



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 233 -

10. Standar Pelayanan Pengurusan Kartu Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen) bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN
PENGURUSAN KARTU TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI
(TASPEN) BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL 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 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2015 tentang Perubahan Ketujuh Belas atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil
3. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil
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 pemenuhan hak bagi PNS di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara untuk mendapatkan Kartu Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen), perlu didukung dengan kegiatan pengurusan Kartu Taspen. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, tepat dan transparan, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 234 -

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Pengurusan Kartu Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen) bagi PNS di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan Kartu Taspen.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Biro Sumber Daya Manusia secara terencana dalam pelaksanaan pengurusan Kartu Taspen bagi PNS di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pengurusan Kartu Taspen di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah Biro Sumber Daya Manusia.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bagian Disiplin, Kesejahteraan dan Tata Usaha, Kepala Subbagian Tata Usaha Kepegawaian, beserta Pejabat Pelaksana di lingkungan Biro Sumber Daya Manusia.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Sumber Daya Manusia.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pengurusan Kartu Taspen di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, sehingga pelayanannya dapat dilaksanakan dengan lebih mudah, cepat, dan pasti.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh PNS di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah surat permohonan pembuatan Kartu Taspen.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah sebagai bahan untuk pembuatan/penggantian Kartu Taspen oleh PT Taspen (Persero) sehingga hak PNS di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dapat terpenuhi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian
 - b. Menguasai manajemen kepegawaian
 - c. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office

BAGIAN . . .

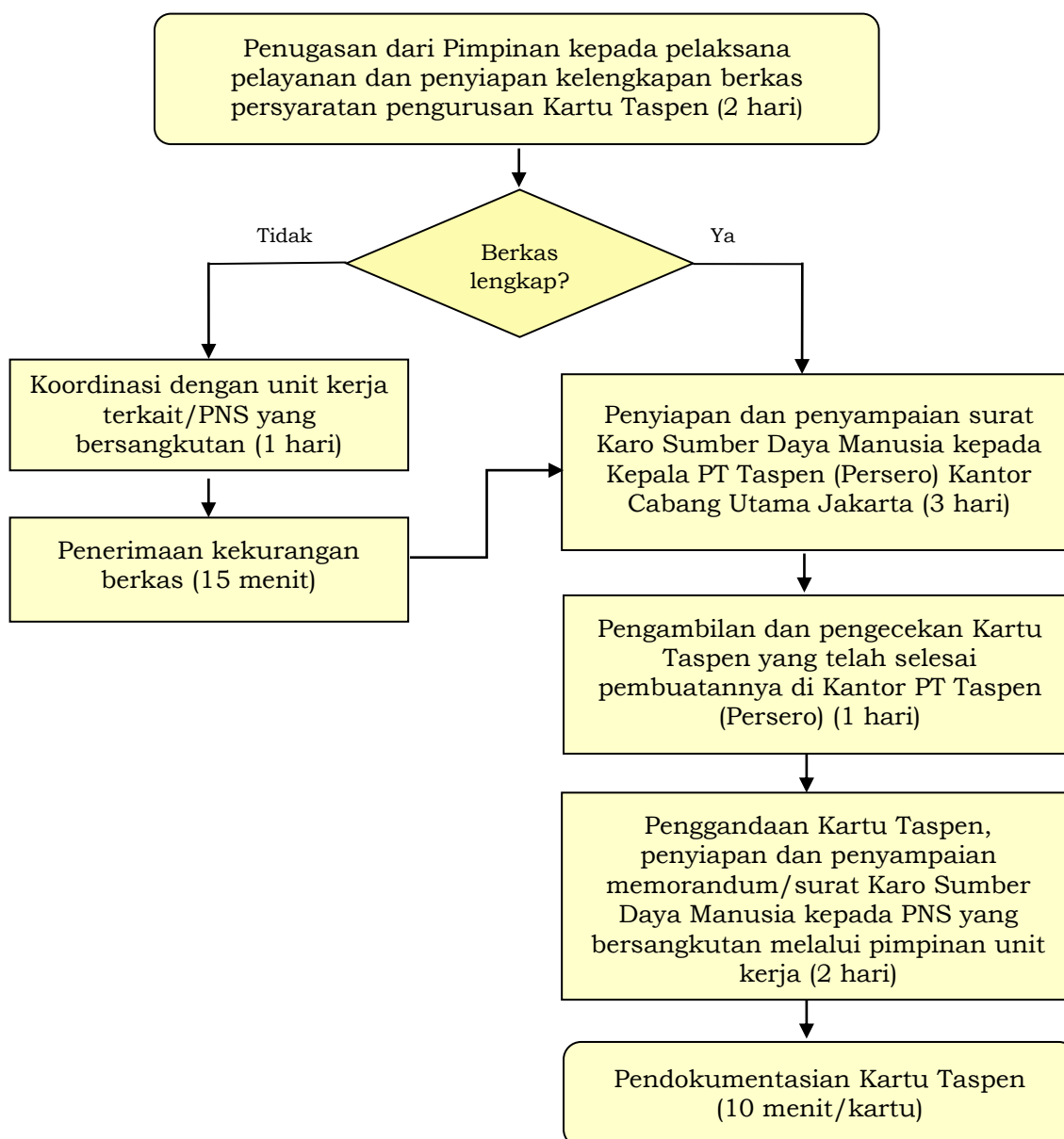


MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 235 -

BAGIAN KEDUA
MEKANISME DAN KETENTUAN PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Uraian . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 236 -

B. Uraian Prosedur

1. Kepala Biro Sumber Daya Manusia memberikan arahan secara berjenjang kepada pelaksana pelayanan untuk memproses pengurusan Kartu Taspen di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara (15 menit).

Arahan diberikan setiap ada pelantikan Calon PNS menjadi PNS, dan ketika ada laporan kehilangan Kartu Taspen.

2. Pelaksana pelayanan menyiapkan dan memeriksa kelengkapan berkas persyaratan pengurusan Kartu Taspen (2 hari), yang terdiri dari:
 - a. fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan CPNS yang dilegalisasi oleh Pejabat yang berwenang;
 - b. fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan PNS yang dilegalisasi oleh Pejabat yang berwenang; dan
 - c. fotokopi Surat Perintah Melaksanakan Tugas (SPMT) yang dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang.
3. Apabila berkas persyaratan belum lengkap, maka pelaksana pelayanan melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait atau PNS yang bersangkutan agar melengkapi kekurangan berkas tersebut (1 hari).
4. Apabila berkas persyaratan telah lengkap, maka pelaksana pelayanan menyiapkan konsep surat Kepala Biro sumber Daya Manusia kepada Kepala PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Jakarta, hal Pembuatan/Penggantian Kartu Taspen (2 hari).
5. Pelaksana pelayanan menyampaikan surat yang telah ditandatangani Kepala Biro Sumber Daya Manusia beserta kelengkapan berkas persyaratannya kepada Kepala PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Jakarta (1 hari).
6. Pelaksana pelayanan mengambil dan memeriksa Kartu Taspen yang telah selesai pembuatannya di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Jakarta (1 hari).

Apabila terdapat kesalahan data dalam Kartu taspen tersebut, maka Kartu Taspen dikembalikan ke PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Jakarta untuk diperbaiki.

7. Pelaksana pelayanan menggandakan Kartu Taspen, kemudian menyiapkan dan menyampaikan memorandum/surat Kepala Biro Sumber Daya Manusia hal Penyampaian Fotokopi Kartu Taspen kepada PNS yang bersangkutan melalui pimpinan unit kerja (2 hari).

8. Pelaksana . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 237 -

8. Pelaksana pelayanan menyampaikan Kartu Taspen ke Bagian Perencanaan, Informasi dan Kinerja Sumber Daya Manusia, untuk disimpan dalam arsip kepegawaian pejabat/pegawai yang bersangkutan (10 menit/kartu).

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya berkas persyaratan pembuatan Kartu Taspen, yaitu Surat Keputusan Pengangkatan CPNS, Surat Keputusan Pengangkatan PNS, dan SPMT
 - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
 - a. Berkepentingan dengan pelayanan pengurusan Kartu Taspen di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
 - b. Untuk pengurusan Kartu Taspen yang hilang, maka PNS di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara menyampaikan laporan kehilangan yang ditujukan kepada Kepala Biro Sumber Daya Manusia Kementerian Sekretariat Negara melalui memorandum/surat dari pimpinan unit kerja masing-masing, dengan melampirkan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.

D. Sarana dan Prasarana

Alat tulis kantor, komputer, printer, mesin fotokopi, telepon, faksimile, dan kendaraan roda dua

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan pengurusan Kartu Taspen bagi PNS di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara diselenggarakan di Biro Sumber Daya Manusia, Deputi Bidang Administrasi Aparatur.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan pengurusan Kartu Taspen bagi PNS di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilakukan di luar hari dan jam kerja.

H. Penanganan . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 238 -

H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan berkenaan dengan pelayanan pengurusan Kartu Taspen disampaikan kepada Kepala Biro Sumber Daya Manusia.
2. Kepala Biro Sumber Daya Manusia dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Disiplin, Kesejahteraan dan Tata Usaha untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Disiplin, Kesejahteraan dan Tata Usaha, Kepala Subbagian Tata Usaha Kepegawaian, beserta Pejabat Pelaksana menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

I. Pengawasan Internal

1. Supervisi atasan langsung.
2. Laporan kegiatan kepada atasan.
3. Dilaksanakan secara kontinyu.
4. Pemberian teguran dan sanksi kepada pelaksana pelayanan yang tidak mematuhi standar pelayanan.

J. Jaminan Pelayanan

1. Surat pengantar pembuatan Kartu Taspen kepada Kepala PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Jakarta akan diterbitkan maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah berkas persyaratan lengkap.
2. Pemberian pelayanan bebas dari suap/pungutan liar.
3. Pemberian pelayanan yang tidak diskriminatif.

K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Kartu Taspen yang diterima dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Kartu Taspen disimpan dan diarsipkan dengan baik.
3. 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.