

2. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Fungsional di Lingkungan Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN
PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN FUNGSIONAL
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1999 tentang Jabatan Fungsional
2. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil
3. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar
4. Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 1972 tentang Tanggung Jawab Fungsional Pendidikan dan Pelatihan
5. Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 1999 tentang Penerapan Jabatan Fungsional
6. Keputusan Menteri Pertama Nomor 224/MP/1961 tentang Peraturan Pelaksanaan tentang Pemberian Tugas Belajar di Dalam dan di Luar Negeri
7. 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
8. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 6 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan di Lingkungan Sekretariat Negara
9. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia
10. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Fungsional

B. Latar Belakang

Dalam rangka pengembangan sumber daya manusia di lingkungan Sekretariat Negara, dipandang perlu bagi setiap pegawai yang memenuhi syarat diberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan baik di dalam negeri maupun di luar negeri, sesuai dengan bidang tugas fungsional yang disandangnya. Agar penyelenggaraan Diklat Fungsional dapat diselenggarakan dengan lebih lancar, efektif, dan efisien, maka diperlukan adanya standar pelayanan penyelenggaraan Diklat Fungsional.

C. Maksud ...

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan penyelenggaraan Diklat Fungsional di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk memberikan pedoman penyelenggaraan Diklat Fungsional yang efektif dan efisien, serta untuk memberikan penjelasan pelayanan Diklat Fungsional yang optimal.

Tujuannya adalah:

- a. agar dicapai kesamaan pengertian dan tindakan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan;
- b. untuk memperlancar pencapaian tujuan pendidikan dan pelatihan, yang pada akhirnya dapat mendukung visi dan misi serta kelancaran pencapaian tugas pokok Sekretariat Negara secara efektif dan efisien;
- c. optimalnya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, khususnya di bidang fungsional;
- d. meningkatnya pengetahuan dan pelayanan bagi pejabat/pegawai Pusdiklat Sekretariat Negara dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang akan diselenggarakan.

D. Ruang Lingkup

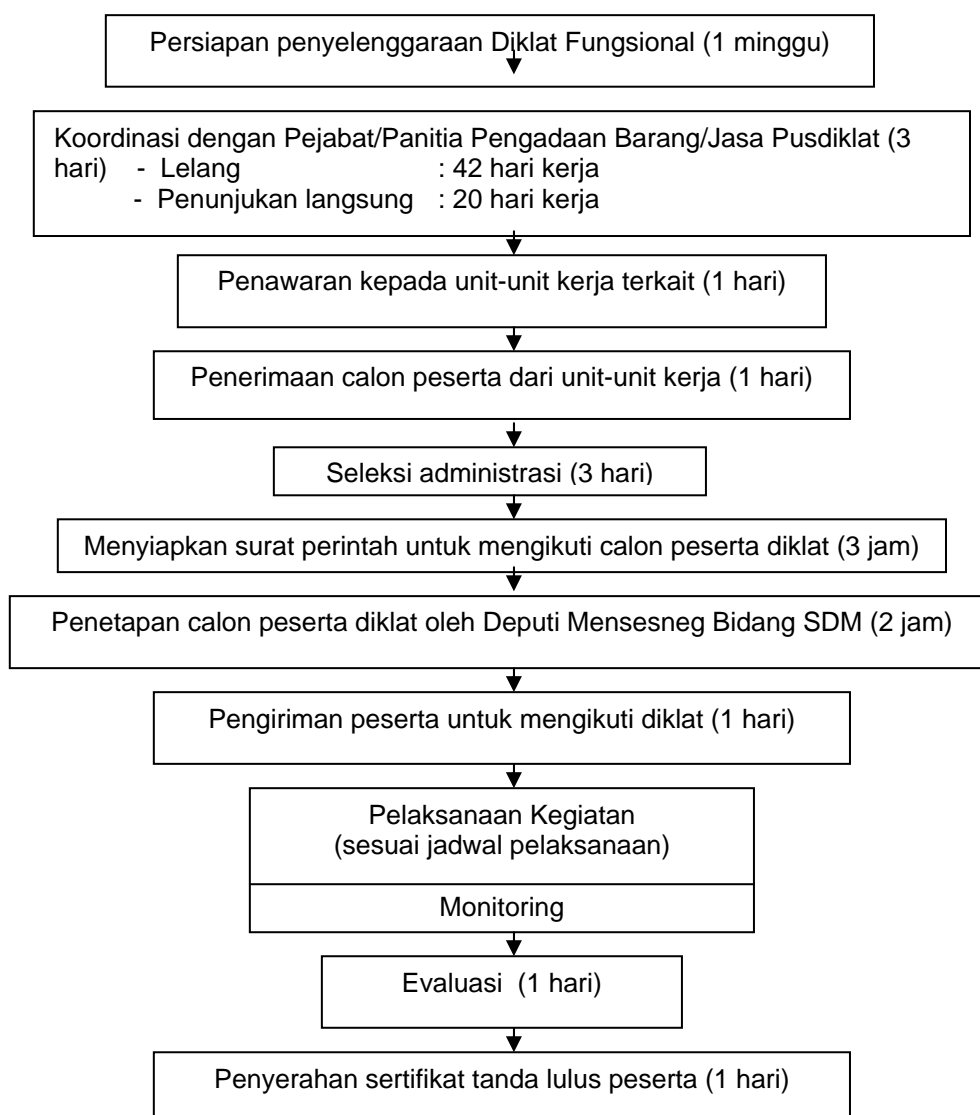
1. Unit pelayanan yang menyelenggarakan Diklat Fungsional di lingkungan Sekretariat Negara adalah Pusat Pendidikan dan Pelatihan.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bidang Fungsional dan staf Pusdiklat yang secara fungsional/administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan program Diklat Fungsional.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam penyelenggaraan Diklat Fungsional, sehingga pelaksanaannya dapat dilakukan dengan lancar, efektif, dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah:
 - a. seluruh pejabat/pegawai baik di lingkungan Sekretariat Negara maupun instansi lainnya; dan
 - b. siswa/mahasiswa yang berasal dari SMA/SMK/D3/S1.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terselenggaranya Diklat Fungsional bagi pejabat/pegawai baik di lingkungan Sekretariat Negara maupun instansi lainnya.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah meningkatnya kompetensi pejabat/pegawai sesuai dengan Diklat Fungsional yang diikuti, meliputi pengetahuan, keahlian, dan perilaku.
8. Definisi peristilahan
Diklat Fungsional adalah pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan dengan tujuan mencapai persyaratan kompetensi yang sesuai dengan jenis dan jenjang Jabatan fungsional masing-masing.

9. Standar Kompetensi Pelaksana:
- a. Mampu mengidentifikasi kebutuhan Diklat Fungsional melalui analisis kebutuhan diklat
 - b. Mampu merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi program Diklat Fungsional

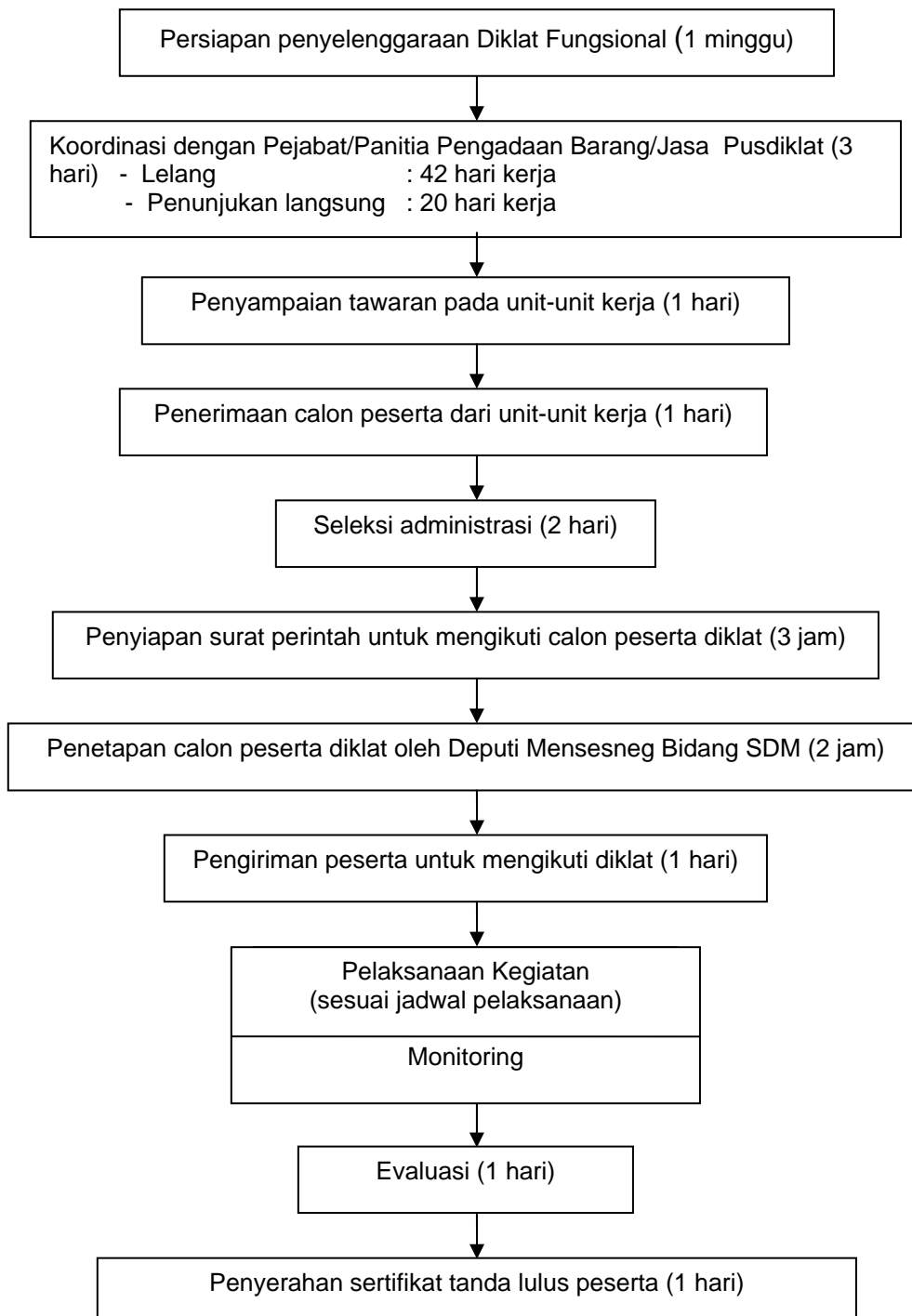
BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur

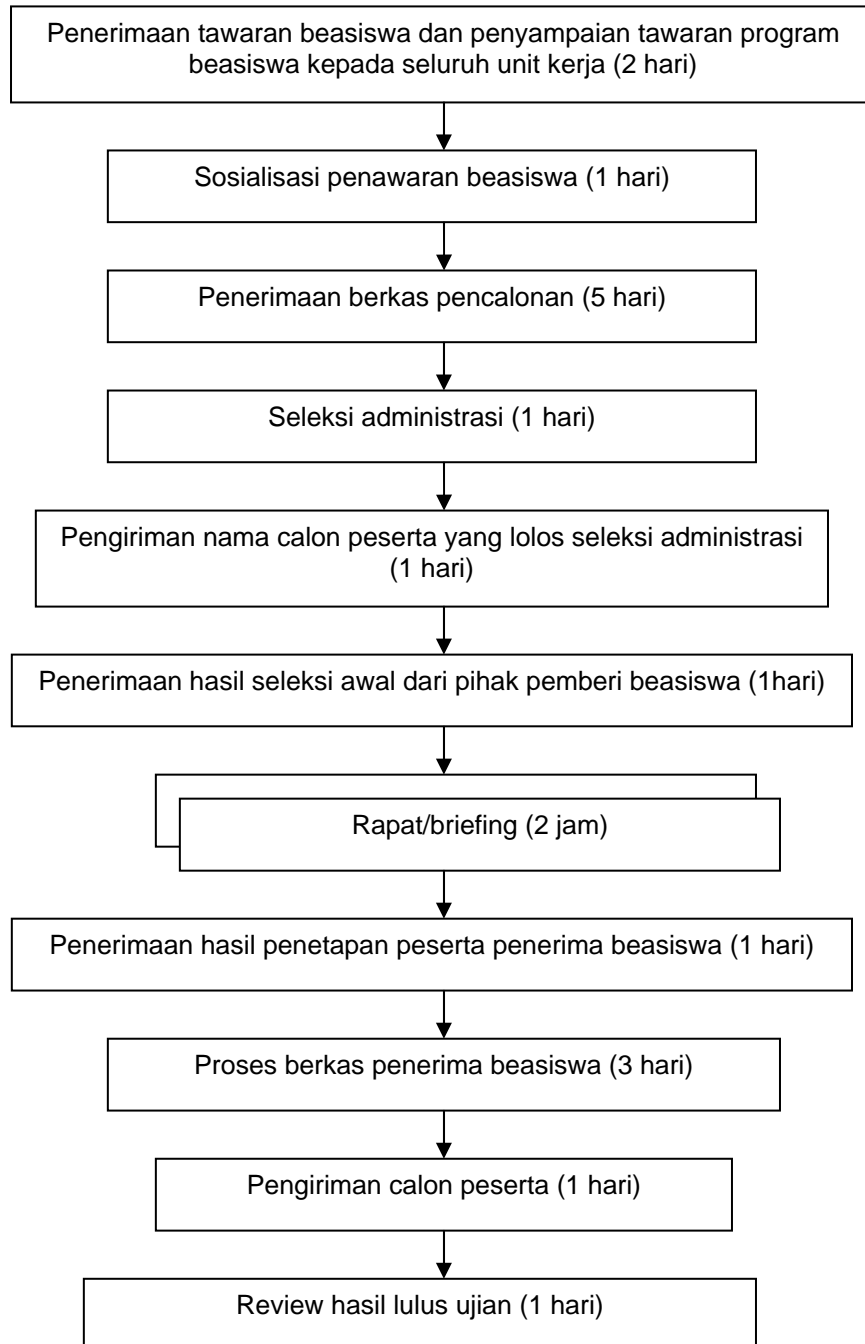
1. Diklat Non-Swakelola – Umum



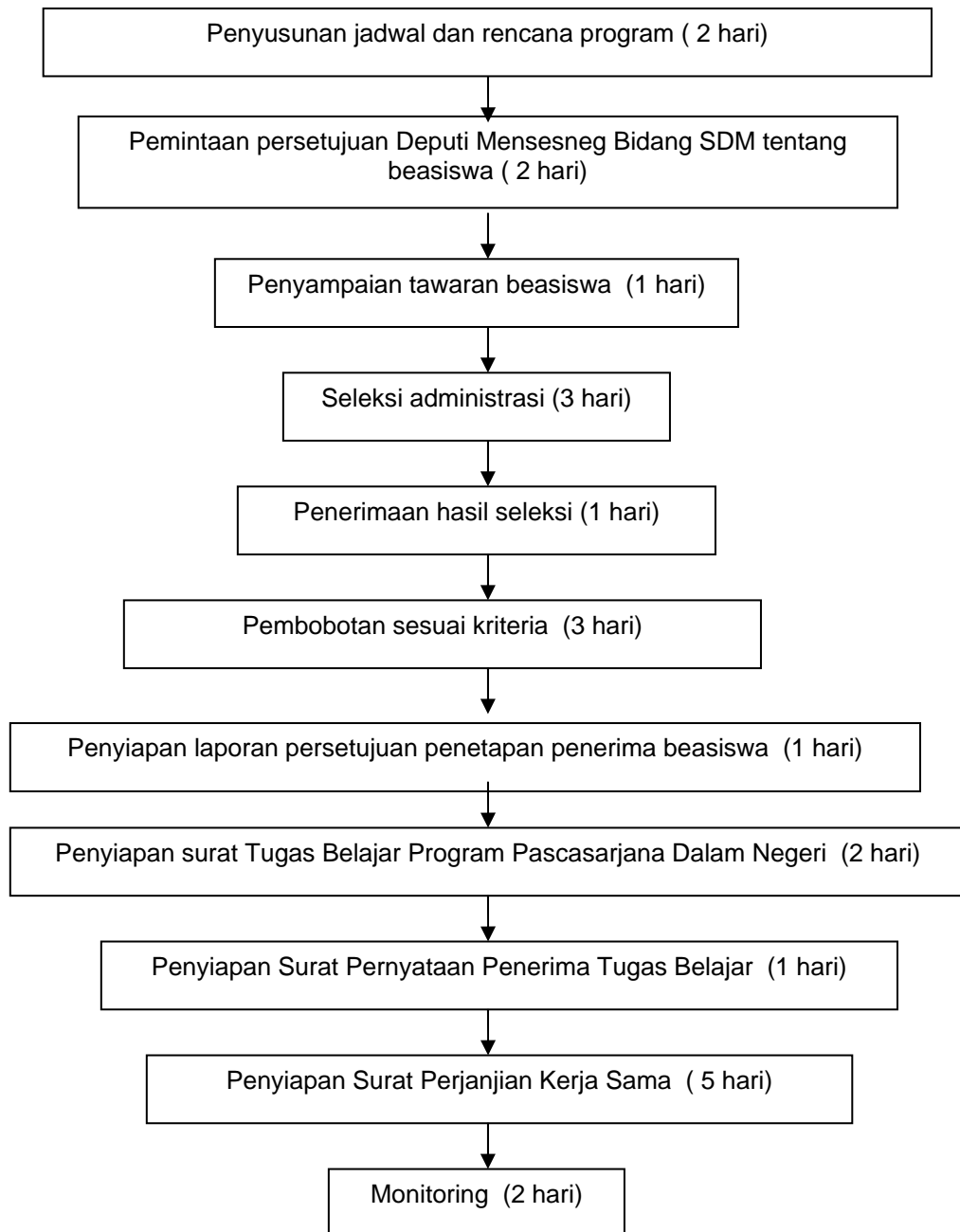
2. Diklat Non-Swakelola – Khusus



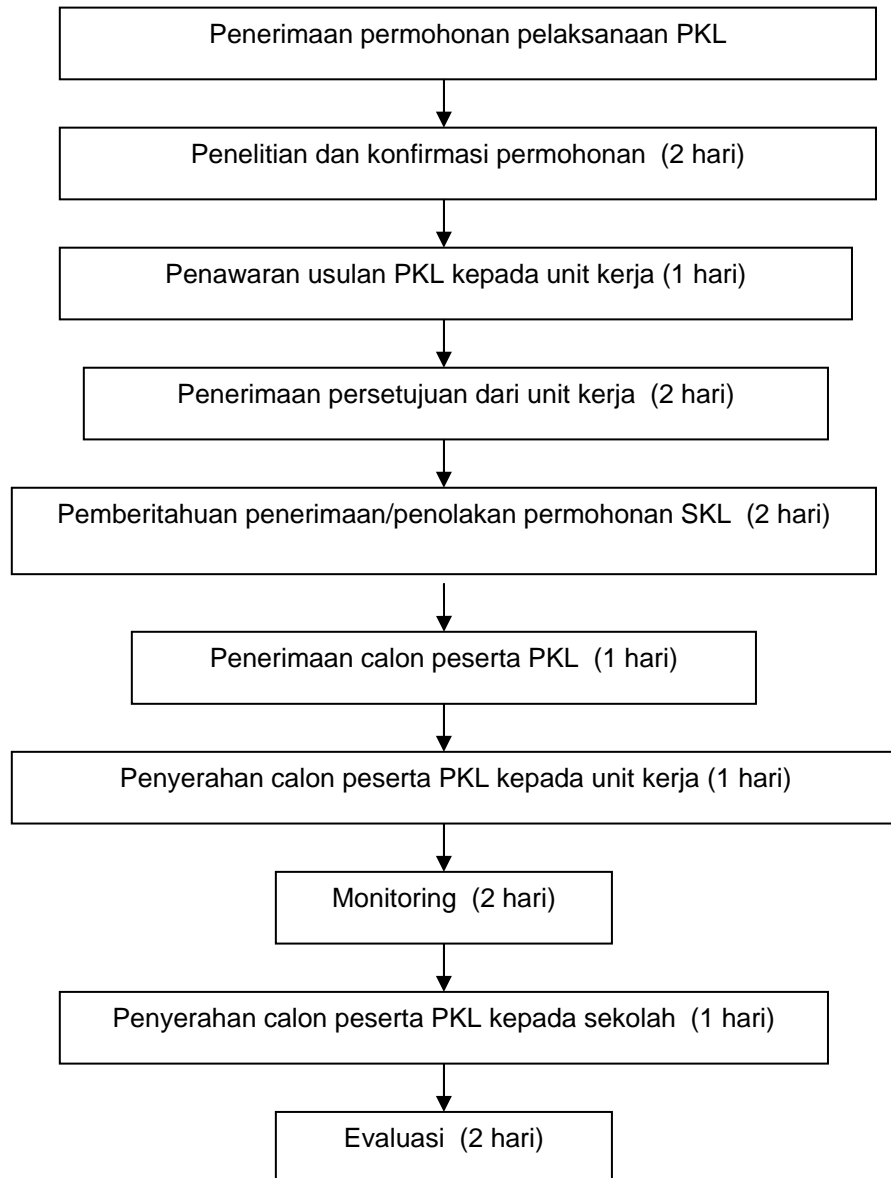
3. Beasiswa Luar Negeri



4. Beasiswa Dalam Negeri



5. Praktek Kerja Lapangan



B. Prosedur Pelayanan

1. Diklat Non-Swakelola – Umum

- a. Persiapan penyelenggaraan Diklat Fungsional (1 minggu):
 - 1) Analisis kebutuhan diklat dengan membandingkan kompetensi yang dipersyaratkan dalam jabatan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai yang bersangkutan dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan
 - 2) Menyusun skala prioritas sesuai dengan kebutuhan kedinasan dan penyediaan anggaran yang diperlukan setiap unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara
 - 3) Mempersiapkan perencanaan kegiatan Diklat Fungsional:

a) Menerima ...

- a) Menerima penugasan dan arahan dari Kepala Bidang Diklat Fungsional untuk merencanakan kegiatan Diklat Fungsional di lingkungan Sekretariat Negara
 - b) Menghimpun usulan kegiatan Diklat Fungsional dari unit kerja di lingkungan Setneg
 - c) Menyusun laporan rencana kegiatan Diklat Fungsional untuk dilaporkan kepada atasan
- b. Melaksanakan koordinasi dengan pejabat/panitia pengadaan barang/jasa Pusdiklat (3 hari):
 - Lelang : 42 hari kerja
 - Penunjukan langsung : 20 hari kerja
 - c. Menawarkan program kepada unit-unit kerja sesuai dengan persyaratan yang ditentukan (1 hari)
 - d. Menerima calon peserta dari unit-unit kerja (1 hari)
 - e. Seleksi administratif persyaratan peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku (3 hari)
 - f. Menyiapkan surat perintah untuk mengikuti calon peserta diklat (3 jam)
 - g. Menetapkan calon peserta diklat oleh Deputi Mensesneg Bidang SDM (2 jam).
 - h. Mengirimkan peserta untuk mengikuti diklat (1 hari)
 - i. Melaksanakan kegiatan dan monitoring (sesuai dengan pelaksanaan kegiatan):
 - 1) Memantau pelaksanaan program Diklat Fungsional
 - 2) Mempersiapkan laporan evaluasi kegiatan
 - j. Evaluasi (1 hari):
 - 1) Menerima laporan hasil pelaksanaan diklat dari peserta
 - 2) Membuat laporan evaluasi kegiatan
 - k. Menyerahkan sertifikat tanda lulus peserta dan kemudian membagikannya pada peserta (1 hari)

2. Diklat Non-Swakelola – Khusus

- a. Persiapan penyelenggaraan Diklat Fungsional (1 minggu):
 - 1) Analisis kebutuhan diklat dengan membandingkan kompetensi yang dipersyaratkan dalam jabatan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai yang bersangkutan dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan
 - 2) Menyusun skala prioritas sesuai dengan kebutuhan kedinasan dan penyediaan anggaran yang diperlukan setiap unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara

3) Menyusun ...

- 3) Menyusun program Diklat Fungsional:
 - a). Menyusun program Diklat Fungsional sesuai hasil rapat dengan unit kerja/lembaga pendidikan terkait
 - b). Melaporkan hasil penyusunan program Diklat Fungsional kepada Kabid Fungsional
 - c). Menyiapkan konsep memorandum Kepala Pusdiklat kepada Kepala Biro Perencanaan tentang program Diklat Fungsional
 - 4) Mempersiapkan Perencanaan Kegiatan Diklat Fungsional:
 - a). Menerima penugasan dan arahan dari Kabid Diklat Fungsional untuk merencanakan kegiatan Diklat Fungsional di lingkungan Sekretariat Negara
 - b). Menghimpun usulan kegiatan Diklat Fungsional dari unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara
 - c). Menyusun laporan rencana kegiatan Diklat Fungsional untuk dilaporkan kepada atasan
 - 5) Melaksanakan rapat pembahasan kurikulum Diklat Fungsional:
 - a). Membuat memorandum/surat tentang undangan rapat tentang pembahasan kurikulum Diklat Fungsional dengan unit kerja pengusul kegiatan Diklat Fungsional
 - b). Membuat surat undangan tentang pembahasan kurikulum Diklat Fungsional rapat dengan lembaga pendidikan atau lembaga bantuan luar negeri
 - c). Menyiapkan Rapat pembahasan kurikulum Diklat Fungsional. Membuat laporan hasil rapat pembahasan kurikulum Diklat Fungsional kepada Kabid Fungsional
 - d). Menyiapkan konsep memorandum Kepala Bidang Fungsional kepada Kepala Pusdiklat dan Deputi Mensesneg Bidang SDM mengenai kurikulum Diklat Fungsional sesuai hasil rapat
- b. Melaksanakan koordinasi dengan pejabat/panitia pengadaan barang/jasa Pusdiklat (3 hari):
 - Lelang : 42 hari kerja
 - Penunjukan langsung : 20 hari kerja
 - c. Menawarkan program kepada unit-unit kerja sesuai dengan persyaratan yang ditentukan (1 hari)
 - d. Menerima calon peserta dari unit-unit kerja (1 hari)
 - e. Seleksi administratif persyaratan peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku (2 hari)
 - f. Menyiapkan surat perintah untuk mengikuti calon peserta diklat (3 jam)
 - g. Menetapkan calon peserta diklat oleh Deputi Mensesneg Bidang SDM (2 jam)
 - h. Mengirimkan peserta untuk mengikuti diklat (1 hari).

i. Melaksanakan ...

- i. Melaksanakan kegiatan dan monitoring (sesuai dengan jadwal pelaksanaan):
 - 1) Memantau pelaksanaan program Diklat Fungsional
 - 2) Mempersiapkan laporan evaluasi kegiatan
- j. Evaluasi (1 hari):
 - 1) Menerima laporan hasil pelaksanaan diklat dari peserta
 - 2) Membuat laporan evaluasi kegiatan
- k. Menerima sertifikat tanda lulus peserta dan kemudian membagikannya pada peserta (1 hari)

3. Beasiswa Luar Negeri

- a. Menerima tawaran beasiswa dan kemudian menawarkannya kepada seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara (2 hari)
 - 1) Tawaran program mengacu pada kebutuhan pendidikan yang diajukan oleh unit kerja yang bersangkutan, dan pertimbangan urgensi kebutuhan kedinasan serta anggaran yang tersedia.
 - 2) Persyaratan dan mekanisme penyarangan untuk mengikuti program pendidikan sarjana dan pascasarjana di dalam negeri ditetapkan oleh Kepala Pusdiklat dengan program pendidikannya masing-masing.
 - 3) Pencalonan pegawai yang memenuhi persyaratan untuk mengikuti pendidikan yang ditawarkan diajukan oleh pejabat Eselon II kepada Pusdiklat.
 - 4) Pusdiklat bertanggung jawab untuk memproses segala persyaratan administrasi untuk calon peserta yang dinyatakan lulus seleksi perguruan tinggi dan memenuhi kriteria pembobotan.
- b. Sosialisasi program beasiswa (1 hari):
 - 1) Menyebarkan leaflet
 - 2) Mengadakan pengarahan prosedur pendaftaran beasiswa
 - 3) Mengadakan *briefing* fungsional pengisian aplikasi form
- c. Penerimaan berkas pencalonan (5 hari):
 - 1) Menerima berkas pencalonan yang telah direkomendasikan oleh pimpinan unit kerja
 - 2) Meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas pencalonan
 - 3) Mengirimkan berkas pencalonan yang telah disetujui oleh Kepala Pusdiklat ke perwakilan penyelenggara beasiswa luar negeri yang bersangkutan
- d. Melakukan seleksi administrasi berkas dari peserta yang masuk. Persyaratan administrasi diperhitungkan untuk melengkapi aspek relevansi dan aspek akademik, atau untuk menentukan apabila nilai relevansi dan nilai akademik calon penerima tugas belajar ternyata sama (1 hari)
- e. Mengirimkan aplikasi yang telah lolos administrasi (1 hari)

f. Menerima ...

- f. Menerima hasil proses seleksi awal (administratif) dari pihak pemberi beasiswa dan menginformasikan kepada pimpinan unit kerja peserta yang lolos seleksi awal (1 hari)
- g. Mengadakan rapat/*briefing* (2 jam):
 - 1) Rapat dengan Biro KTLN
 - 2) Rapat/*briefing* intensif dalam mempersiapkan peserta menghadapi ujian bahasa Inggris dan *interview* dengan bekerjasama dengan pihak pemberi beasiswa
- h. Menerima hasil penetapan peserta penerima beasiswa dan menginformasikannya (1 hari)
- i. Memproses berkas penerima beasiswa (3 hari):
 - 1) Memproses persetujuan Kepala Pusdiklat dalam *Scholarship Acceptance Form*
 - 2) Memproses berkas yang dibutuhkan dalam rangka penerbitan Surat Persetujuan Pemerintah oleh Biro KTLN sebelum peserta berangkat ke negara pemberi beasiswa
- j. Mengirimkan penerima beasiswa ke negara pemberi beasiswa (1 hari)
- k. Mereview hasil ujian penerima beasiswa luar negeri (1 hari)

4. Beasiswa Dalam Negeri

- a. Menyusun jadwal dan rencana program (2 hari)
- b. Meminta persetujuan Deputi Mensesneg Bidang Sumber Daya Manusia tentang bidang studi prioritas yang akan ditawarkan (2 hari)
- c. Menawarkan beasiswa kepada seluruh unit kerja di lingkungan Sekretaris Negara (1 hari)
 - 1) Tawaran program mengacu pada kebutuhan pendidikan yang diajukan oleh unit kerja yang bersangkutan, dan pertimbangan urgensi kebutuhan kedinasan serta anggaran yang tersedia.
 - 2) Persyaratan dan mekanisme penyalangan untuk mengikuti program pendidikan sarjana dan pascasarjana di dalam negeri ditetapkan oleh Kepala Pusdiklat dengan program pendidikannya masing-masing.
 - 3) Pencalonan pegawai yang memenuhi persyaratan untuk mengikuti pendidikan yang ditawarkan diajukan oleh pejabat Eselon II kepada Pusdiklat.
 - 4) Pusdiklat bertanggung jawab untuk memproses segala persyaratan administrasi untuk calon peserta yang dinyatakan lulus seleksi perguruan tinggi dan memenuhi kriteria pembobotan.
- d. Melakukan seleksi administrasi berkas dari peserta yang masuk. Persyaratan administrasi diperhitungkan untuk melengkapi aspek relevansi dan aspek akademik, atau untuk menentukan apabila nilai

relevansi ...

relevansi dan nilai akademik calon penerima tugas belajar ternyata sama (3 hari)

- e. Menerima hasil seleksi calon mahasiswa baru untuk program Magister dan Doktor yang telah direkomendasikan oleh pimpinan unit kerja (1 hari)
- f. Melaksanakan pembobotan sesuai kriteria (3 hari)
- g. Menyiapkan laporan Kepala Pusdiklat kepada Deputi Mensesneg Bidang Sumber Daya Manusia untuk mohon persetujuan penetapan penerima beasiswa (1 hari)
- h. Menyiapkan Surat Keputusan Mensesneg Tentang Penunjukan Tugas Belajar Program Pascasarjana Dalam Negeri (2 hari)
- i. Menyiapkan Surat Pernyataan Penerima Tugas Belajar (1 hari)
- j. Menyiapkan Surat Perjanjian Kerja Sama (5 hari)
- k. Monitoring kegiatan yaitu memantau pelaksanaan beasiswa (2 hari)

5. Prosedur Pelayanan Praktek Kerja Lapangan

- a. Menerima permohonan pelaksanaan PKL dari sekolah/unit kerja tertentu (1 hari)
- b. Meneliti dan mengkonfirmasi permohonan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (2 hari)
- c. Menawarkan usulan PKL kepada unit kerja yang sesuai dengan latar belakang pendidikan pemohon PKL (1 hari)
- d. Menerima persetujuan/penolakan dan penetapan jadwal PKL dari unit kerja terkait (2 hari)
- e. Menginformasikan persetujuan/penolakan permohonan PKL kepada sekolah/ unit kerja yang bersangkutan (2 hari)
- f. Menerima calon peserta PKL (1 hari)
- g. Menyerahkan calon peserta PKL kepada unit kerja pengguna di lingkungan Sekretariat Negara (1 hari)
- h. Memantau pelaksanaan PKL (2 hari)
- i. Mengembalikan peserta PKL kepada sekolah/unit kerja terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku (1 hari).
- j. Evaluasi meliputi kegiatan memeriksa hasil pelaksanaan PKL (2 hari).

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya tawaran untuk mengikuti Diklat Fungsional di dalam negeri
 - b. Adanya tawaran beasiswa dari perguruan tinggi dalam negeri
 - c. Adanya tawaran beasiswa dari luar negeri
 - d. Adanya pengajuan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dari sekolah/ instansi tertentu
 - e. Mempunyai kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing

2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan.
 - a. Persyaratan peserta pelayanan Diklat Fungsional:
 - 1) Telah atau akan menduduki jabatan fungsional tertentu
 - 2) Merupakan persyaratan jabatan peserta
 - 3) Persyaratan-persyaratan lain yang ditetapkan oleh instansi pembina jabatan fungsional pada masing-masing pedoman Diklat Fungsional

 - b. Persyaratan Beasiswa Luar Negeri:
 - 1) Program Postgraduate (Master)
 - a) PNS serendah-rendahnya golongan III dan bertugas di lingkungan Sekretariat Negara
 - b) Tingkat pendidikan serendah-rendahnya Sarjana/S1
 - c) Masa kerja sekurang-kurangnya 2 tahun terhitung sejak SK pengangkatan sebagai PNS
 - d) Rata-rata nilai DP3 tahun terakhir baik
 - e) Memiliki sertifikat TOEFL/IELTS
 - f) Memiliki relevansi antara bidang tugas pekerjaan dengan bidang studi yang diambil
 - g) Lulus seleksi penerimaan mahasiswa postgraduate (master) yang diselenggarakan oleh universitas dan/atau lembaga penyedia beasiswa di luar negeri

 - 2) Program Postgraduate (Doctor)
 - a) PNS serendah-rendahnya golongan III dan bertugas di lingkungan Sekretariat Negara
 - b) Tingkat pendidikan serendah-rendahnya Sarjana/S2
 - c) Masa kerja sekurang-kurangnya 5 tahun terhitung sejak SK pengangkatan sebagai PNS
 - d) Rata-rata nilai DP3 tahun terakhir baik
 - e) Memiliki relevansi antara bidang tugas pekerjaan dengan bidang studi yang diambil
 - f) Lulus seleksi penerimaan mahasiswa postgraduate (doctor) yang diselenggarakan oleh universitas dan/atau lembaga penyedia beasiswa di luar negeri

 - c. Persyaratan Beasiswa Dalam Negeri
 - 1) Program Magister/S2:

a) PNS ...

- a) PNS serendah-rendahnya golongan III dan bertugas di lingkungan Sekretariat Negara
 - b) Tingkat pendidikan serendah-rendahnya Sarjana/S1 dengan IPK 2,75
 - c) Masa kerja sekurang-kurangnya 2 tahun terhitung sejak SK pengangkatan sebagai PNS
 - d) Rata-rata nilai DP3 tahun terakhir baik
 - e) Memiliki sertifikat TOEFL/IELTS
 - f) Memilih bidang studi yang ditetapkan oleh Sekretariat Negara
 - g) Memiliki relevansi antara bidang tugas pekerjaan dengan bidang studi yang diambil
 - h) Lulus seleksi penerimaan mahasiswa program magister/S2
 - i) Bersedia mengikuti kuliah di luar jam kerja yang berlaku di lingkungan Sekretariat Negara
- 2) Program Pascasarjana (Doctor/S3):
- a) PNS serendah-rendahnya golongan III dan bertugas di lingkungan Sekretariat Negara
 - b) Tingkat pendidikan serendah-rendahnya Sarjana/S2
 - c) Masa kerja sekurang-kurangnya 5 tahun terhitung sejak SK pengangkatan sebagai PNS
 - d) Rata-rata nilai DP3 tahun terakhir baik
 - e) Memiliki sertifikat TOEFL/IELTS
 - f) Memilih bidang studi yang ditetapkan oleh Sekretariat Negara
 - g) Memiliki relevansi antara bidang tugas pekerjaan dengan bidang studi yang diambil
 - h) Lulus seleksi penerimaan mahasiswa program Doctor/S3
 - i) Bersedia mengikuti kuliah di luar jam kerja yang berlaku di lingkungan Sekretariat Negara
- d. Persyaratan peserta PKL:
- 1) Merupakan siswa/mahasiswa yang berasal dari SMA/SMK/D3/S1
 - 2) Berkelakuan baik
 - 3) Membawa surat keterangan dari sekolah/universitas yang bersangkutan
 - 4) Melakukan kerja lapangan di unit kerja Sekretariat Negara sesuai dengan jurusan yang bersangkutan

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Ruang kelas, komputer, notebook, LCD Projector, alat tulis, ruang rapat, printer, modul diklat, dan kendaraan roda empat

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Seluruh kegiatan pelayanan Diklat Fungsional, beasiswa, dan PKL diselenggarakan di lingkungan Sekretariat Negara, sedangkan tempat pelaksanaan kegiatan diklat dapat diselenggarakan baik di Pusat Pendidikan

dan ...

dan Pelatihan Sekretariat Negara maupun di instansi penyelenggara diklat yang bersangkutan, baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

G. Jadwal Pelayanan

Seluruh kegiatan pelayanan diklat fungsional, beasiswa, dan PKL diselenggarakan selama jam kerja kedinasan.

H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan yang berkaitan dengan pelayanan penyelenggaraan Diklat Fungsional, beasiswa, dan PKL di lingkungan Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Pusdiklat.
2. Kepala Pusdiklat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bidang Fungsional untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bidang Fungsional beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.