanan; 5. Internet; 6. Air Conditioner (AC); 7. Dispenser Air Minum; 8. Alat Pemadam Api; 9. CCTV .
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang S-2 Sederajat 1 orang mempunyai Sertifikasi: <ol style="list-style-type: none"> a. ISO 9001 - 2015 b. Manajemen ASN c. Teknis Kepegawaian d. Service Excellent
		2. Analis SDM Aparatur Ahli Muda S-2 Sederajat 3 orang dan S-1 Sederajat 2 orang mempunyai Sertifikasi: <ol style="list-style-type: none"> a. ISO 9001 - 2015 b. Manajemen ASN c. Teknis Kepegawaian d. Service Excellent 3. Analis SDM Aparatur Ahli Pertama S-1 Sederajat 4 orang, mempunyai Sertifikasi: <ol style="list-style-type: none"> a. ISO 9001 - 2015 b. Manajemen ASN c. Teknis Kepegawaian d. Service Excellent 4. Analis Hukum S-1 Sederajat 1 orang, mempunyai Sertifikasi: <ol style="list-style-type: none"> a. ISO 9001 - 2015 b. Manajemen ASN c. Teknis Kepegawaian d. Service Excellent

		<p>5. Analisis SDM Aparatur Pelaksana Lanjutan D-III Sederajat 1 orang, SMA 1 orang mempunyai Sertifikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> ISO 9001 - 2015 Manajemen ASN Teknis Kepegawaian Service Excellent <p>6. Pengelola Administrasi S-1 Sederajat 1 orang, SMA 2 orang mempunyai Sertifikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> ISO 9001 - 2015 Manajemen ASN Teknis Kepegawaian Service Excellent
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh Kepala Kantor Regional VI Medan dan Bidang Pengawasan dan Supervisi Kepegawaian setiap 3 (tiga) bulan sekali.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Bidang 1 Orang; Analisis SDM Aparatur Ahli Muda 5 orang Analisis SDM Aparatur Ahli Pertama 4 orang Analisis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan 2 orang Analisis Hukum 1 orang Pengelola Administrasi 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Sebagian besar semua Produk Layanan menggunakan Aplikasi, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan di manapun, kapanpun secara Cepat, Tepat, dan Tuntas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Petugas Keamanan berjaga 24 jam penuh; Seluruh area baik dalam dan luar Gedung dilengkapi Kamera CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi Pelayanan dilakukan melalui media Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat dan dilakukan 6 (enam) bulan sekali; Sasaran Kerja Pegawai yang dilaporkan melalui Aplikasi E-kinerja setiap 1 (satu) bulan sekali.

Medan, 04 Juni 2024

Kepala Kantor,

~