



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 161 -

3. Standar Pelayanan Penanganan Administrasi Pemberhentian Dari dan Pengangkatan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN ADMINISTRASI PEMBERHENTIAN DARI DAN
PENGANGKATAN DALAM JABATAN PIMPINAN TINGGI MADYA,
PIMPINAN TINGGI PRATAMA, ADMINISTRATOR DAN PENGAWAS
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
2. Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Struktural, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2002
3. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2009
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara
5. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara

B. Latar Belakang

Dalam rangka tertib administrasi di bidang kepegawaian dan memperlancar pelaksanaan pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, perlu dilakukan penanganan administrasi pemberhentian dari

dan . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 162 -

dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Penanganan Administrasi Pemberhentian Dari dan Pengangkatan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai pelaksanaan administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Biro Sumber Daya Manusia dalam melaksanakan penanganan administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, sehingga mampu memperlancar pelaksanaan administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan penanganan administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah Biro Sumber Daya Manusia, Deputi Bidang Administrasi Aparatur.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bagian Mutasi, Kepala Subbagian Mutasi Jabatan dan Pejabat Pelaksana/Fungsional di lingkungan Biro Sumber Daya Manusia.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Sumber Daya Manusia.

4. Sasaran . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 163 -

4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam melaksanakan penanganan administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, sehingga penanganannya dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, transparan dan akuntabel.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh satuan organisasi/unit kerja dan pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah:
 - a. Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
 - b. Surat Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden tentang usul pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
 - c. Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
 - d. Berita Acara Pelantikan dan Pakta Integritas;
 - e. Surat Pernyataan Pelantikan (SPP) dan Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas (SPMT).
7. Hasil (*outcome*) pelayanan adalah terisinya lowongan formasi Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara secara tertib dan lancar.
8. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian
 - b. Menguasai manajemen perkantoran
 - c. Menguasai *legal drafting*
 - d. Menguasai tata naskah kedinasan
 - e. Mampu mengoperasikan komputer Microsoft Office
 - f. Memiliki integritas, tanggung jawab, dedikasi, loyalitas, dan disiplin yang tinggi

BAGIAN . . .



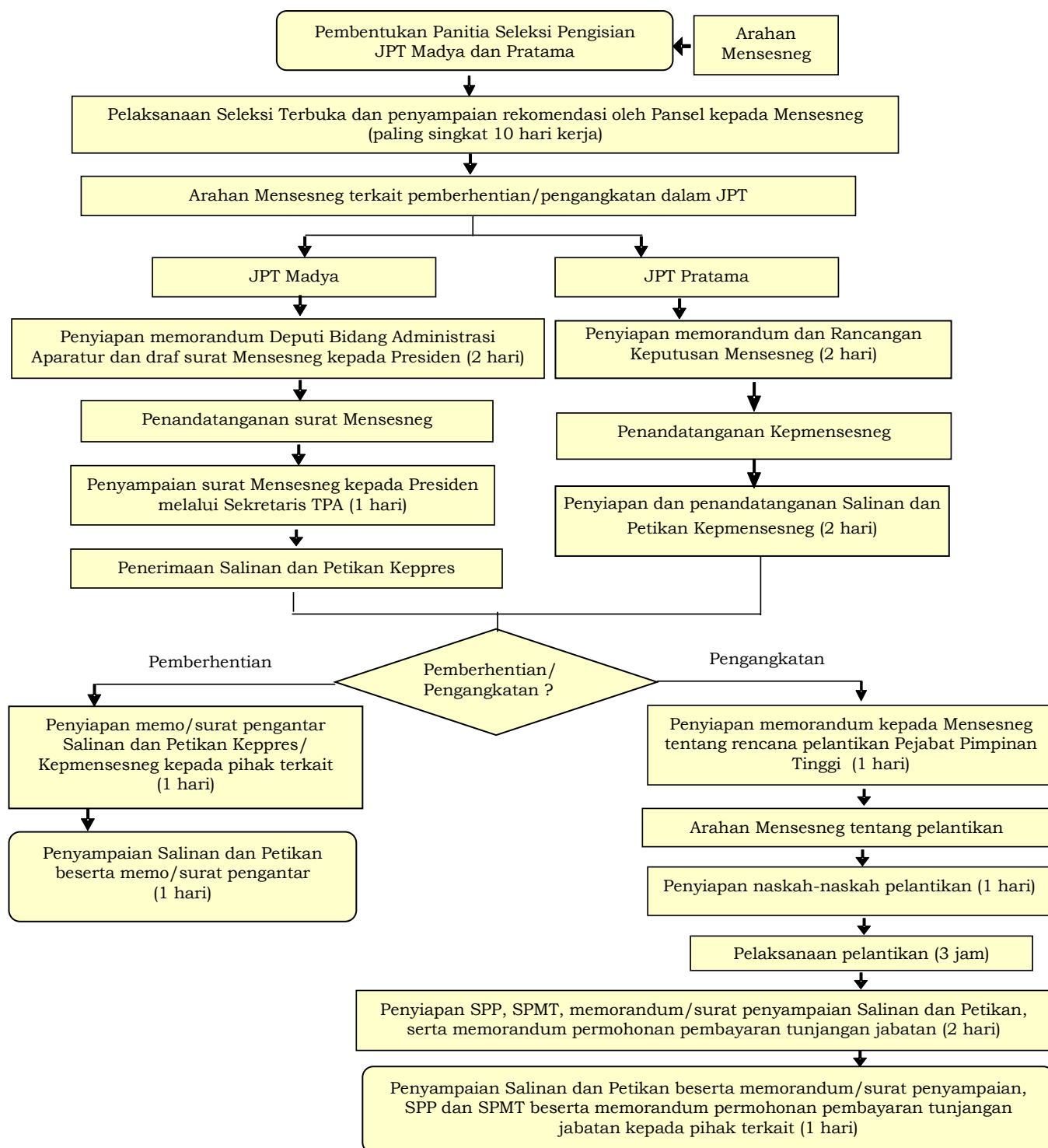
MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 164 -

BAGIAN KEDUA
MEKANISME DAN KETENTUAN PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur

1. Jabatan Pimpinan Tinggi Madya dan/atau Pratama



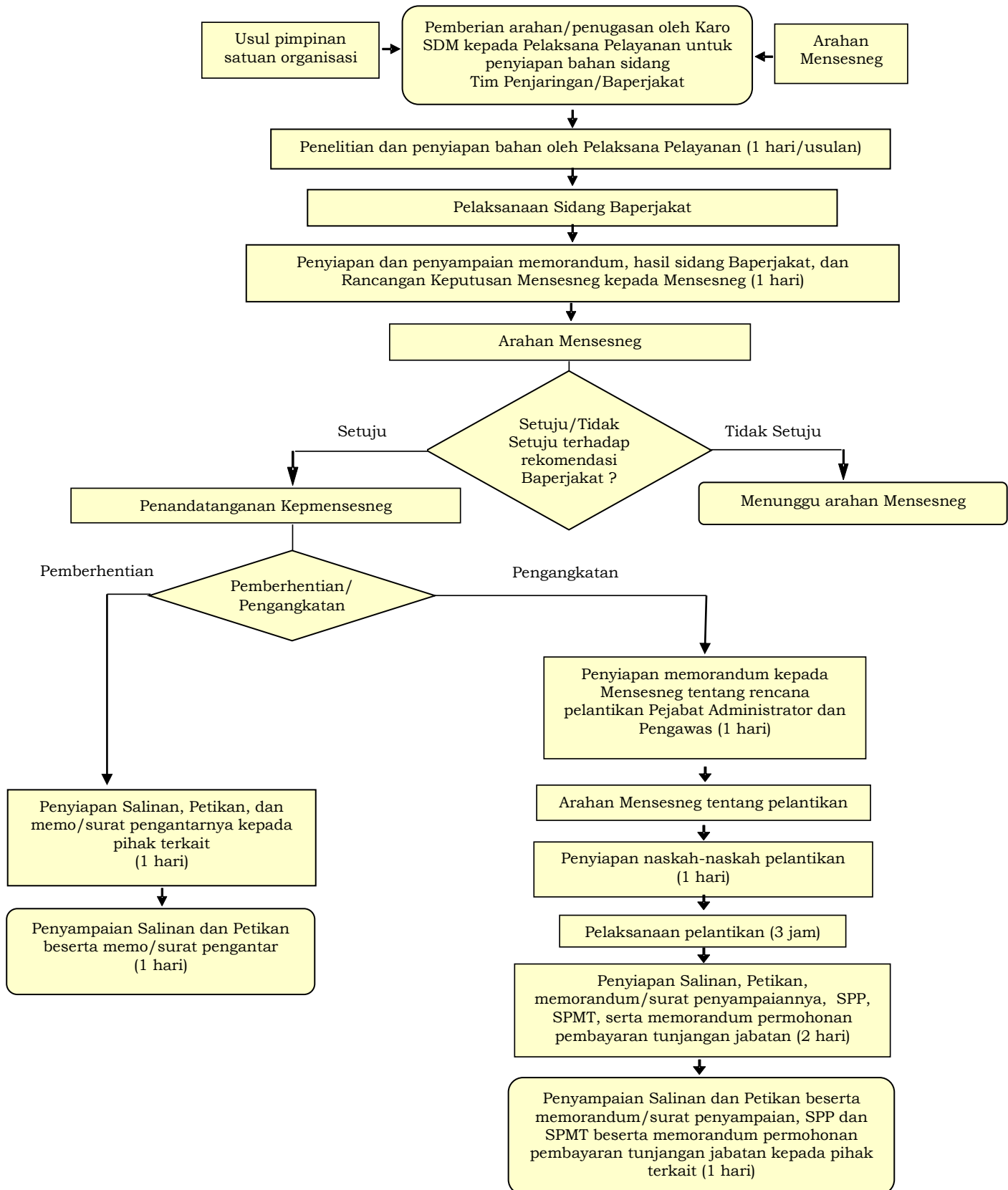
2. Jabatan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 165 -

2. Jabatan Administrator dan Pengawas



B. Uraian . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 166 -

B. Uraian Prosedur

1. Jabatan Pimpinan Tinggi Madya dan/atau Pratama

- a. Menteri Sekretaris Negara memberikan arahan untuk membentuk Panitia Seleksi dan Sekretariat Panitia Seleksi Terbuka Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Madya dan/atau Pratama di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Sekretaris Negara.
- b. Panitia Seleksi melakukan perencanaan dan pelaksanaan Seleksi Terbuka Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Madya dan/atau Pratama (minimal 10 hari), dengan tahapan antara lain sebagai berikut:
 - 1) Seleksi Administrasi;
 - 2) Seleksi Penulisan Makalah;
 - 3) *Assessment Center*;
 - 4) Wawancara;
 - 5) Pengumuman Hasil Akhir,serta menyampaikan rekomendasi Calon Pejabat Pimpinan Tinggi Madya dan/atau Pratama kepada Menteri Sekretaris Negara (1 hari), untuk selanjutnya mendapat arahan dari Menteri Sekretaris Negara mengenai pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya dan/atau Pratama.
- c. Pelaksana pelayanan secara berjenjang menyiapkan (masing-masing 2 hari):
 - 1) naskah surat Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden beserta memorandum pengantarnya dari Deputi Bidang Administrasi Aparatur tentang usul pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya; atau
 - 2) Rancangan Keputusan Menteri Sekretaris Negara beserta memorandum pengantarnya dari Deputi Bidang Administrasi Aparatur tentang pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama.
- d. Menteri Sekretaris Negara memeriksa dan menandatangani Keputusan Menteri Sekretaris Negara dan/atau naskah surat Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden.
- e.
 - 1) Pelaksana pelayanan menyampaikan surat Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden melalui Sekretaris Tim Penilai Akhir (1 hari).
 - 2) Pelaksana pelayanan secara berjenjang menyiapkan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara, untuk selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Biro Sumber Daya Manusia (2 hari).

f. Biro . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 167 -

f. Biro Sumber Daya Manusia menerima Salinan dan Petikan Keputusan Presiden RI.

g. 1) a) Pelaksana pelayanan secara berjenjang menyiapkan memorandum/surat pengantar Salinan dan Petikan Keputusan Presiden RI tentang pemberhentian dari Jabatan Pimpinan Tinggi Madya dan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dari Kepala Biro Sumber Daya Manusia kepada pejabat terkait (1 hari).

b) Pelaksana Pelayanan menyampaikan Salinan dan Petikan Keputusan Presiden RI tentang pemberhentian dari Jabatan Pimpinan Tinggi Madya dan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari jabatan Pimpinan Tinggi Pratama beserta memorandum/surat penyampaiannya dari Kepala Biro Sumber Daya Manusia kepada pejabat terkait (1 hari).

2) a) Pelaksana pelayanan secara berjenjang menyiapkan memorandum Deputy Bidang Administrasi Aparatur kepada Menteri Sekretaris Negara tentang rencana pelantikan Pejabat Pimpinan Tinggi Madya dan Pratama di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara (1 hari).

b) Menteri Sekretaris Negara memberikan arahan mengenai pelaksanaan pelantikan para Pejabat Pimpinan Tinggi Madya dan Pratama di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

c) Pelaksana pelayanan secara berjenjang menyiapkan naskah-naskah pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan (1 hari), meliputi:

- surat undangan kepada para pejabat yang akan dilantik dan diambil sumpah jabatan;
- surat undangan untuk menghadiri acara pelantikan kepada para pejabat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet serta para pejabat terkait;
- surat permohonan kesediaan menjadi saksi dalam acara pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan;
- surat permohonan peliputan acara pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan;
- surat permohonan bantuan rohaniwan kepada Kementerian Agama;
- memorandum permohonan bantuan penyiapan tempat, jamuan, dan petugas keamanan penyelenggaraan pelantikan;
- susunan acara pelantikan dan naskah sumpah jabatan;
- Berita Acara Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Jabatan;
- *pointers* sambutan Menteri Sekretaris Negara dalam acara pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan.

d) Pelaksanaan . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 168 -

- d) Pelaksanaan acara pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan para pejabat Pimpinan Tinggi Madya dan Pratama (3 jam).
- e) Pelaksana pelayanan secara berjenjang menyiapkan SPP, SPMT, memorandum/surat pengantar Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya dan Pratama, dan memorandum permohonan pembayaran tunjangan jabatan bagi para pejabat yang telah dilantik dari Kepala Biro Sumber Daya Manusia kepada pihak-pihak terkait (2 hari).
- f) Pelaksana pelayanan menyampaikan Salinan dan Petikan Keputusan Presiden RI tentang pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya dan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pengangkatan dalam jabatan Pimpinan Tinggi Pratama beserta memorandum/surat penyampaiannya, SPP dan SPMT beserta memorandum permohonan pembayaran tunjangan jabatan bagi para pejabat yang telah dilantik kepada pihak-pihak terkait (1 hari).
- g) Input data tentang pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya dan Pimpinan Tinggi Pratama ke SIMSDM.

2. Jabatan Administrator dan Pengawas

- a. Kepala Biro Sumber Daya Manusia berdasarkan arahan Menteri Sekretaris Negara atau usulan dari pimpinan satuan organisasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara memberikan arahan dan penugasan kepada pelaksana pelayanan untuk menangani administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
- b. Pelaksana pelayanan melakukan penelitian, penyiapan bahan, dan pembuatan rekapitulasi usulan pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara (1 hari/usulan).
- c. Pelaksanaan Sidang Baperjakat.
- d. Pelaksana pelayanan secara berjenjang menyiapkan (1 hari):
 - 1) Laporan Hasil Sidang Baperjakat yang telah ditandatangani seluruh anggota Baperjakat beserta memorandum penyampaiannya dari Deputi Bidang Administrasi Aparatur kepada Menteri Sekretaris Negara;
 - 2) Rancangan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

e. Menteri . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 169 -

- e. Menteri Sekretaris Negara memberi arahan terhadap Laporan Sidang Baperjakat,
- 1) apabila disetujui, Menteri Sekretaris Negara menandatangani Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara tersebut; atau
 - 2) apabila tidak disetujui, maka berkas usulan menunggu arahan lebih lanjut dari Menteri Sekretaris Negara.
- f. 1) a) Pelaksana pelayanan secara berjenjang menyiapkan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari Jabatan Administrator dan Pengawas beserta memorandum/surat pengantar dari Kepala Biro Sumber Daya Manusia kepada pejabat terkait (1 hari).
- b) Pelaksana pelayanan menyampaikan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari Jabatan Administrator dan Pengawas beserta memorandum/surat pengantar dari Kepala Biro Sumber Daya Manusia kepada pejabat terkait (1 hari).
- 2) a) Pelaksana pelayanan secara berjenjang (1 hari) menyiapkan memorandum dari Deputy Bidang Administrasi Aparatur kepada Menteri Sekretaris Negara tentang rencana pelantikan Pejabat Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara (1 hari).
- b) Menteri Sekretaris Negara memberikan arahan mengenai pelaksanaan pelantikan para Pejabat Pimpinan Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
- c) Pelaksana pelayanan secara berjenjang menyiapkan naskah-naskah pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan (1 hari), meliputi:
- surat undangan kepada para pejabat yang akan dilantik dan diambil sumpah jabatan;
 - surat undangan untuk menghadiri acara pelantikan kepada para pejabat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet serta para pejabat terkait;
 - surat permohonan kesediaan menjadi saksi dalam acara pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan;
 - surat permohonan peliputan acara pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan;
 - surat permohonan bantuan rohaniwan kepada Kementerian Agama;
 - memorandum permohonan bantuan penyiapan tempat, jamuan, dan petugas keamanan penyelenggaraan pelantikan;
 - susunan acara pelantikan dan naskah sumpah jabatan;
 - Berita Acara Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Jabatan;



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 170 -

- *pointers* sebagai bahan sambutan Menteri Sekretaris Negara dalam acara pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan.
- d) Pelaksanaan acara pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan para pejabat Administrator dan Pengawas (3 jam).
- e) Pelaksana pelayanan secara berjenjang menyiapkan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pengangkatan dari Jabatan Administrator dan Pengawas, SPP, SPMT, dan memorandum/surat pengantar Salinan dan Petikan serta memorandum permohonan pembayaran tunjangan jabatan bagi para pejabat yang telah dilantik dari Kepala Biro Sumber Daya Manusia kepada pihak-pihak terkait (2 hari).
- f) Pelaksana pelayanan menyampaikan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pengangkatan dari Jabatan Administrator dan Pengawas, SPP, SPMT, dan memorandum/surat pengantar Salinan dan Petikan serta memorandum permohonan pembayaran tunjangan jabatan bagi para pejabat yang telah dilantik dari Kepala Biro Sumber Daya Manusia kepada pihak-pihak terkait (1 hari).
- g) Input data tentang pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Administrator dan Pengawas ke SIMSDM.

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya usul pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Jabatan Administrator, dan Jabatan Pengawas dari pimpinan satuan organisasi
 - b. Adanya arahan pimpinan untuk menangani administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Jabatan Administrator, dan Jabatan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara
 - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing

D. Prasarana dan Sarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, scanner, LCD proyektor, mesin fotokopi, telepon, faksimile, internet, *database* kepegawaian, SIMSDM, peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, ruang kerja, ruang sidang, kendaraan roda dua, dan kendaraan roda empat

E. Biaya . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 171 -

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada.

F. Tempat Pelayanan

1. Pelayanan administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Jabatan Administrator, dan Jabatan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara diselenggarakan di Biro Sumber Daya Manusia, Deputi Bidang Administrasi Aparatur.
2. Pelaksanaan pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan diselenggarakan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, termasuk di Istana Kepresidenan di daerah, bagi pejabat di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring, Bali.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan penanganan administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Jabatan Administrator, dan Jabatan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan berkenaan dengan penanganan administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Jabatan Administrator, dan Jabatan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Sumber Daya Manusia.
2. Kepala Biro Sumber Daya Manusia dapat mendelegasikan wewenang kepada pelaksana pelayanan untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Mutasi, Kepala Subbagian Mutasi Jabatan dan Pejabat Pelaksana/Fungsional menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

I. Pengawasan . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 172 -

I. Pengawasan Internal

1. Supervisi atasan langsung.
2. Dilaksanakan secara terus menerus.
3. Pemberian teguran dan sanksi kepada pelaksana pelayanan yang tidak mematuhi standar pelayanan.

J. Jaminan Pelayanan

1. Pemberian pelayanan bebas dari suap/pungutan liar.
2. Pemberian pelayanan tidak diskriminatif.

K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Surat Keputusan Menteri Sekretaris Negara yang diterbitkan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara hanya diberikan kepada pihak yang berkepentingan.
3. Dokumen terkait dengan penanganan administrasi pemberhentian dari dan pengangkatan dalam jabatan Pimpinan Tinggi Madya, Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara didokumentasikan dan diarsipkan dengan baik.
4. Pengguna pelayanan yang menyampaikan pengaduan/keluhan/masukan terhadap pelayanan yang diberikan akan dijamin kerahasiaan identitasnya.

L. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi dilakukan secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun.