



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 195 -

5. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar Langsung pada Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara dan Lembaga Lain yang Anggarannya Secara Administratif Dikoordinasikan Kementerian Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT PERINTAH MEMBAYAR LANGSUNG
PADA PENGELOLAAN BELANJA LAINNYA
SATUAN KERJA SEKRETARIAT NEGARA DAN LEMBAGA LAIN YANG
ANGGARANNYA SECARA ADMINISTRATIF DIKOORDINASIKAN
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara
3. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
4. Peraturan Presiden RI Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.05/2012 tentang perjalanan dinas jabatan Dalam Negeri Bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri dan Pegawai Tidak Tetap
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.05/2012 tentang tata cara pembayaran dalam rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
7. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia
8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 214/PMK.05/2013 tentang Bagan Akun Standar
9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 277/PMK.05/2014 tentang Rencana Penarikan Dana (RPD), Rencana Penerimaan Dana dan Perencanaan Kas
10. 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

11. Peraturan . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 196 -

11. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Honorarium, Uang Lembur, Uang Makan, dan Perjalanan Dinas di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara
12. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 87/PMK.02/2015 tentang Tata Cara Penggunaan Anggaran Bagian Anggaran Bendahara Umum Negara Pengelolaan Belanja Lainnya (BA 999.08)
13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 164/PMK.05/2015 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perjalanan Dinas Luar Negeri
14. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 42/PMK.02/2016 tentang Tata Cara Pergeseran Anggaran Belanja dari BA BUN Pengelolaan Belanja Lainnya (BA 999.08) ke BA Kementerian Negara/Lembaga
15. Peraturan Menteri Keuangan tentang Standar Biaya Masukan tahun berkenaan
16. Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang Pengangkatan Pejabat Perbendaharaan Negara tahun berkenaan

B. Latar Belakang

Dalam rangka penerbitan Surat Perintah Membayar Langsung (SPM-LS) pada Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara dan Lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan Kementerian Sekretariat Negara perlu dilakukan kegiatan pengujian atas Surat Permintaan Pembayaran Langsung (SPP-LS). Agar kegiatan penerbitan SPM LS tersebut dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan tertib administrasi, perlu ditetapkan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Penerbitan SPM LS pada Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara dan Lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan Kementerian Sekretariat Negara adalah sebagai panduan bagi pelaksana pelayanan dan informasi kepada pengguna pelayanan mengenai penerbitan SPM LS pada Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara dan Lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan Kementerian Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Biro Keuangan dalam pelayanan penerbitan SPM LS pada Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara dan Lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan Kementerian Sekretariat Negara sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja pada Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara dan Lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan Kementerian Sekretariat Negara.

D. Ruang . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 197 -

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan penerbitan SPM LS Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara dan Lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan Kementerian Sekretariat Negara adalah Biro Keuangan.
2. Pelaksana pelayanan adalah:
 - a. Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II selaku Pejabat Penguji dan Penandatanganan SPM (PP-SPM) Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara;
 - b. Kepala Sub Bagian Pengujian II.A., Kepala Subbagian Pengujian II.B., Analis Keuangan, Verifikator Keuangan, Pengolah Data, dan Pengadministrasi Umum I.
3. Penanggung jawab pelaksana pelayanan adalah Kepala Biro Keuangan.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam penerbitan SPM LS pada Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara dan Lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan Kementerian Sekretariat Negara sehingga pelaksanaan penerbitannya dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Bendahara Pengeluaran/Bendahara Pengeluaran Pembantu dan Staf Pengelola Keuangan pada Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara dan Lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan Kementerian Sekretariat Negara, Penerima Hak.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah:
 - a. Surat Perintah Membayar (SPM)-LS yang terdiri dari:
 - 1) SPM-LS Penyedia Barang/Jasa;
 - 2) SPM-LS melalui rekening Bendahara Pengeluaran;
 - 3) SPM-LS Penerima Hak.
 - b. Surat Setoran Pajak (SSP) yang telah disahkan PPSPM
 - c. Memorandum pengembalian Surat Permintaan Pembayaran Langsung/Lembar Pengujian.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terbayarnya tagihan sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja pada Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara dan Lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan Kementerian Sekretariat Negara.

8. Definisi . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 198 -

8. Definisi peristilahan

- a. BA BUN Pengelolaan Belanja Lainnya (BA 999.08) yang selanjutnya disingkat BA 999.08 adalah subbagian anggaran BUN yang menampung belanja pemerintah pusat untuk keperluan belanja pegawai, belanja bantuan sosial, belanja lain-lain, yang pagu anggarannya tidak dialokasikan dalam bagian anggaran kementerian negara/lembaga.
- b. Penerima Hak adalah pejabat negara/pegawai negeri/pihak ketiga/pihak lain yang berhak menerima pembayaran atas pelaksanaan kegiatan/tugas yang membebani Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).
- c. Surat Permintaan Pembayaran Langsung (SPP-LS) adalah dokumen yang dibuat/diterbitkan oleh PPK yang dibayarkan langsung kepada Bendahara Pengeluaran/Penerima Hak
- d. Surat Perintah Membayar Langsung (SPM-LS) adalah SPM langsung kepada Bendahara Pengeluaran atau Penerima Hak yang diterbitkan oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran atau pejabat lain yang ditunjuk atas dasar kontrak kerja, surat keputusan, surat tugas, atau surat perintah kerja lainnya.
- e. Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) adalah pejabat yang bertanggungjawab atas pengelolaan anggaran.
- f. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) adalah pejabat yang diberi kewenangan untuk melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran anggaran belanja.
- g. Pejabat Penandatanganan SPM (PP-SPM) adalah pejabat yang diberi kewenangan oleh PA/KPA untuk melakukan pengujian atas SPP dan menerbitkan SPM.
- h. Petugas loket adalah Analis Keuangan, Verifikator Keuangan, Pengolah Data dan Pengadministrasi umum

9. Standar kompetensi pelaksana:

- 1) Memiliki pengetahuan tentang peraturan Keuangan Negara, Perbendaharaan Negara, dan Perpajakan
- 2) Menguasai aplikasi penerbitan SPM
- 3) Mampu mengoperasikan komputer program *Microsoft Office* (Ms. Excel dan Ms. Word)
- 4) Mampu bekerja sama, berkoordinasi, dan memiliki inisiatif kerja tinggi
- 5) Memiliki integritas, bertanggung jawab, rajin, teliti, dan tekun

BAGIAN . . .

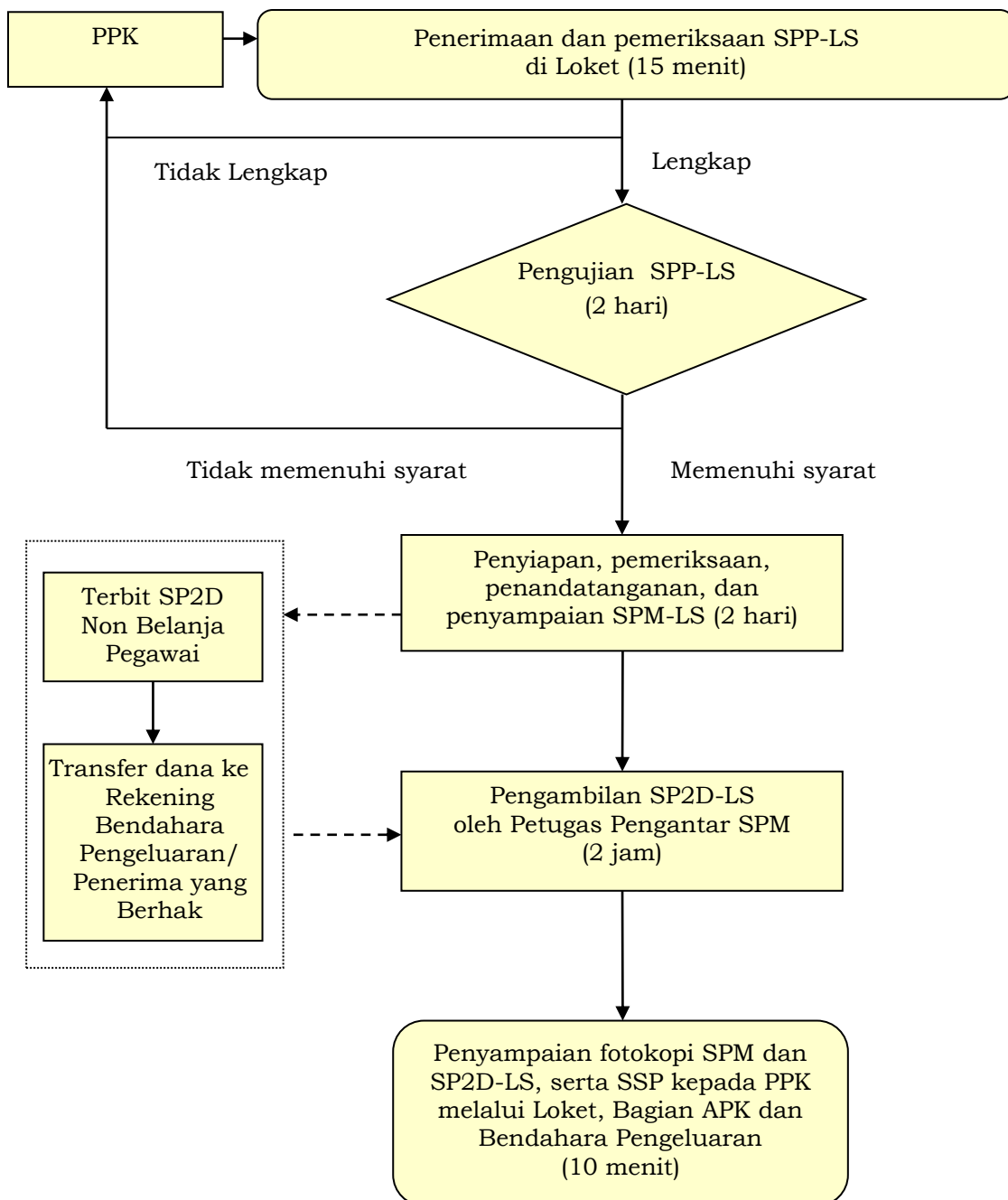


MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 199 -

BAGIAN KEDUA
MEKANISME DAN KETENTUAN PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Uraian . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 200 -

B. Uraian Prosedur

1. Penerimaan dan pemeriksaan SPP-LS di Loker (15 menit) dengan uraian kegiatan sebagai berikut:
 - a. Apabila SPP LS beserta Dokumen Pendukung tidak lengkap, SPP dikembalikan kepada PPK.
 - b. Apabila SPP LS beserta Dokumen Pendukung lengkap, maka akan disampaikan kepada Analis Keuangan/Verifikator Keuangan.
2. Pengujian dokumen SPP-LS (2 hari) dengan uraian kegiatan sebagai berikut:
 - a. Analis Keuangan/Verifikator Keuangan melakukan pengujian atas SPP-LS dengan kegiatan sebagai berikut:
 - a) memeriksa secara rinci dokumen pendukung SPP-LS;
 - b) memeriksa ketersediaan dana pagu anggaran dalam DIPA/POK;
 - c) menguji dan menganalisa kebenaran perhitungan potongan pajak;
 - d) memeriksa kebenaran atas hak tagih yang menyangkut:
 - a) penerima hak pembayaran;
 - b) nilai uang yang harus dibayarkan;
 - c) peruntukan pembayaran;
 - e) menandatangani formulir hasil pengujian SPP-LS dan melaporkannya kepada Kepala Subbagian Pengujian II.A./II.B.
 - b. Kepala Subbagian Pengujian II.A./II.B. menerima hasil pengujian SPP-LS untuk selanjutnya:
 - 1) melakukan pengujian kembali atas hasil pengujian Analis Keuangan/Verifikator Keuangan/Pengolah Data;
 - 2) menandatangani/memaraf lembar hasil pengujian;
 - c. Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II menerima hasil pengujian Kepala Subbagian Pengujian II.A./II.B. atas SPP-LS untuk selanjutnya melakukan pengujian akhir terhadap SPP-LS.
 - 1) Apabila SPP-LS beserta dokumen pendukung memenuhi syarat, maka Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II menugaskan Kepala Subbagian Pengujian II.A./II.B. untuk menyiapkan SPM-LS.
 - 2) Apabila SPP-LS beserta dokumen pendukung tidak memenuhi syarat, maka Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II menugaskan Kepala Subbagian Pengujian II.A./II.B. untuk menyiapkan memorandum pengembalian SPP-LS dan mengembalikan SPP-LS beserta dokumen pendukungnya ke PPK melalui loket.

3. Penyiapan . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 201 -

3. Penyiapan, pemeriksaan, penandatanganan, dan penyampaian SPM-LS (2 hari), dengan uraian kegiatan sebagai berikut:
 - a. Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II menugaskan Kepala Subbagian Pengujian II.A./II.B. untuk menyiapkan konsep SPM-LS.
 - b. Kepala Subbagian Pengujian II.A./II.B. menugaskan Pengolah Data untuk menerima ADK SPP-LS dan menyiapkan konsep SPM-LS.
 - c. Analis Keuangan/Verifikator Keuangan memeriksa kebenaran data atas konsep SPM-LS beserta dokumen pendukungnya yang telah dibuat untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala Subbagian Pengujian II.A./II.B.
 - d. Kepala Subbagian Pengujian II.A./II.B. memeriksa kembali konsep SPM-LS beserta dokumen pendukungnya dan memaraf konsep SPM-LS tersebut untuk selanjutnya menyampaikannya kepada Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II.
 - e. Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II melakukan pemeriksaan akhir atas konsep SPM-LS beserta dokumen pendukungnya dan memaraf konsep SPM-LS, dan menyampaikannya kepada PP-SPM untuk ditandatangani.
 - f. PP-SPM menerima hasil pengujian dan konsep SPM-LS beserta dokumen pendukungnya dari Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II.
 - g. PP-SPM memeriksa dan menandatangani SPM-LS serta menugaskan Petugas Pengantar SPM untuk menyampaikan SPM-LS ke KPPN Jakarta I.
 - h. Petugas Pengantar SPM memeriksa ulang kelengkapan SPM-LS, menyusun kelengkapan dokumen SPM-LS yang akan dikirim, menyetempel SPM-LS, memasukkan ADK SPM-LS ke penyimpanan data, dan menyalin kode SPM serta memasukkan PIN PPSPM untuk selanjutnya menyampaikan SPM-LS dan kelengkapannya ke KPPN Jakarta I.
4. Penerbitan SP2D ditindaklanjuti dengan transfer dana ke rekening Bendahara Pengeluaran/Penerima Hak oleh KPPN Jakarta I (Waktu penerbitan SP2D sesuai dengan standar pelayanan KPPN Jakarta I).
5. Petugas Pengantar SPM mengambil SP2D-LS dari KPPN Jakarta I dan menyampaikan kepada Pengadministrasi Umum untuk diadministrasikan (2 jam).
6. Penyampaian fotokopi SPM dan SP2D-LS, serta SSP kepada PPK melalui loket, Bagian Akuntansi Pelaporan Keuangan dan Bendahara Pengeluaran (10 menit) dengan uraian kegiatan sebagai berikut:
 - a. Pengolah Data menggandakan SPM dan SP2D-LS serta Surat Setoran Pajak (SSP);
 - b. Pengolah . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 202 -

- b. Pengolah Data menyampaikan fotokopi SPM dan SP2D-LS kepada:
- 1) PPK melalui Loker;
 - 2) Kepala Bagian Akuntansi dan Pelaporan Keuangan.

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - Tersedianya DIPA/DIPA Revisi dan POK/POK Revisi Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara
 - Adanya PP-SPM, Bendahara Pengeluaran, Analis Keuangan, Verifikator Keuangan, Pengolah Data, dan Pengadministrasi Umum I
 - Memiliki kompetensi sesuai dengan jabatan masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
 - a. Mempunyai hak untuk memperoleh pembayaran
 - b. Mengajukan permintaan pembayaran khusus perjalanan dinas paling lambat 7 hari kerja
 - c. Persyaratan berkas administrasi yang harus dilampirkan:
 - 1) Pembayaran pengadaan barang/jasa
 - a) SPP-LS
 - b) Kontrak/SPK pengadaan barang/jasa
 - c) Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa yang ditetapkan oleh KPA/PPK
 - d) Data Kontrak tagihan di atas Rp.50 Juta yang telah disetujui KPPN
 - e) Rencana Penarikan Dana (RPD) tagihan di atas Rp 1 Milyar
 - f) Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan
 - g) Berita Acara Penerimaan Hasil Pekerjaan
 - h) Berita Acara Pembayaran
 - i) Kuitansi dengan syarat:
 - (1) ditandatangani oleh penyedia barang/jasa dan PPK disertai NIP/nama jelas dan cap dinas
 - (2) tidak ada coretan/tindasan/tip ex/terdapat bekas hapusan
 - (3) bermaterai
 - (4) jumlah uang dalam angka dan huruf harus sama
 - (5) diisi tahun anggaran berkenaan, nomor urut kuitansi/bukti pembukuan dan kode MAK yang dibebani transaksi pembayaran berkenaan
 - (6) uraian pembayaran meliputi lingkup pekerjaan yang diperjanjikan, tanggal dan nomor kontrak/SPK dan berita acara yang diperlukan/dipersyaratkan

j) Faktur . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 203 -

- j) Faktur pajak beserta Surat Setoran Pajak (SSP) yang telah diisi dengan benar dan ditandatangani oleh Wajib Pajak/Bendahara Pengeluaran
- k) Untuk nilai kontrak lebih dari Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah) dilampirkan fotokopi jaminan bank (jaminan pemeliharaan/jaminan pelaksanaan/jaminan uang muka), yang dilegalisir oleh pejabat yang berwenang
- 2) Pembayaran langganan daya dan jasa
 - a) SPP-LS
 - b) Bukti tagihan/kuitansi
 - c) Nomor rekening pihak ketiga (PLN, Telkom dan PDAM)
 - d) Fotokopi NPWP
 - e) Untuk pembayaran tunggakan tagihan, dilampirkan pula surat dispensasi dari Direktorat Jenderal Perbendaharaan
- 3) Belanja Perjalanan Dinas
 - a) Pengajuan sebelum perjalanan dinas dilaksanakan:
 - (1) SPP
 - (2) Daftar Nominatif perjalanan dinas
 - (3) Surat Perintah
 - b) Pengajuan setelah perjalanan dinas dilaksanakan
 - (1) SPP
 - (2) Surat Perintah
 - (3) Surat Perjalanan Dinas
 - (4) Daftar Rincian Perhitungan Perjalanan Dinas
 - (5) Daftar Pengeluaran Riil
 - (6) Kuitansi SPD
 - (7) Kuitansi hotel
 - (8) Tiket perjalanan
 - (9) Boarding pass dan airport tax
 - (10) Perjalanan Dinas Luar Negeri selain kelengkapan administrasi nomor 1 s.d. 10 di atas harus dilengkapi
 - Surat Tugas dari pejabat yang berwenang
 - Surat Persetujuan Pemerintah yang diterbitkan oleh presiden atau pejabat yang ditunjuk
 - Foto kopi halaman paspor yang dibubuhi cap/tanda keberangkatan/kedatangan oleh pihak yang berwenang
 - Visa dan retribusi
- 4) Belanja Honorarium
 - a) SPP
 - b) Daftar perhitungan honorarium yang telah ditandatangani PPK dan Bendahara Pengeluaran
 - c) SK pembentukan tim/panitia atau surat penugasan sebagai narasumber/moderator
 - d) SSP PPh Pasal 21
 - e) Kuitansi

D. Sarana . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 204 -

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, perlengkapan kerja (kalkulator, box file, mesin tik, stempel), komputer, printer, scanner, faximile, pesawat telephone, mesin fotokopi koneksi internet, kendaraan bermotor roda dua/roda empat, loket, dan ruang arsip

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan penerbitan SPM-LS Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara diselenggarakan di Biro Keuangan, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara.

G. Jadwal Pelayanan

1. Pelayanan penerimaan pengajuan SPP-LS dilaksanakan mulai pukul 08.00 s.d. 15.00 WIB.
2. Pengajuan SPP-LS yang diterima setelah pukul 12.00 WIB akan diproses pada hari kerja berikutnya.

H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan berkaitan dengan pelayanan penerbitan SPM pada Pengelolaan Belanja Lainnya Satuan Kerja Sekretariat Negara ditujukan kepada Kepala Biro Keuangan, dan diterima oleh Kepala Subbagian II.A./II.B. yang menangani pengujian atas SPP-LS dan penerbitan SPM-LS kemudian disampaikan kepada Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II.
2. Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II melakukan pengecekan, penelitian, pembahasan, dan pemberian arahan untuk tindak lanjut.
3. Kepala Bagian Pelaksanaan Anggaran II menyampaikan laporan kepada Kepala Biro Keuangan apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan.

I. Pengawasan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 205 -

I. Pengawasan Internal

1. Supervisi atasan langsung
2. Dilaksanakan secara terus-menerus
3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi terhadap pelaksana pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan
4. Dilaksanakan rapat koordinasi secara berkala
5. Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)

J. Jaminan Pelayanan

1. Pemberian pelayanan cepat, tepat, dan akurat
2. SPM akan diterbitkan selambat-lambatnya 5 hari setelah SPP diterima secara lengkap dan benar
3. Pemberian pelayanan bebas dari suap/pungutan liar
4. Pemberian pelayanan tidak diskriminatif

K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. SPM langsung dijamin kebenaran, keandalan, dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan.
2. Penerbitan SPM langsung dilakukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pengguna pelayanan yang menyampaikan pengaduan/keluhan/masukan terkait dengan pelayanan yang diberikan akan dijamin kerahasiaan identitasnya.

L. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.