



BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

NOMOR 756.2 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN

SEKRETARIAT BADAN PERTIMBANGAN APARATUR SIPIL NEGARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA 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 pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2024 tentang Badan Kepegawaian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 183);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1732);
8. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 42);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT BADAN PERTIMBANGAN APARATUR SIPIL NEGARA.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 9 Juli 2026

a.n. KEPALA
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
Plt. SEKRETARIS UTAMA,

~

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
NOMOR : 756.2 TAHUN 2026
TANGGAL : 9 JULI 2026

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT BADAN PERTIMBANGAN APARATUR SIPIL NEGARA

A. KETENTUAN UMUM

1. Standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Kepegawaian Negara yaitu menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi Badan Kepegawaian Negara di bidang pembinaan dan penyelenggaraan Manajemen Aparatur Sipil Negara.
2. Mendorong standar pelayanan yang prima, Badan Kepegawaian Negara memiliki motto, yaitu Tepat, Empati, Profesional, Andal, dan Tegas atau disingkat “TEPAT”. Motto tersebut melahirkan slogan yang diharapkan mengena bagi penerima pelayanan, yaitu “Melayani dengan Hati dan Dedikasi”.
3. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik.
4. Untuk pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan perlu diatur tata cara penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan BKN.
5. Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada angka 1 wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana layanan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Maklumat Pelayanan Badan Kepegawaian Negara merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada angka 5 berbunyi:

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan akan melakukan perbaikan berkelanjutan. Apabila tidak menepati janji ini, kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

8. Jam Kerja Layanan Badan Kepegawaian Negara adalah sebagai berikut:

Pelayanan dalam kondisi normal

Senin – Kamis : 08.00 s.d 16.30 WIB

Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB

Jum’at : 08.00 s.d 17.00 WIB

Istirahat : 11.30 s.d 13.30 WIB

Layanan saat jam istirahat tetap berlangsung dengan sistem petugas layanan secara bergiliran.

9. Kompensasi bagi penerima layanan adalah merupakan bentuk komitmen Badan Kepegawaian Negara jika petugas layanan memberikan layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
10. Bentuk kompensasi bagi penerima layanan ditetapkan oleh Kepala Unit Organisasi yang menyelenggarakan pelayanan terpadu.
11. Ketentuan mengenai waktu, media, dan personel pada Kantor Regional disesuaikan dengan kondisi di masing-masing wilayah Kantor Regional dan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai organisasi dan tata kerja organisasi di lingkungan Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Keputusan ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keputusan ini ditujukan agar pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di lingkungan Badan Kepegawaian Negara dapat berjalan secara efektif dan efisien.

C. RUANG LINGKUP

Keputusan ini mengatur ruang lingkup Standar pelayanan, yaitu Banding Administratif Pegawai ASN.

A. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI KEPEGAWAIAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan berkonsultasi melalui surat yang berisi: a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi atau lembaga 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: Badan Kepegawaian Negara Jl. Mayjen Sutoyo Nomor 12 Jakarta Timur Atau melalui e-mail: sekretariat.bpasn@bkn.go.id 2. Hadir langsung ke Badan Kepegawaian Negara dengan melakukan: a. Registrasi tamu; b. Menunjukkan kartu identitas yang berlaku; dan c. Membawa surat permohonan asli dari pimpinan (bagi institusi/Lembaga). 3. Jika pengguna layanan ingin mengajukan konsultasi secara online, maka dapat disampaikan melalui Helpdesk BKN dengan melakukan: a. User login pengguna Helpdesk BKN sebagai ASN atau Non ASN; b. Memilih subjek konsultasi hukum kepegawaian.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Konsultasi dengan usulan melalui surat: <pre>graph TD; A([Peguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi]) --> B[Surat diterima Sekretariat BPASN]; B --> C[Kepala Sekretariat memberikan disposisi]; C --> D[Tim Konsultasi Banding Administratif melakukan analisis atas permasalahan yang dikonsultasikan]; D --> E[Hasil analisis diperiksa dan ditandatangani oleh Kepala Sekretariat]; E --> F[Surat jawaban konsultasi]; F --> G([Penyampaian surat jawaban konsultasi kepada pengguna layanan disertai Survei Kepuasan Pelayanan pada hari dan jam kerja]);</pre> 2.Konsultasi dengan hadir langsung ke Badan Kepegawaian Negara : <pre>graph TD; A([Peguna layanan datang langsung ke PTSP BKN dengan menunjukan Identitas yang masih berlaku]) --> B[Peguna layanan mengambil nomor antrian dan melakukan registrasi di resepsionis]; B --> C[];</pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan konsultasi Pengguna layanan menerima konsultasi dari pegawai yang ditugaskan serta mengisi Survei Kepuasan Pelayanan 3.Konsultasi dengan usulan melalui Helpdesk BKN : Pengguna layanan melakukan login Helpdesk BKN dengan menggunakan SSO MYASN bagi ASN dan registrasi akun baru bagi masyarakat umum Pengguna layanan membuka tiket permasalahan dengan topik Konsultasi Banding Administratif Tim Helpdesk BKN memproses tiket dan meneruskan kepada Sekretariat BPASN Kepala Sekretariat memberikan disposisi kepada Tim Analisis Kasus Banding Administratif Tim Analisis Kasus Banding Administratif melakukan analisis atas permasalahan yang dikonsultasikan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD A[] --> B[Penyampaian jawaban konsultasi kepada pengguna layanan oleh Tim Helpdesk Sekretariat BPASN pada hari dan jam kerja] B --> C[Pengguna layanan menerima jawaban konsultasi] C --> D([Tim Helpdesk Sekretariat BPASN mengirim Survei Kepuasan Pelayanan dan menutup tiket]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Surat jawaban konsultasi disampaikan oleh Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara paling lama 5 (lima) hari kerja dalam jam kerja sejak surat konsultasi diterima oleh Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara; 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan konsultasi paling lama 1 (satu) jam kerja setelah menyampaikan maksud konsultasi; atau 3. Tiket jawaban konsultasi diberikan oleh Badan Kepegawaian Negara paling lama 4 (empat) hari kerja dalam jam kerja sejak Tiket diterima oleh Sekretariat Badan Pertimbangan ASN.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban atau jawaban lisan konsultasi yang diminta, notulensi, dan dokumentasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Badan Kepegawaian Negara Jalan Mayjen Sutoyo Nomor 12 Jakarta Timur; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via a. telepon: (+62); 21 80889620 b. faksimile: (+62); 21 80889620 c. <i>e-mail</i>: sekretariat.bpasn@bkn.go.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i>: https://bkn.go.id; e. media sosial: 1) Twitter: @BKNgoid; 2) Instagram: bkngoidofficial; 3) Facebook: BKNgoid; f. 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!. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Badan Kepegawaian Negara.
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 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 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. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Upaya Administratif dan Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2021 tentang Tata Kerja Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara; 9. 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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan tata kerja Sekretariat Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara; dan 11. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1.21/KEP/2021 tentang Pejabat Penilai Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Badan Kepegawaian Negara.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan Kursi; 3. PC/Laptop; 4. Printer; 5. Jaringan Internet; 6. Alat Tulis Kantor; 7. Mesin Faksimile; 8. Mesin Fotokopi; dan 9. Aplikasi: Helpdesk BKN.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program kegiatan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Kepala Sekretariat); 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Ketua Kelompok Kerja; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai BPASN.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 2. Materi konsultasi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. 3. Maklumat pelayanan, motto pelayanan, pakta integritas
7.	Jaminan Keamanan	1. Pelayanan Konsultasi Kepegawaian yang berkualitas,

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	dan Keselamatan Pelayanan	akuntabel dan transparan; 2. Tersedia klinik fasilitas kesehatan untuk pertolongan pertama; dan 3. Terdapat petugas keamanan (sekuriti).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan kinerja individu disampaikan secara harian dan bulanan melalui aplikasi <i>ekinerja-asn</i> .

B. STANDAR PELAYANAN SURAT PENETAPAN BADAN PERTIMBANGAN ASN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan permohonan banding administratif dengan syarat administratif sebagai berikut: 1. Surat Permohonan banding administratif; 2. Surat Keputusan Pemberhentian ASN; 3. Tanda terima SK Pemberhentian ASN; 4. Dokumen pendukung lainnya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kepala Sekretariat mendisposisikan surat banding administratif ke ketua tim. ↓ Ketua Tim berkoordinasi dengan Anggota Tim mengumpulkan bahan dan data sebagai analisis atas permohonan banding administratif. ↓ Anggota Tim menyusun konsep surat Penetapan badan pertimbangan ASN yang dikoreksi oleh Ketua Tim ↓ Kepala Sekretariat menyetujui dan menandatangani surat keputusan badan pertimbangan ASN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan dalam proses surat penetapan badan pertimbangan ASN adalah 5 (lima) hari kerja sejak diterima BPASN.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.

5.	Produk Pelayanan	Surat Penetapan Badan Pertimbangan ASN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: Badan Kepegawaian Negara Jalan Mayjen Sutoyo Nomor 12 Jakarta Timur; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via a. telepon: (+62); 21 80889620 b. faksimile: (+62); 21 80889620 c. <i>e-mail</i>: sekretariat.bpasn@bkn.go.id; d. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i>: https://bkn.go.id; e. media sosial: 1) Twitter: @BKNGoid; 2) Instagram: bkngoidofficial; 3) Facebook: BKNGoid; f. 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!. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Badan Kepegawaian Negara.
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 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 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. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Upaya Administratif dan Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara;

		8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2021 tentang Tata Kerja Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara 9. 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; 10. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan tata kerja Sekretariat Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara; dan 11. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1.21/KEP/2021 tentang Pejabat Penilai Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Badan Kepegawaian Negara.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan Kursi; 3. PC/Laptop; 4. Printer; 5. Jaringan Internet; 6. Alat Tulis Kantor; 7. Mesin Faksimile; dan 8. Mesin Fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Kepala Sekretariat); 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai/pejabat Badan Kepegawaian Negara.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Kerja.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan surat penetapan badan pertimbangan ASN yang berkualitas, akuntabel, dan transparan; 2. Produk layanan dibubuhi tanda tangan digital; dan 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan bebas dari pungutan liar.
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 setiap periode melalui aplikasi e-kinerja BKN; 3. Survey Kepuasan Masyarakat.

C. STANDAR PELAYANAN SURAT KEPUTUSAN BADAN PERTIMBANGAN ASN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan permohonan banding administratif dengan syarat administratif sebagai berikut: 1. Surat Permohonan banding administratif; 2. Surat Keputusan Pemberhentian ASN; 3. Tanda terima SK Pemberhentian ASN; 4. Dokumen pendukung lainnya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kepala Sekretariat mendisposisikan surat banding administratif ke ketua tim. Ketua Tim berkoordinasi dengan Anggota Tim mengumpulkan bahan dan data sebagai analisis atas permohonan banding administratif. Pra Sidang Sidang Ketua Tim menyusun konsep surat keputusan badan pertimbangan ASN yang dikoreksi oleh Kepala Sekretariat dan akan disetujui oleh kepala BKN selaku wakil ketua BPASN Menteri PanRB selaku Kepala BPASN menandatangani surat keputusan badan pertimbangan ASN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan dalam proses surat keputusan badan pertimbangan ASN adalah 65 (enaam puluh lima) hari kerja sejak diterima BPASN.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk	Surat Keputusan Badan Pertimbangan ASN

	Pelayanan	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang disampaikan ke alamat: 2. Badan Kepegawaian Negara Jalan Mayjen Sutoyo Nomor 12 Jakarta Timur; atau 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan via a. telepon: (+62); 21 80889620 b. faksimile: (+62); 21 80889620 c. <i>e-mail</i>: sekretariat.bpasn@bkn.go.id; d. kanal pengaduan dan WBS pada <i>website</i>: https://bkn.go.id; e. media sosial: 1) Twitter: @BKNgoid; 2) Instagram: bkngoidofficial; 3) Facebook: BKNgoid; f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 4) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 5) SMS melalui nomor 1708; 6) twitter: @lapor1708; dan 7) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan adalah Tim Pengelola Kanal Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Badan Kepegawaian Negara.
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 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 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. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Upaya Administratif dan Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2021 tentang Tata Kerja Badan Pertimbangan

		Aparatur Sipil Negara 9. 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; 10. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan tata kerja Sekretariat Badan Pertimbangan Aparatur Sipil Negara; dan 11. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1.21/KEP/2021 tentang Pejabat Penilai Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Badan Kepegawaian Negara.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan Kursi; 3. PC/Laptop; 4. Printer; 5. Jaringan Internet; 6. Alat Tulis Kantor; 7. Mesin Faksimile; dan 8. Mesin Fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Kepala Sekretariat); 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Kerja.
7.	Jaminan	1. Pelayanan surat penetapan badan pertimbangan ASN yang

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	berkualitas, akuntabel, dan transparan; 2. Produk layanan dibubuhi tanda tangan digital; dan 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan bebas dari pungutan liar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala (triwulan) kepada Kepala BKN <i>cq.</i> Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi BKN; 2. Laporan Kinerja individu disampaikan setiap periode melalui aplikasi e-kinerja BKN; 3. Survey Kepuasan Masyarakat.

a.n. KEPALA
BADAN KEPEGAWIAN NEGARA
Plt. SEKRETARIS UTAMA,

^