

**BUKU STANDAR PELAYANAN**  
**Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang**



Alamat : Jalan Surohadikusumo Nomor 1  
Telp. (0284) 321376 Fax. (0284) 321502 Pemalang 52312  
<http://bkd.pemalangkab.go.id>

## Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke khadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat rahmat, taufik serta hidayahNya, Buku Standar Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang dapat diselesaikan.

Buku ini diharapkan menjadi bahan bacaan para pegawai ASN di wilayah kabupaten pemalang, untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepegawaian dan pelayanan yang sudah dikemas dalam pelayanan terintegrasi satu pintu,

Demikian, semoga memberikan manfaat, serta turut mendorong perubahan pola pikir (mindset) dan budaya kerja (cultureset) ASN menuju terwujudnya pelayanan yang bersih dan akuntabel, efektif, dan efisien, serta memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Pemalang, Januari 2018  
Kepala BKD Kabupaten Pemalang

Sugiyanto, SH., M.Si



## 1. Latar Belakang

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Aparatur Sipil Negara (ASN) berkedudukan sebagai aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam menyelenggarakan tugasnya.

Pelayanan publik di masa sekarang diharapkan makin lama makin baik, semakin cepat, semakin diperbaharui dan semakin sederhana dalam pelayanan publik.

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pematang Jaya dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan kepegawaian sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik telah meluncurkan Layanan Kepegawaian Terintegrasi (SIPINTER).

Layanan kepegawaian terintegrasi (sipinter) merupakan rangkaian pelayanan yang mengintegrasikan semua jenis layanan kepegawaian di masing-masing bidang yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pematang Jaya menjadi satu pintu secara online.

Dengan adanya layanan terintegrasi diharapkan dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan Aparatur serta mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan, mengurangi keterlambatan pelayanan.

Dasar Hukum :

1. Undang undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
5. Peraturan Bupati Pematang Jaya Nomor 34 tahun 2016 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya

## Sekilas Tentang Standar Pelayanan Publik di BKD Kabupaten Pematang.

Jenis Pelayanan SIPINTER (Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian Terintegrasi), yang terdiri dari 24 jenis layanan antara lain :

1. Pelayanan Jabatan Struktural;
2. Pelayanan Jabatan Fungsional;
3. Pelayanan Jabatan Pelaksana;
4. Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala;
5. Pelayanan Kenaikan Pangkat;
6. Pelayanan Kinerja (SKP);
7. Pelayanan Aplikasi Kepegawaian;
8. Pelayanan Absensi;
9. Pelayanan Penghargaan Satya Lencana;
10. Pelayanan Pengurusan Karpeg, KPE, Karis/Karsu;
11. Pelayanan Cuti;
12. Pelayanan administrasi LP2P/LHKPN;
13. Pelayanan Penyusunan Formasi Pegawai;
14. Pelayanan penyiapan pelaksanaan Pemindahan;
15. Pelayanan Izin Cerai;
16. Pelayanan/Pemrosesan administrasi Pensiun PNS/ASN;
17. Pelayanan Disiplin;
18. Pelayanan Ujian Dinas/Ujian Kenaikan Pangkat Penyesuan Ijazah;
19. Pelayanan Izin/Tugas Belajar;
20. Pelayanan Izin Gelar;
21. Pelayanan Diklat;
22. Pelayanan Persuratan;
23. Pelayanan SPPD dan Legalisir;
24. Pelayanan CPNS, Aduan Gugatan.

## Alur Pelayanan

### 1. REGISTRASI

- 1.1 Tamu datang ke loket layanan
- 1.2 Masukkan NIP ke Aplikasi layanan terintegrasi / Scan barcode emblem
- 1.3 Verifikasi NIP
- 1.4 Jika NIP benar maka aplikasi membuka menu layanan, jika nip salah, tamu dipersilahkan memperbaiki isian NIP

### 2. PILIH JENIS LAYANAN

- 2.1 Tamu memilih jenis layanan pada menu aplikasi layanan terintegrasi
- 2.2 Aplikasi mencetak no antrian/no registrasi tamu sesuai dengan jenis layanan

### 3. PROSES LAYANAN TAMU

- 3.1 Tamu memasuki ruang konsultasi/pelayanan sesuai dengan meja layanan pada no registrasi
- 3.2 memverifikasi jenis layanan, apabila jenis layanan konsultasi maka langsung dilayani
  - 3.2.1 Setelah proses konsultasi, hasil konsultasi dicetak, kartu registrasi di ttd oleh petugas dan diserahkan ke tamu kembali
  - 3.2.2 Tamu memberikan pilihan testimoni layanan dan memasukkan kartu registrasi ke kotak testimoni
- 3.3 Apabila jenis layanan Usul Dokumen Kepegawaian:
  - 3.3.1 Verifikasi berkas kelengkapan usulan
  - 3.3.2 Bila berkas tidak lengkap di kembalikan beserta kartu registrasi
  - 3.3.3 Bila berkas lengkap, mencetak tanda terima berkas dan menyerahkan kartu registrasi
  - 3.3.4 Tamu memberikan pilihan testimoni layanan dan memasukkan kartu registrasi ke kotak testimoni
- 3.4 Apabila jenis layanan pengambilan dokumen yg telah selesai

- 3.4.1 Verifikasi status dokumen
- 3.4.2 Bila dokumen belum selesai, menyampaikan perkiraan dokumen selesai dan menandatangani kartu registrasi
- 3.4.3 Bila dokumen telah selesai, memberikan dokumen, mencetak tanda terima dokumen dan menyerahkan kartu registrasi
- 3.4.4 Tamu memberikan pilihan testimoni layanan dan memasukkan kartu registrasi ke kotak testimoni

## Penutup

Standar Pelayanan yang disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Beberapa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain:

- a. Keramahan dari penyedia layanan;
- b. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat;
- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan;
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

Komitmen dari pimpinan dan seluruh pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pematang Jaya sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan terbaik dalam pelayanan kepegawaian secara cepat dan transparan.

#### Lampiran Buku Pelayanan Publik

1. Keputusan Bupati Pemalang Nomor : 800/856/Tahun 2017 tentang Layanan Kepegawaian Terintegrasi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang. [Kep Bupati ttg Layanan Terintegrasi.pdf](#)
2. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang Nomor : 067/109/BKD tentang Standar Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah. [Perka BKD Standar Pelayanan.pdf](#)
3. Keputusan Kepala BKD Nomor : 473.2/741/2018 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu pada BKD Kabupaten Pemalang. [Penetapan PPID Pembantu BKD.pdf](#)
4. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BKD Nomor : 473.2 / 757 / Tahun 2018 tentang Penetapan Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik. [Keputusan PPID ttg Daft Informasi.pdf](#)
5. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BKD Nomor : 473.2 / 773 / Tahun 2018 tentang Klasifikasi Informasi Yang Dikecualikan. [Keputusan PPID ttg info yg dikecualikan.pdf](#)

**BUKU PELAYANAN PUBLIK**  
**Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang**



Alamat : Jalan Surohadikusumo Nomor 1  
Telp. (0284) 321376 Fax. (0284) 321502 Pemalang 52312  
*<http://bkd.pemalangkab.go.id>*

## Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke khadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat rahmat, taufik serta hidayahNya, Buku Pelayanan Publik Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang dapat diselesaikan.

Buku ini diharapkan menjadi bahan bacaan para pegawai ASN di wilayah kabupaten pemalang, untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepegawaian dan pelayanan yang sudah dikemas dalam pelayanan terintegrasi satu pintu,

Demikian, semoga memberikan manfaat, serta turut mendorong perubahan pola pikir (mindset) dan budaya kerja (cultureset) ASN menuju terwujudnya pelayanan yang bersih dan akuntabel, efektif, dan efisien, serta memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Pemalang, Januari 2018  
Kepala BKD Kabupaten Pemalang

Sugiyanto, SH., M.Si 

## Latar Belakang

Berbagai kritik dan keluhan dari masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), wartawan seputar ketidakpuasan masyarakat yang menyangkut pelayanan publik yang tidak efektif dan efisien dari sisi biaya, waktu dan tenaga. Hal ini disebabkan oleh produktivitas PNS/ASN yang masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

PNS/ASN berkedudukan sebagai aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam menyelenggarakan tugasnya. Pelayanan publik di masa sekarang hendaknya makin lama makin baik, semakin cepat, semakin diperbaharui dan semakin sederhana dalam pelayanan publik.

Badan Kepegawaian Daerah meningkatkan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dengan melaksanakan Layanan Kepegawaian Terpadu dan Terintegrasi satu pintu yang disebut SIPINTER (Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian Terintegrasi), diharapkan dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat (PNS/ASN) serta mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan, mengurangi keterlambatan pelayanan.

## Sekilas Tentang Standar Pelayanan Publik di BKD Kabupaten Pemalang.

Jenis Pelayanan SIPINTER (Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian Terintegrasi), yang terdiri dari 24 jenis layanan antara lain :

1. Pelayanan Jabatan Struktural;
2. Pelayanan Jabatan Fungsional;
3. Pelayanan Jabatan Pelaksana;
4. Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala;
5. Pelayanan Kenaikan Pangkat;
6. Pelayanan Kinerja (SKP);
7. Pelayanan Aplikasi Kepegawaian;
8. Pelayanan Absensi;
9. Pelayanan Penghargaan Satya Lencana;
10. Pelayanan Pengurusan Karpeg, KPE, Karis/Karsu;
11. Pelayanan Cuti;
12. Pelayanan administrasi LP2P/LHKPN;
13. Pelayanan Penyusunan Formasi Pegawai;
14. Pelayanan penyiapan pelaksanaan Pemindahan;
15. Pelayanan Izin Cerai;
16. Pelayanan/Pemrosesan administrasi Pensiun PNS/ASN;
17. Pelayanan Disiplin;
18. Pelayanan Ujian Dinas/Ujian Kenaikan Pangkat Penyesuan Ijazah;
19. Pelayanan Izin/Tugas Belajar;
20. Pelayanan Izin Gelar;
21. Pelayanan Diklat;
22. Pelayanan Persuratan;
23. Pelayanan SPPD dan Legalisir;
24. Pelayanan CPNS, Aduan Gugatan.

## Alur Pelayanan

### 1. REGISTRASI

- 1.1 Tamu datang ke loket layanan
- 1.2 Masukkan NIP ke Aplikasi layanan terintegrasi / Scan barcode emblem
- 1.3 Verifikasi NIP
- 1.4 Jika NIP benar maka aplikasi membuka menu layanan, jika nip salah, tamu dipersilahkan memperbaiki isian NIP

### 2. PILIH JENIS LAYANAN

- 2.1 Tamu memilih jenis layanan pada menu aplikasi layanan terintegrasi
- 2.2 Aplikasi mencetak no antrian/no registrasi tamu sesuai dengan jenis layanan

### 3. PROSES LAYANAN TAMU

- 3.1 Tamu memasuki ruang konsultasi/pelayanan sesuai dengan meja layanan pada no registrasi
- 3.2 memverifikasi jenis layanan, apabila jenis layanan konsultasi maka langsung dilayani
  - 3.2.1 Setelah proses konsultasi, hasil konsultasi dicetak, kartu registrasi di ttd oleh petugas dan diserahkan ke tamu kembali
  - 3.2.2 Tamu memberikan pilihan testimoni layanan dan memasukkan kartu registrasi ke kotak testimoni
- 3.3 Apabila jenis layanan Usul Dokumen Kepegawaian:
  - 3.3.1 Verifikasi berkas kelengkapan usulan
  - 3.3.2 Bila berkas tidak lengkap di kembalikan beserta kartu registrasi
  - 3.3.3 Bila berkas lengkap, mencetak tanda terima berkas dan menyerahkan kartu registrasi
  - 3.3.4 Tamu memberikan pilihan testimoni layanan dan memasukkan kartu registrasi ke kotak testimoni
- 3.4 Apabila jenis layanan pengambilan dokumen yg telah selesai
  - 3.4.1 Verifikasi status dokumen
  - 3.4.2 Bila dokumen belum selesai, menyampaikan perkiraan dokumen selesai dan menandatangani kartu registrasi
  - 3.4.3 Bila dokumen telah selesai, memberikan dokumen, mencetak tanda terima dokumen dan menyerahkan kartu registrasi
  - 3.4.4 Tamu memberikan pilihan testimoni layanan dan memasukkan kartu registrasi ke kotak testimoni

## Penutup

Demikian Buku Pelayanan Publik ini dikemas berdasarkan Payung Hukum :

1. Undang undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kulusi, dan Nepotisme.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
4. Undang-undang Momor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
5. Peraturan Bupati Pemalang Nomor 34 tahun 2016 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang

Lampiran Buku Pelayanan Publik

1. Keputusan Bupati Pemalang Nomor : 800/856/Tahun 2017 tentang Layanan Kepegawaian Terintegrasi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang. [Kep Bupati ttg Layanan Terintegrasi.pdf](#)
2. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang Nomor : 067/109/BKD tentang Standar Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah. [Perka BKD Standar Pelayanan.pdf](#)
3. Keputusan Kepala BKD Nomor : 473.2/741/2018 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu pada BKD Kabupaten Pemalang. [Penetapan PPID Pembantu BKD.pdf](#)
4. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BKD Nomor : 473.2 / 757 / Tahun 2018 tentang Penetapan Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik. [Keputusan PPID ttg Daft Informasi.pdf](#)
5. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BKD Nomor : 473.2 / 773 / Tahun 2018 tentang Klasifikasi Informasi Yang Dikecualikan. [Keputusan PPID ttg info yg dikecualikan.pdf](#)