

2. Standar Pelayanan Administrasi Pengangkatan dalam dan Pemberhentian dari Jabatan Fungsional

## **STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGANGKATAN DALAM DAN PEMBERHENTIAN DARI JABATAN FUNGSIONAL**

### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

#### **A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999
2. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1994 tentang Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil
3. Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 1999 tentang Rumpun Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
5. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

#### **B. Latar Belakang**

Jabatan fungsional dibedakan menjadi dua, yaitu jabatan fungsional khusus (tertentu) dan jabatan fungsional umum. Pengangkatan PNS dalam jabatan fungsional, disamping merupakan salah satu sarana pembinaan karir PNS yang bersangkutan, dimaksudkan juga untuk penataan staf dan mengisi lowongan formasi jabatan. Pengangkatan dalam dan pemberhentian PNS Sekretariat Negara dalam jabatan fungsional telah dilaksanakan dengan baik, sesuai formasi dan syarat jabatan yang tertuang dalam peta jabatan. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional PNS di lingkungan Sekretariat Negara, dipandang perlu untuk menetapkan standar pelayanan administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional PNS di lingkungan Sekretariat Negara sebagai acuan dalam penanganan usul pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional.

#### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional PNS di lingkungan Sekretariat Negara adalah memberikan pelayanan yang lebih mudah, lebih lancar, dan lebih jelas kepada PNS Sekretariat Negara dalam proses pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional.

Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada PNS Sekretariat Negara yang akan diberhentikan atau diangkat dalam jabatan fungsional, sehingga proses penanganan pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional PNS Sekretariat Negara dapat berjalan dengan lancar.

#### **D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional PNS di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Kepegawaian.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Mutasi Jabatan Non Struktural dan staf yang dikoordinasikan oleh Kepala Bagian Mutasi Kepegawaian, Biro Kepegawaian.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Kepegawaian.
4. Sasaran pelayanan adalah terciptanya sistem dan mekanisme administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional PNS di lingkungan Sekretariat Negara.
5. Pengguna pelayanan adalah PNS yang akan diberhentikan atau diangkat dalam jabatan fungsional di lingkungan Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah:
  - a. Surat Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu di lingkungan Sekretariat Negara;
  - b. Surat Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang peningkatan/kenaikan jabatan pejabat fungsional tertentu di lingkungan Sekretariat Negara;
  - c. Surat Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pembebasan sementara PNS dari jabatan fungsional tertentu di lingkungan Sekretariat Negara;
  - d. Surat Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari jabatan fungsional tertentu di lingkungan Sekretariat Negara
  - e. Penetapan Angka Kredit pejabat fungsional tertentu di lingkungan Sekretariat Negara, sebagai bahan pembinaan karir pejabat fungsional yang bersangkutan;
  - f. Pembayaran tunjangan jabatan pejabat fungsional tertentu;
  - g. Surat Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional umum di lingkungan Sekretariat Negara.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terbangunnya sistem dan prosedur pelayanan administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional PNS di lingkungan Sekretariat Negara yang efektif, efisien, dan transparan.

8. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Menguasai peraturan di bidang kepegawaian, khususnya yang menyangkut jabatan fungsional PNS
  - b. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office
  - c. Mampu menyusun draf surat, memorandum pimpinan, dan rancangan Keputusan Menteri Sekretaris Negara

**BAGIAN KEDUA**  
**KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN**

**A. Kerangka Posedur**

Prosedur Pelayanan	Staf Deputi/Biro	Mensesneg	Deputi	Unit Pelayanan			
				Karo	Kabag	Kasubag & Staf	
A. Administrasi pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu (khusus) PNS di lingkungan Sekretariat Negara							
1. Prosedur Pelayanan Administrasi 1) Penerimaan usul pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu 2) Penelitian usul pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu (per orang 15 menit) 3) Penyiapan dan pengajuan memorandum dan rancangan SK Menteri Sekretaris Negara tentang pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu (1 hari) 4) Penandatanganan Kepmensesneg 5) Penyiapan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 jam) 6) Penggandaan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (15 menit) 7) Penyampaian Petikan kepada PNS yang bersangkutan dan Salinan kepada Biro Keuangan (1 hari) dan kepada instansi terkait (2 hari)	1 →		→	→	→	→	2 ↓ 3 ← 4 ↓ 5 ← 6 ↓ 6 ↓
B. Administrasi peningkatan/kenaikan jabatan pejabat fungsional tertentu (khusus) di lingkungan Sekretariat Negara							
1. Prosedur Pelayanan Administrasi 1) Penerimaan usul peningkatan/kenaikan jabatan pejabat fungsional tertentu 2) Penelitian usul peningkatan/kenaikan jabatan pjabat fungsional tertentu (15 menit) 3) Penyiapan dan pengajuan memorandum dan SK Menteri Sekretaris Negara tentang kenaikan jabatan pejabat fungsional tertentu (1 hari) 4) Penandatanganan Kepmensesneg 5) Penyiapan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 jam) 6) Penggandaan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (15 menit) 7) Penyampaian Petikan kepada PNS yang bersangkutan dan Salinan kepada Biro Keuangan (1 hari) dan kepada instansi terkait (2 hari)	1 →		→	→	→	→	2 ↓ 3 ← 4 ↓ 5 ← 6 ↓ 7 ↓

Prosedur Pelayanan	Staf Deputi/Biro	Mensesneg	Deputi	Unit Pelayanan		
				Karo	Kabag	Kasubag & Staf
C. Administrasi Pembebasan Sementara dari Jabatan Fungsional Tertentu						
1. Prosedur Pelayanan Administrasi 1) Penerimaan berkas kelengkapan administrasi permohonan pembebasan sementara dari jabatan fungsional tertentu 2) Penelitian usul pembebasan sementara dari jabatan fungsional tertentu (per orang 15 menit) 3) Penyiapan dan pengajuan memorandum dan Rancangan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 hari) 4) Penandatanganan Keputusan Menteri Sekretaris Negara 5) Penyiapan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 jam) 6) Penggandaan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (15 menit) 7) Penyampaian Petikan kepada PNS yang bersangkutan dan Salinan kepada Biro Keuangan (1 hari) dan kepada instansi terkait (2 hari)						
D. Administrasi pemberhentian dari jabatan fungsional tertentu (khusus) PNS di lingkungan Sekretariat Negara						
1. Prosedur Pelayanan Administrasi 1) Penerimaan usul pemberhentian dari jabatan fungsional tertentu 2) Penelitian usul pemberhentian dari jabatan fungsional tertentu (15 menit) 3) Penyiapan dan pengajuan memorandum dan SK Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari jabatan fungsional tertentu (1 hari) 4) Penandatanganan Keputusan Menteri Sekretaris Negara 5) Penyiapan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 jam) 6) Penggandaan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (15 menit) 7) Penyampaian Petikan kepada PNS yang bersangkutan dan Salinan kepada Kepala Biro Keuangan (1 hari) dan kepada instansi terkait (2 hari)						

Prosedur Pelayanan	Staf Deputi/Biro	Mensesneg	Deputi	Unit Pelayanan		
				Karo	Kabag	Kasubag & Staf
E. Administrasi Penetapan Angka Kredit pejabat fungsional tertentu (khusus) di lingkungan Sekretariat Negara						
1. Prosedur Pelayanan Administrasi 1) Penerimaan usul penetapan angka kredit pejabat fungsional tertentu 2) Penelitian usul penetapan angka kredit pejabat fungsional tertentu (15 menit) 3) Penyiapan dan pengajuan memorandum dan penetapan angka kredit pejabat fungsional tertentu (1 hari) 4) Penandatanganan penetapan angka kredit 5) Penggandaan penetapan angka kredit (15 menit) 6) Penyampaian penetapan angka kredit kepada PNS yang bersangkutan (1 hari) dan instansi terkait (2 hari)						
F. Administrasi Pengusulan Pembayaran Tunjangan Jabatan Pejabat Fungsional Tertentu						
1. Prosedur Pelayanan Administrasi 1) Penggandaan SK pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu (15 menit) 2) Penyiapan SPMT dan SPTMJ (1 hari) 3) Penggandaan SPMT dan SPTMJ (15 menit) 4) Penyampaian SPMT, SPTMJ, dan Salinan SK pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu ke KPPN melalui Biro Keuangan, untuk pembayaran tunjangan jabatan (15 menit)						

## B. Prosedur Pelayanan

1. Administrasi pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu (khusus) PNS di lingkungan Sekretariat Negara
  - a. Menerima usul pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu
  - b. Meneliti usul pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu (15 menit)
  - c. Menyiapkan dan mengajukan memorandum dan SK Menteri Sekretaris Negara tentang pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu (1 hari)
  - d. Penandatanganan Keputusan Menteri Sekretaris Negara

e. Menyiapkan ...

- e. Menyiapkan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 jam)
  - f. Menggandakan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (15 menit)
  - g. Menyampaikan Petikan kepada PNS yang bersangkutan dan Salinan kepada Biro Keuangan (1 hari) dan kepada instansi terkait (2 hari)
2. Administrasi peningkatan/kenaikan jabatan pejabat fungsional tertentu (khusus) di lingkungan Sekretariat Negara
- a. Menerima usul peningkatan/kenaikan jabatan pejabat fungsional tertentu
  - b. Meneliti usul peningkatan/kenaikan jabatan pejabat fungsional tertentu (15 menit)
  - c. Menyiapkan dan pengajuan memorandum dan SK Menteri Sekretaris Negara tentang kenaikan jabatan pejabat fungsional tertentu (1 hari)
  - d. Penandatanganan Keputusan Menteri Sekretaris Negara
  - e. Menyiapkan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 jam)
  - f. Menggandakan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (15 menit)
  - g. Menyampaikan Petikan kepada PNS yang bersangkutan dan Salinan kepada Biro Keuangan (1 hari) dan kepada instansi terkait (2 hari)
3. Administrasi Pembebasan Sementara dari Jabatan Fungsional Tertentu
- a. Menerima berkas kelengkapan administrasi permohonan pembebasan sementara dari jabatan fungsional tertentu
  - b. Meneliti usul pembebasan sementara dari jabatan fungsional tertentu (per orang 15 menit)
  - c. Menyiapkan dan pengajuan memorandum dan Rancangan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 hari)
  - d. Penandatanganan Keputusan Menteri Sekretaris Negara
  - e. Menyiapkan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 jam)
  - f. Menggandakan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (15 menit)
  - g. Menyampaikan Petikan kepada PNS yang bersangkutan dan Salinan kepada Biro Keuangan (1 hari) dan kepada instansi terkait (2 hari)
4. Administrasi pemberhentian dari jabatan fungsional tertentu (khusus) PNS di lingkungan Sekretariat Negara
- a. Menerima usul pemberhentian dari jabatan fungsional tertentu
  - b. Meneliti usul pemberhentian dari jabatan fungsional tertentu (15 menit)
  - c. menyiapkan dan pengajuan memorandum dan SK Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari jabatan fungsional tertentu (1 hari)
  - d. Penandatanganan Keputusan Menteri Sekretaris Negara
  - e. Menyiapkan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 jam)

f. Menggandakan ...

- f. Menggandakan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (15 menit)
  - g. Menyampaikan Petikan kepada PNS yang bersangkutan dan Salinan kepada Biro Keuangan (1 hari) dan kepada instansi terkait (2 hari)
5. Administrasi Penetapan Angka Kredit pejabat fungsional tertentu (khusus) di lingkungan Sekretariat Negara
- a. Menerima usul penetapan angka kredit pejabat fungsional tertentu
  - b. Meneliti usul penetapan angka kredit pejabat fungsional tertentu (15 menit)
  - c. Menyiapkan dan mengajukan memorandum dan penetapan angka kredit pejabat fungsional tertentu (1 hari)
  - d. Penandatanganan penetapan angka kredit (1 hari)
  - e. Menggandakan penetapan angka kredit (15 menit)
  - f. Menyampaikan penetapan angka kredit kepada PNS yang bersangkutan (1 hari) dan kepada instansi terkait (2 hari)
6. Administrasi Pembayaran Tunjangan Jabatan Pejabat Fungsional Tertentu
- a. Menggandakan SK pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu (15 menit)
  - b. Menyiapkan SPMT dan SPTMJ (1 hari)
  - c. Menggandakan SPMT dan SPTMJ (15 menit)
  - d. Menyampaikan SPMT, SPTMJ, dan Salinan SK pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu ke KPPN melalui Biro Keuangan, untuk pembayaran tunjangan jabatan (15 menit)
7. Administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional umum PNS di lingkungan Sekretariat Negara
- a. Menerima usul pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional umum
  - b. Meneliti usul pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional umum (15 menit)
  - c. Mencocokkan usul pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional umum dengan peta jabatan (10 menit)
  - d. Menyiapkan dan pengajuan memorandum dan SK Menteri Sekretaris Negara tentang pengangkatan dalam/pemberhentian dari jabatan fungsional umum (1 hari)
  - e. Penandatanganan Keputusan Menteri Sekretaris Negara
  - f. Menyiapkan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (1 jam)
  - g. Menggandakan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (15 menit)
  - h. Menyampaikan Petikan kepada PNS yang bersangkutan dan Salinan kepada Biro Keuangan (1 hari) dan kepada instansi terkait (2 hari)

### C. Persyaratan

1. Administrasi pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu (khusus) PNS di lingkungan Sekretariat Negara
  - a. Persyaratan teknis bagi pengguna pelayanan:
    - 1) PNS yang memberikan pelayanan di bidang yang berkaitan dengan jabatan fungsional tertentu, seperti pustakawan, arsiparis, analis kepegawaian, dan lain-lain
    - 2) Memiliki ijazah sesuai dengan syarat jabatan
    - 3) Berpangkat sesuai dengan syarat jabatan
    - 4) Setiap unsur DP3 rata-rata bernilai baik dalam satu tahun terakhir
    - 5) Tersedianya lowongan formasi untuk pengangkatan dalam jabatan
  - b. Persyaratan administrasi bagi pengguna pelayanan:
    - 1) Fotokopi SK Pengangkatan sebagai CPNS dan PNS
    - 2) Fotokopi Penetapan Angka Kredit (PAK)
    - 3) Fotokopi DP3 tahun terakhir
    - 4) Fotokopi sertifikat lulus diklat (jika sudah mengikuti diklat)
2. Administrasi peningkatan/kenaikan jabatan pejabat fungsional tertentu (khusus) di lingkungan Sekretariat Negara
  - a. Persyaratan teknis bagi pengguna pelayanan:
    - 1) Telah menduduki jabatan fungsional tertentu di lingkungan Sekretariat Negara
    - 2) Paling singkat telah satu tahun dalam jabatan terakhir
    - 3) Memenuhi angka kredit kumulatif yang ditentukan untuk kenaikan jabatan setingkat lebih tinggi
    - 4) Setiap unsur DP3 rata-rata bernilai baik dalam satu tahun terakhir
  - b. Persyaratan administrasi bagi pengguna pelayanan:
    - 1) Fotokopi SK jabatan terakhir
    - 2) Fotokopi SK pangkat terakhir
    - 3) Fotokopi Penetapan Angka Kredit (PAK) terakhir
    - 4) Fotokopi DP3 tahun terakhir
3. Administrasi Pembebasan Sementara dari Jabatan Fungsional Tertentu
  - a. Persyaratan teknis bagi pengguna pelayanan:
    - 1) Dalam jangka waktu 5 tahun sejak diangkat dalam pangkat dan atau jabatan terakhir tidak dapat mengumpulkan angka kredit minimal yang ditentukan untuk kenaikan pangkat setingkat lebih tinggi
    - 2) Dijatuhi hukuman disiplin berupa hukuman disiplin tingkat sedang atau tingkat berat berupa penurunan pangkat berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980
    - 3) Diberhentikan sementara sebagai PNS berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1966
    - 4) Ditugaskan secara penuh di luar jabatan fungsional tertentu

- 5) Cuti di Luar Tanggungan Negara kecuali untuk persalinan keempat dan seterusnya
  - 6) Menjalani tugas belajar lebih dari 6 (enam) bulan
- b. Persyaratan administrasi bagi pengguna pelayanan:
- 1) Fotokopi SK pengangkatan dalam jabatan
  - 2) Fotokopi SK pangkat terakhir
  - 3) SK penjatuhan hukuman disiplin
  - 4) SK pemberhentian sementara sebagai PNS
  - 5) Daftar rincian pelaksanaan tugas
  - 6) SK pemberian Cuti di Luar Tanggungan Negara
4. Administrasi pemberhentian dari jabatan fungsional tertentu (khusus) PNS di lingkungan Sekretariat Negara
- a. Persyaratan teknis bagi pengguna pelayanan:
- 1) Dijatuhi hukuman disiplin tingkat berat kecuali jenis hukuman disiplin tingkat berat berupa penurunan pangkat
  - 2) Dalam jangka waktu satu tahun sejak dibebaskan sementara dari jabatannya tidak dapat mengumpulkan angka kredit yang ditentukan
- b. Persyaratan administrasi bagi pengguna pelayanan:
- 1) Fotokopi SK pangkat terakhir
  - 2) Fotokopi SK jabatan terakhir
  - 3) Fotokopi SK pembebasan sementara dari jabatan fungsional tertentu
  - 4) Fotokopi SK penjatuhan hukuman disiplin
5. Administrasi Penetapan Angka Kredit pejabat fungsional tertentu (khusus) di lingkungan Sekretariat Negara
- a. Persyaratan teknis bagi pengguna pelayanan:  
Telah melaksanakan kegiatan yang mendukung tugas jabatannya
- b. Persyaratan administrasi bagi pengguna pelayanan:
- 1) Fotokopi SK pangkat terakhir
  - 2) Fotokopi SK jabatan terakhir
  - 3) Fotokopi Penetapan Angka Kredit terakhir
  - 4) Laporan Hasil Kegiatan selama kurun waktu tertentu
6. Administrasi Pembayaran Tunjangan Jabatan Pejabat Fungsional Tertentu
- a. Persyaratan teknis bagi pengguna pelayanan:  
Berdasarkan keputusan pejabat yang berwenang, telah diangkat dalam jabatan fungsional tertentu
- b. Persyaratan administrasi bagi pengguna pelayanan:
- 1) Salinan SK pengangkatan dalam jabatan
  - 2) Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas (SPMT)
  - 3) Surat Pernyataan Telah Menduduki Jabatan (SPTMJ)

7. Administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional umum PNS di lingkungan Sekretariat Negara

a. Persyaratan teknis bagi pengguna pelayanan:

- 1) PNS yang tidak menduduki jabatan struktural maupun jabatan fungsional tertentu (khusus)
- 2) Tersedianya lowongan formasi untuk pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional umum

b. Persyaratan administrasi bagi pengguna pelayanan:

Adanya usulan pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional umum dari pimpinan Satuan Organisasi di lingkungan Sekretariat Negara

#### **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Komputer, printer, mesin fotokopi, pesawat telepon, dan kendaraan roda empat

#### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

#### **F. Tempat pelayanan**

Pelayanan administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional diselenggarakan di Biro Kepegawaian, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia.

#### **G. Peringatan**

Dalam hal tidak terpenuhinya salah satu persyaratan administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional, akan menghambat proses penanganan pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional.

#### **H. Jadwal pelayanan**

Pelayanan administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional diselenggarakan selama jam kerja kedinasan.

#### **I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan berkenaan dengan pelayanan administrasi pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan fungsional di lingkungan Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Kepegawaian.
2. Biro Kepegawaian mendelagasikan wewenang kepada Kepala Bagian Mutasi Kepegawaian untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Mutasi Kepegawaian beserta staf menyelesaikan pengaduan/keluhan/masukan.