

Lampiran Nomor	BKPSDM/BID_ PPIK/SP/III/2025/4
Revisi ke	01

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

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi
Kepegawaian

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Tunjangan Hari Tua

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	<div>1. Form Pencairan Pensiun (FPP)</div> <div>2. Surat pengantar FPP ke Taspen</div> <div>3. SKPP (Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran Gaji)</div> <div>4. Fotokopi Buku Rekening Bank</div> <div>5. SK Pensiun Asli</div> <div>6. Fotokopi KK dan KTP</div> <div>7. Fotokopi NPWP</div> <div>8. Surat keterangan Masih kuliah bagi anak usia diatas 21 thn</div> <div>9. Fotokopi SPMT bagi PNS pengangkatan diatas tahun 2000</div>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div>1. Mendistribusikan Form Pencairan Pensiun (FPP)</div> <div>2. Membuat draft surat pengantar FPP ke Taspen</div> <div>3. Memverifikasi kelengkapan berkas pencairan pensiun</div> <div>4. Mengirimkan berkas FPP ke Taspen</div> <div>5. Menerima rincian penerimaan pensiun dan THT dari TASPEN</div> <div>6. Mencetak undangan pelepasan Purna Tugas PNS pensiun</div> <div>7. Mendistribusikan rincian penerimaan pensiun dan THT.</div>
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari kerja sampai pengiriman berkas FPP ke Taspen

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi Tunjangan Hari Tua, Rincian Penerima Pensiun (KTP, Peubahan data BPJS,)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : 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. UU no. 11 Tahun 1969 tentang pensiun pegawai;2. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;3. Undang-Undang No. 20 tahun 2023 Tentang ASN;4. PP no. 32 Tahun 1979 jo, PP no. 19 Tahun 2013 tentang pemberhentian PNS;5. PP Nomor 8 Tahun 2024 tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan PNS dan janda/duda nya;6. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 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;7. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP;8. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>9. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>10. Standar Peryaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Fasilitasi Tunjangan Hari Tua</p> <p>2. memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan terkait</p> <p>3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.</p> <p>4. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</p> <p>5. 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 & Scaner</p> <p>3. ATK</p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. Telepon/ Hp</p> <p>6. Almari/Rak Arsip</p> <p>7. Transportasi</p>
11.	Jumlah Pelaksana	3 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Kode etik</p> <p>2. Maklumat pelayanan</p>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tersimpannya dokumen di data base</p> <p>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</p> <p>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</p> <p>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</p> <p>5. E-Arsip</p> <p>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</p> <p>7. CCTV</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. E-Kinerja</p> <p>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</p> <p>3. Dilakukan penilain SKM minimal 1 tahun sekali</p>

