



**PEMERINTAH PROVINSI PAPUA
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH**

Website : <https://bkd.papua.go.id> Email : provinsipapuabadankepegawaian@gmail.com

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI PAPUA
NOMOR: 800/597/BKD.....
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI PAPUA**

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI PAPUA

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat/aparatur, perlu ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Papua;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Papua.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Gubernur Papua Nomor 8 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Papua.

MEMUTUSKAN

- KESATU** : Standar Pelayanan di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Papua sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : ➤ Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU meliputi komponen :
- Persyaratan.
 - Sistem, mekanisme, dan prosedur.
 - Jangka waktu penyelesaian.
 - Biaya/tariff.
 - Produk pelayanan.
 - Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud menjadi acuan bagi aparatur dalam memberikan pelayanan dan bagi pengguna layanan dalam menerima pelayanan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jayapura
Pada tanggal: 27 Februari 2026

Plt. KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI PAPUA,



JIMMY S. WANIMBO, SH., M.Ec.Dev

Lampiran I : Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Papua

Nomor :

Tanggal : 27 Februari 2026

A. PENDAHULUAN

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Papua merupakan perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Papua yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Papua Nomor 67 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Provinsi Papua. Sebagai unsur pelaksana fungsi manajemen Aparatur Sipil Negara, BKD Provinsi Papua mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, pembinaan, dan pelayanan administrasi kepegawaian bagi seluruh ASN di lingkup Pemerintah Provinsi Papua secara transparan, akuntabel, dan profesional.

1. Jenis Pelayanan: Layanan Informasi Publik

I. Komponen Service Delivery (Penyampaian Pelayanan)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi KTP / Identitas diri pemohon. 2. Mengisi Formulir Permohonan Informasi (digital/fisik). 3. Bagi Badan Hukum: Melampirkan Akta Pendirian yang disahkan Kemenkumham.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<pre> graph TD Start(()) --> Q1{Apakah informasi dicek?} Q1 -- Ya --> End1[Selesai] Q1 -- Tidak --> Q2{Apakah informasi dicek?} Q2 -- Ya --> End2[Selesai] Q2 -- Tidak --> Q3{Apakah informasi dicek?} Q3 -- Ya --> End3[Selesai] Q3 -- Tidak --> Q4{Apakah informasi dicek?} Q4 -- Ya --> End4[Selesai] Q4 -- Tidak --> Q5{Apakah informasi dicek?} Q5 -- Ya --> End5[Selesai] Q5 -- Tidak --> End6[Selesai] </pre>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		Alur Prosedur Pemohonan: Tahap Awal (Memilih Jalur): Pemohon dapat memilih salah satu dari dua jalur: - Jalur Daring (Online): Melalui website resmi BKD Papua. - Jalur Luring (Offline): Datang langsung ke meja layanan PPID, mengisi formulir fisik, dan menyerahkan fotokopi identitas. Verifikasi Administrasi: Petugas melakukan pemeriksaan berkas. - Jika tidak lengkap: Berkas ditolak atau dikembalikan untuk dilengkapi. - Jika lengkap: Proses berlanjut ke tahap pencarian dan pengolahan data oleh tim PPID. Pengujian Konsekuensi: PPID mengevaluasi sifat informasi yang diminta (apakah termasuk informasi yang dikecualikan/rahasia negara). - Jika YA (Dikecualikan): PPID menerbitkan surat penolakan resmi beserta alasan tertulis berdasarkan undang-undang. Pemohon menerima surat penolakan dan proses selesai. - Jika TIDAK: Petugas menyusun dokumen informasi yang diminta dan melakukan penyerahan dokumen/informasi melalui media yang diinginkan pemohon. Selesai: Seluruh proses berakhir dengan diterimanya informasi atau surat penolakan resmi oleh pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima. Dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja jika data memerlukan kajian mendalam.
4.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Gratis). Biaya penggandaan berkas atau penyediaan flashdisk ditanggung oleh pemohon jika diperlukan dalam jumlah besar.

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
5.	Produk Pelayanan	Salinan Dokumen/Informasi Publik dalam bentuk softcopy (PDF) atau hardcopy.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sarana Pengaduan: - Website: http://bkd.go.id - Email: provinsipapuaabadankepegawaiand@gmail.com

II. Komponen Manufacturing (Pengelolaan Internal)

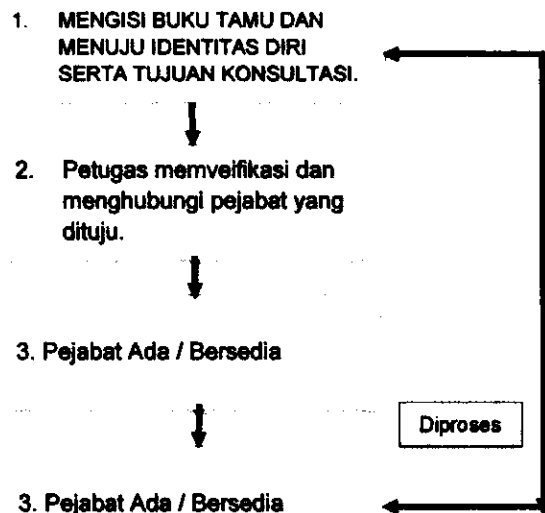
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang SOP di Lingkungan Pemerintahan Provinsi dan Kabupaten/Kota. 3. Peraturan Gubernur Papua Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pedoman SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua. 4. Peraturan Gubernur Papua Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Papua. 5. Peraturan Gubernur Papua Nomor 8 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Papua.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	■ Ruang Tunggu ■ Meja Layanan ■ Tempat Parkir ■ Toilet

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
9.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional/Struktural yang menguasai regulasi kepegawaian (Pangkat, Pensiun, Disiplin, dll).
10.	Pengawasan Internal	1. Evaluasi internal yang dilaksanakan setiap bulan. 2. Pemberian sanksi kepada pelaksana yang melanggar aturan TPP. 3. Pemberian penghargaan (reward) kepada pelaksana yang bekerja dengan baik melalui mekanisme TPP.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Atasan PPID Pelaksana (Sekretaris Badan): 1 orang 2. Pejabat PPID Pelaksana (Kasubag Kepegawaian): 1 orang 3. Petugas Front Office (Petugas Locket): 3 orang 4. Petugas Back Office (JFU): 20 orang
12.	Jaminan Pelayanan	VISI BKD PROVINSI PAPUA: <i>"Menjadi Pengelola Manajemen Kepegawaian yang Profesional dan Unggul"</i> MISI BKD PROVINSI PAPUA: 1. Perencanaan dan pengembangan pegawai yang objektif dan transparan. 2. Pelaksanaan mutasi kepegawaian yang akurat dan terukur. 3. Peningkatan kualitas pegawai melalui pengukuran kompetensi dan penilaian kinerja. 4. Peningkatan disiplin dan kesejahteraan serta pelaksanaan netralitas pegawai. 5. Pengelolaan sistem informasi kepegawaian yang akurat dan terintegrasi serta peningkatan tertib administrasi dan layanan prima kepegawaian. MOTO PELAYANAN: "P.A.P.U.A" - o Profesional: Kerja sesuai standar dan kompetensi. - o Akuntabel: Setiap tindakan dan data dapat dipertanggungjawabkan.

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		- o Prima: Memberikan pelayanan melebihi ekspektasi pengguna. - o Unggul: Menjadi rujukan manajemen ASN di Tanah Papua. - o Amanah: Menjaga kepercayaan publik dan rahasia negara dengan jujur. MAKLUMAT PELAYANAN: "KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATINYA, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Perlindungan data pribadi pemohon sesuai UU PDP dan penjaminan kerahasiaan informasi yang dikecualikan (rahasia negara/pribadi).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap triwulan dan rapat koordinasi bulanan internal.

2. Jenis Pelayanan: Layanan Konsultasi

I. Komponen Service Delivery (Penyampaian Pelayanan)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa Kartu Identitas Pegawai (KIP / KTP). 2. Membawa dokumen pendukung sesuai dengan topik konsultasi (contoh: SK Pangkat terakhir untuk keperluan konsultasi kenaikan pangkat).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[1. MENGISI BUKU TAMU DAN MENUJU IDENTITAS DIRI SERTA TUJUAN KONSULTASI.] --> B[2. Petugas memverifikasi dan menghubungi pejabat yang dituju.] B --> C[3. Pejabat Ada / Bersedia] C --> D[3. Pejabat Ada / Bersedia] D --> E[Diproses] E --> A </pre> KETERANGAN : 1. Publik menyampaikan maksud dan tujuan kepada petugas dimeja layanan setelah mengisi buku tamu kepada petugas. 2. Petugas mempersilakan public menunggu di ruang tunggu, kemudian petugas melaporkan ke bagian yang menangani konsultasi sesuai dengan tugas bagian yang menangani konsultasi sesuai dengan tugas pokok, setelah ada persetujuan petugas menyampaikan ke publik. 3. Publik menerima informasi kemudian dipersilakan bertemu dengan bagian yang menangani konsultasi. 4. Setelah sesuai konsultasi public dipersilahkan mengisi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		kotak kepuasan atau memberi saran dan masukan terkait pelayanan yang diterima.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Layanan: Jam 08.30 - 14.30 WIT. Jika permasalahan memerlukan kajian hukum atau teknis lebih lanjut, penyelesaian maksimal 3 (tiga) hari kerja .
4.	Biaya / Tarif	Gratis (Rp. 0,-).
5.	Produk Pelayanan	Pemberian informasi resmi, solusi, atau rekomendasi teknis tertulis/lisan terkait permasalahan kepegawaian (Mutasi, Promosi, Kesejahteraan, Disiplin, dll).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sarana Pengaduan: - Website: http://bkd.go.id - Email: provinsipapuaabadankepegawaiand@gmail.com Mekanisme Penanganan Pengaduan: Penerimaan: Petugas mencatat setiap pengaduan ke dalam buku register. Verifikasi: Tim internal melakukan telaah materi aduan (administratif, perilaku, atau kebijakan). Tindak Lanjut: Koordinasi dengan bidang terkait untuk klarifikasi/solusi dalam waktu maksimal 3 x 24 jam. Penyampaian Jawaban: Hasil disampaikan kembali kepada pengadu melalui saluran pelaporan awal.

II. Manufacturing (Pengelolaan Internal)

7.	Dasar Hukum	- UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. - Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang SOP di Lingkungan Pemerintahan Provinsi dan Kabupaten/Kota. - Pergub Papua No. 14 Tahun 2013 tentang Pedoman SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua.
----	--------------------	---

		4. Pergub Papua No. 18 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Papua. 5. Pergub Papua No. 8 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Papua.
8.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	Ruang Tunggu, Meja Layanan, Tempat Parkir, dan Toilet.
9.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional/Struktural yang menguasai regulasi kepegawaian secara komprehensif.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan secara langsung dilakukan oleh Kepala Bidang terkait serta evaluasi berkala oleh Tim Kendali Mutu.
11.	Jumlah Pelaksana	1 orang Petugas Front Office dan 2 orang Pejabat Teknis sesuai dengan bidang materi yang dikonsultasikan.
12.	Jaminan Pelayanan, Moto, & Maklumat	MOTO : "P.A.P.U.A" <i>(profesional,akuntabel,prima,unggul,Amanah)</i> ○ <i>Profesional</i> :kerja sesuai standar dan kompetensi. ○ <i>Akuntabel</i> : setiap tindakan dan tata dapat dipertanggung jawabkan. ○ <i>Prima</i> : Memnberikan pelayanan melebihi ekspektasi pengguna. ○ <i>Unggul</i> : Menjadi rujukan manajemen ASN ditanah papua. ○ <i>Amanah</i> : Menjaga kepercayaan public dan rahasia Negara dengan jujur

		MAKLUMAT PELAYANAN: "KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATINYA, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Kerahasiaan data pribadi serta materi permasalahan pegawai dijamin penuh dan tidak akan dibocorkan kepada pihak luar yang tidak berkepentingan.
14.	Evaluasi Kinerja	1. Pengukuran melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 2. Laporan bulanan mengenai jumlah perkara konsultasi kepegawaian yang berhasil terselesaikan.

3. Jenis Pelayanan: Layanan Pengaduan

I. Komponen Service Delivery (Penyampaian Pelayanan)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas resmi pelapor (KTP / NIP). 2. Uraian kronologis pengaduan secara jelas. 3. Bukti pendukung yang relevan (foto / dokumen / video). 4. Kontak nomor Telepon / WhatsApp yang aktif dan dapat dihubungi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD 1[1. Pengajuan Permohonan : permohonan mengisi formulir (online / offline)] --> 2[2. Verifikasi Administrasi] 2 --> 3[3. Klarifikasi informasi oleh pejabat PPID] 3 --> 4[4. Penyerahan : Informasi diberikan kepada pemohon dan pemohon menandatangani bukti terima] 4 --> 1 </pre> 1. Pengajuan Permohonan : permohonan mengisi formulir (online / offline) 2. Verifikasi Administrasi 3. Klarifikasi informasi oleh pejabat PPID 4. Penyerahan : Informasi diberikan kepada pemohon dan pemohon menandatangani bukti terima DIPROSES

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		KETERANGAN : Tahap 1 (Penerimaan Aduan): Pelapor menyampaikan aduan melalui kanal resmi (Kotak Saran, Website BKD, atau SP4N-LAPOR). Setiap aduan wajib disertai bukti awal yang kuat dan relevan. Tahap 2 (Verifikasi & Telaah): Petugas admin memeriksa pemenuhan berkas aduan serta relevansinya dengan wewenang BKD. Jika memenuhi syarat, laporan akan diklasifikasikan berdasarkan tingkat urgensi (Ringan, Sedang, atau Berat). Tahap 3 (Disposisi & Investigasi): Pimpinan mendisposisikan laporan ke Bidang terkait (terutama Bidang Disiplin atau Wasdal). Tim penanganan melakukan proses klarifikasi serta investigasi kepada pihak terlapor untuk asas keberimbangan informasi. Tahap 4 (Perumusan Solusi / Sanksi): Berdasarkan hasil investigasi, ditentukan langkah tindak lanjut: perbaikan sistem layanan teknis (jika kendala sistem) atau pengusulan penjatuhan sanksi disiplin (jika terdapat pelanggaran perilaku pegawai). Tahap 5 (Notifikasi Penyelesaian): Pelapor menerima konfirmasi tertulis atau melalui pemberitahuan sistem mengenai hasil akhir dan solusi atas pengaduan yang diajukan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Respon awal/penerimaan: Maksimal 2 (dua) hari kerja. Penyelesaian masalah total: Maksimal 14 (empat belas) hari kerja (tergantung pada tingkat kerumitan dan beratnya kasus).
4.	Biaya / Tarif	Gratis (Rp. 0,-). Tanpa ada pungutan biaya dalam bentuk apapun.
5.	Produk Pelayanan	Tanda terima resmi pengaduan, surat jawaban resmi/solusi atas pengaduan, atau risalah hasil penyelesaian sengketa.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan Internal	Saluran Pengaduan Layanan BKD: Website: http://bkd.go.id Email: bkd.go.id penanganan pengaduan : - Penerimaan : petugas mencatat pengaduan yang masuk ke dalam buku register pengaduan - Verifikasi : Tim internal melakukan telaah terhadap materi pengaduan (apakah terkait administrasi, perilaku petugas, atau substansi kebijakan) - Tindak lanjut : koordinasi dengan bidang terkait untuk mencari solusi atau klarifikasi dalam waktu maksimal 3x24 jam.

II. Produk pelayanan :

7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
8.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Meja layanan khusus pengaduan. 2. ruang tunggu. 3. meja layanan umum. 4. tempat parkir kendaraan. 5. fasilitas toilet umum.
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kemampuan pemecahan masalah (problem solving). 2. Memahami secara mendalam regulasi tentang disiplin

		serta manajemen ASN. 3. Memiliki etika komunikasi pelayanan publik yang baik, ramah, dan penuh empati.
10.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan melalui rapat evaluasi internal berkala setiap bulan. 2. pemberian tindakan/sanksi atas pelanggaran aturan kedisiplinan TPP. 3. dan pemberian reward performa kinerja via TPP.
11.	Jumlah Pelaksana	1. orang Petugas Admin 2. Pengaduan Utama dan Tim Penanganan Masalah Internal (bersifat Ad-Hoc/disesuaikan dengan kebutuhan kasus).
12.	Jaminan Pelayanan, Moto, & Maklumat	<u>VISI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI PAPUA</u> “ Menjadi pengelola manajemen kepegawain yang profesional dan unggul “ <u>MISI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI PAPUA</u> - Perencanaan dan pengembangan pegawai yang objektif dan transparan. - Pelaksanaan mutasi kepegawaian yang akurat dan terukur. - Peningkatan kualitas pegawai melalui pengukuran kompetensi dan penilaian kinerja. - Meningkatkan disiplin dan kesejahteraan serta pelaksanaan netralisasi pegawai. - Pengelolaan system informasi kepegawaian yang akurat dan terintegrasi. - Peningkatan tertib administrasi dan pelayanan prima kepegawaian.

		MOTO : "P.A.P.U.A" <i>(profesional,akuntabel,prima,unggul,Amanah)</i> - o <i>Profesional</i> :kerja sesuai standar dan kompetensi. - o <i>Akuntabel</i> : setiap tindakan dan tata dapat dipertanggung jawabkan. - o <i>Prima</i> : Memnberikan pelayanan melebihi ekspektasi pengguna. - o <i>Unggul</i> : Menjadi rujukan manajemen ASN ditamah papua. - o <i>Amanah</i> : Menjaga kepercayaan public dan rahasia Negara dengan jujur MAKLUMAT PELAYANAN: "KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATINYA, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Penjaminan penuh atas kerahasiaan identitas fisik maupun data pelapor (Whistleblower protection). 2. Keamanan berkas serta bukti-bukti pengaduan yang diserahkan terjamin aman dalam database.
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Dilakukan melalui monitoring evaluasi berkala bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)