

Lampiran Nomor	BKPSDM/BID_MP/SP/III/2022/14
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBERDAYA MANUSIA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Mutasi dan Promosi Pegawai

Jenis Pelayanan : Permohonan Keterangan Pendidikan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan ybs dan OPD 2. Izin belajar 3. Ijazah, transkrip nilai 4. SK Pangkat terakhir
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menerima berkas permohonan Keterangan Pendidikan, membuat draft surat keterangan Pendidikan, mengirim surat gelar akademik, keterangan belajar, keterangan pendidikan ke OPD PNS
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pendidikan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 642020 Psw 465 c. Kunjungan Langsung d. Email: bkpsdm@surakarta.go.id e. Sms gateway: 08112 577 575 f. Website: bkd.surakarta.go.id
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri;</p> <p>4. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</p> <p>5. Surat Edaran Menteri PAN dan RB Nomor 04 Tahun 2013 tentang Pemberian Tugas Belajar dan Izin Belajar;</p> <p>6. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>7. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 41 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah;</p> <p>9. Standar Peryaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memiliki Pengetahuan di Kepegawaian</p> <p>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.</p> <p>3. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</p> <p>4. Teliti dan tekun</p>
9.	Pengawasan internal	<p>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</p> <p>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</p> <p>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</p>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer/ Laptop</p> <p>2. Printer</p> <p>3. ATK</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Jaringan Internet 5. Telepon/ Hp 6. Almari/Rak Arsip 7. Transportasi 8. Mushola 9. Toilet 10. Ruang Customer Service
11.	Jumlah Pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 1 tahun sekali