

LAMPIRAN VIII
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
NOMOR 286 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

STANDAR PELAYANAN PENGUSULAN PENSIUN PNS

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat usul Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. Identitas pegawai yang diusulkan, meliputi nama, Nomor Induk Pegawai (NIP), pangkat/golongan ruang, jabatan, dan unit kerja; b. Jenis pensiun yang diusulkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; c. Tanggal mulai pensiun (TMT Pensiun); d. Dasar pengusulan pensiun sesuai ketentuan yang berlaku; e. Tanda tangan pejabat yang berwenang serta stempel instansi apabila dipersyaratkan 2. Pengusulan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus dilengkapi dengan dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Surat pengantar/usul dari kepala satuan kerja; b. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Pangkat terakhir; c. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Jabatan terakhir, apabila dipersyaratkan; d. Fotokopi Penilaian Kinerja Pegawai atau dokumen evaluasi kinerja sesuai ketentuan yang berlaku; e. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); f. Fotokopi Kartu Keluarga (KK); g. Fotokopi Akta Perkawinan/Buku Nikah, apabila dipersyaratkan; h. Fotokopi Akta Kelahiran anak yang masih menjadi tanggungan, apabila dipersyaratkan; i. Pas foto terbaru sesuai ketentuan yang berlaku; j. Daftar Riwayat Hidup singkat, apabila dipersyaratkan; k. Dokumen pendukung lainnya sesuai dengan jenis pensiun dan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Seluruh dokumen persyaratan harus disampaikan secara lengkap, jelas, dan dapat dibaca

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pengusulan Pensiun PNS <pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Kepegawaian memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Kepegawaian mengajukan permohonan usul pensiun PNS ke instansi yang berwenang]; D --> E[Pengguna layanan memperoleh informasi status/progres usulan];</pre> Keterangan: 1. Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau unit kerja mengajukan usul pensiun kepada Unit Kepegawaian pada satuan kerja sesuai dengan ketentuan dan jadwal pengusulan yang berlaku. 2. Unit kepegawaian satuan kerja melakukan pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen persyaratan administrasi. 3. Apabila berkas belum lengkap atau terdapat kekurangan, berkas dikembalikan kepada pegawai atau satuan kerja untuk dilengkapi. 4. Berkas usul yang telah lengkap dan memenuhi persyaratan administratif disampaikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Unit Kepegawaian. 5. Unit Kepegawaian melakukan verifikasi dan validasi dokumen usul pensiun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 6. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa persyaratan telah terpenuhi, usul pensiun diproses dan disampaikan kepada instansi yang berwenang melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) atau aplikasi lain yang ditetapkan pemerintah. 7. Instansi yang berwenang melakukan verifikasi, validasi, dan penetapan usul pensiun sesuai dengan kewenangannya. 8. Apabila usul pensiun disetujui, diterbitkan keputusan pemberhentian dengan hak pensiun oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 9. Unit Kepegawaian menyampaikan keputusan pensiun kepada satuan kerja dan Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan serta melakukan pembaruan data kepegawaian sesuai ketentuan yang berlaku
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk Layanan	1. Usul Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah diverifikasi dan diteruskan kepada instansi yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah diterima dari instansi yang berwenang untuk disampaikan kepada pegawai yang bersangkutan.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis dan/atau daring melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui: a. WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; b. Website: https://labura.kemenag.go.id; c. Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; d. Instagram: @kemenaglabura; dan e. Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi Kepegawaian.
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan; 2. Jaringan Internet; 3. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan <i>Front Office</i>; 4. Air Minum; 5. Komputer dan Printer; 6. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, khususnya mengenai pemberhentian dan pensiun Pegawai Negeri Sipil. 2. Mampu mengoperasikan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dan aplikasi pendukung layanan kepegawaian sesuai ketentuan yang berlaku. 3. Mampu melakukan pemeriksaan, verifikasi, dan validasi dokumen administrasi pengusulan pensiun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pengguna layanan. 6. Memiliki integritas, ketelitian, disiplin, tanggung jawab, serta berorientasi pada pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.
10	Pengawasan internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. 2. Dilaksanakan melalui sistem pengendalian internal serta pengawasan oleh pimpinan untuk memastikan pelayanan penerimaan surat masuk berjalan sesuai dengan standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 3. Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara terus-menerus.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Pengusulan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, tepat, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. 2. Seluruh berkas usul diproses berdasarkan kelengkapan persyaratan dan hasil verifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, pengguna layanan berhak menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui mekanisme penanganan pengaduan yang telah ditetapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen usul pensiun serta data kepegawaian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses penerimaan, pemeriksaan, verifikasi, penyimpanan, dan pengusulan dokumen pensiun dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan informasi, perlindungan data, dan tata kelola kearsipan yang berlaku. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Pengusulan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan administrasi kepegawaian pada Unit Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 3. Hasil evaluasi kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA



SULSUKRI M. LIMBONG