

TASPEN

STANDAR PELAYANAN

A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

PT. TASPEN (Persero)

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabungan Hari Tua 2. Pensiun 3. Jaminan Kecelakaan kerja 4. Jaminan Kematian
2	Persyaratan	<p>Tabungan hari tua</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tabungan Hari Tua (THT) apabila peserta berhenti dengan mendapat hak pensiun <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); • Fotokopi SK Pensiun / Pertimbangan Teknis (Pertek); • SKPP yang dibuat dan disahkan oleh instansi yang berwenang (KPPN / Pemda); • Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon; • Fotokopi buku rekening pemohon. • Catatan : Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pejabat Negara, PT TASPEN (PERSERO) sekaligus dibayarkan Pensiun Pertama 2. Tabungan Hari Tua (THT) dan Asuransi Kematian (ASKEM), Peserta meninggal dunia pada saat masih aktif. (AKT 23) <ul style="list-style-type: none"> • Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); • Surat Keterangan kuasa ahli waris yang ditandatangani oleh kepala instansi; • Kutipan Perincian Penerimaan Gaji (KPPG) yang dibuat oleh bendaharawan gaji; • Fotokopi surat kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit; • Fotokopi surat Nikah yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / KUA; • Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon • Catatan : Surat penunjukan wali dari pengadilan negeri / agama bila pemohon adalah anak belum berusia 18 tahun; Surat kuasa ahli waris bila anak yang sudah dewasa; Surat keterangan ahli waris dari lurah / kepala desa bila pemohon orang tua kandung; Surat penetapan ahli waris dari pengadilan bila pemohon selain suami / istri, anak, orangtua. Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) /

Pejabat Negara, sekaligus dibayarkan manfaat program JKM.

3. Nilai Tunai Asuransi, apabila peserta berhenti bukan karena pensiun atau bukan karena meninggal dunia.

- Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Fotokopi SK Pemberhentian;
- SKPP yang dibuat dan disahkan oleh instansi yang berwenang (KPPN / Pemda);
- Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon;
- Fotokopi buku rekening pemohon;
- Catatan : Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sekaligus dibayarkan juga Pengembalian Iuran Pensiun

4. Asuransi Kematian (ASKEM), untuk Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) meninggal dunia .

- Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Fotokopi SK Pensiun/ Kartu Identitas Pensiun (KARIP);
- Fotokopi Surat Kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit;
- Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon.
- Catatan : Fotokopi Surat Nikah dilegalisir oleh Lurah / KUA bila pemohon adalah istri; Surat penunjukan wali dari pengadilan negeri / agama bila pemohon adalah anak belum berusia 18 tahun; Surat kuasa ahli waris bila anak yang sudah dewasa; Surat keterangan ahli waris dari lurah / kepala desa bila pemohon orang tua kandung; Surat penetapan ahli waris dari pengadilan bila pemohon selain suami/istri, anak, orang tua.
- Catatan : Surat penunjukan wali dari pengadilan negeri / agama bila pemohon adalah anak belum berusia 18 tahun; Surat kuasa ahli waris bila anak yang sudah dewasa; Surat keterangan ahli waris dari lurah / kepala desa bila pemohon orang tua kandung; Surat penetapan ahli waris dari pengadilan bila pemohon selain suami/istri, anak, orang tua

5. Asuransi Kematian (ASKEM), untuk Istri / Suami dari Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) meninggal dunia.

- Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Fotokopi SK Pensiun/ Kartu Identitas Pensiun (KARIP);
- Fotokopi Surat Kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit;
- Fotokopi Surat Nikah yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / KUA;
- Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon.

6. Asuransi Kematian (ASKEM), untuk Istri / Suami dari peserta aktif meninggal dunia

- Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Kutipan Perincian Penerimaan Gaji (KPPG) dibuat oleh bendaharawan gaji;
- Fotokopi surat kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit;
- Fotokopi Surat Nikah dilegalisir oleh Lurah / KUA;

- Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon;
- Fotokopi buku rekening pemohon.

7. Asuransi Kematian (ASKEM), untuk Anak dari Peserta Aktif Meninggal Dunia.

- Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Kutipan Perincian Penerimaan Gaji (KPPG) dibuat oleh bedaharawan gaji;
- Fotokopi surat kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit;
- Fotokopi Akta/surat kelahiran dilegalisir Lurah / Kepala Desa
- Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon.
- Catatan : Untuk anak usia 21 s/d 25 tahun, belum menikah / bekerja dan masih sekolah (SKS).

Program Pensiun

1. Pensiun Pertama bagi PNS/Pejabat Negara berhenti dengan Hak Pensiun

- Mengisi formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Fotokopi SK Pensiun;
- SKPP yang dibuat dan disahkan oleh instansi yang berwenang (KPPN / Pemda);
- Pas foto suami dan istri ukuran 3 x 4, sebanyak 2 (dua) lembar;
- Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon;
- Fotokopi buku rekening pemohon;
- Fotokopi NPWP.

2. Pengajuan Pensiun Janda / Duda, dari Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil/Pejabat Negara/TNI/Polri /Penerima Tunjangan;

- Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Fotokopi SK Pensiun;
- SKPP yang dibuat oleh PT Taspen (Persero);
- Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) yang disahkan oleh Lurah / Kepala Desa dan Keterangan Janda/duda;
- Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon;
- Pas foto pemohon ukuran 3 x 4, sebanyak 2 (dua) lembar;
- Surat Keterangan Sekolah bagi anak yang berusia 21 s/d 25 tahun;
- Fotokopi buku rekening pemohon.

3. Pensiun Janda / Duda bagi Pegawai Negeri Sipil meninggal aktif

- Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Fotokopi SK Pensiun;
- SKPP yang dibuat dan disahkan oleh instansi yang berwenang (KPPN / Pemda);
- Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) yang disahkan oleh Lurah / Kepala Desa dan keterangan Janda/duda;
- Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon;
- Pas foto pemohon ukuran 3 x 4, sebanyak 2 (dua) lembar;
- Surat Keterangan Sekolah bagi anak yang berusia 21 s/d 25 tahun;

		<p>4. Pengajuan Pensiun/Tunjangan Yatim Piatu, dari Pegawai Negeri Sipil/Pejabat Negara/TNI-Polri/Penerima Pensiun/ Penerima Tunjangan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); • Fotokopi SK Pensiun; • Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) yang disahkan oleh Lurah / Kepala Desa; Surat Keterangan Belum Bekerja atau Belum Menikah dari Kelurahan / Kepala Desa; • Surat Keterangan Sekolah bagi anak yang telah berusia 21 s/d 25 tahun (khusus untuk Yatim Piatu TNI / POLRI); • Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon; • Pas foto pemohon ukuran 3 x 4, sebanyak 2 (dua) lembar; • Fotokopi buku rekening pemohon. • Catatan ; Melampirkan foto kopi surat nikah yang dilagalisir oleh Lurah/Kepala Desa/KUA bagi pensiun Janda/Duda yang menikah kembali dan beralih ke yatim piatu; Untuk Pensiun lanjutan Yatim Piatu yang distop karena dewasa/menikah/bekerja, melampirkan surat nikah/surat keterangan telah bekerja dari instansi . <p>1. Uang duka wafat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); • Fotokopi SK pensiun; • Fotokopi Surat Kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit; • Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon; • Pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak 1 (satu) lembar; • Fotokopi Bintang Jasa bagi penerima pensiun TNI / POLRI (bila ada); • Fotokopi buku rekening pemohon. • Catatan : <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi Surat Nikah dilegalisir oleh Lurah / KUA bila pemohon adalah istri; Surat penunjukan wali dari pengadilan negeri / agama bila pemohon adalah anak belum berusia 18 tahun; • Surat kuasa ahli waris bila anak yang sudah dewasa; • Surat keterangan ahli waris dari lurah / kepala desa bila pemohon orang tua kandung; • Surat keterangan merawat dan penguburan (bila tidak ada ahli waris lainnya).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta dapat mengakses halaman utama Taspen One Hour <i>Online Service</i> (TOS) melalui link berikut https://tos.taspen.co.id/ untuk pengajuan secara online • Peserta dapat mendatangi Mitra <i>Office Channeling</i> TASPEN (Mitra bayar Bank dan POS) • Peserta dapat melakukan pengiriman berkas secara ekspedisi ke Kantor TSPEN terdekat • Peserta dapat melakukan kunjungan ke kantor cabang Taspen terdekat.

4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Untuk Waktu pelayanan di Kantor TASPEN :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hari Senin sd Jumat : 08.00 sd 17.00 waktu setempat • Sesuai jadwal pelayanan untuk pelayanan pada Mall pelayanan public.
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loket Informasi dan Pengaduan pada Kantor Pelayanan DPMPTSP Kota Balikpapan 2. Melalui Kotak Kritik dan Saran 3. Melalui WA Ke Nomor +62821-3005-0031 4. Melalui Telepon di Nomor (0541) 771-404 5. Melalui Layanan keluhan pelanggan Online ; https://tcare.taspen.co.id 6. Melalui SMS Ke Nomor 0815-4500-0010 / 0815-4500-0012 7. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311 8. Melalui Email di : dpmpt.bpp@gmail.com 9. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website <i>investasi.balikipapan.go.id</i> 10. Melalui Facebook DPMPTSP yaitu dpmptsp bpp 11. Melalui Instagram DPMPTSP yaitu dpmptsp_bpp 12. Nomor Pengaduan Pemerintah Kota (SITANGGAP) : 08115440542 13. SP4N LAPOR!

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil. 3. Undang-Undang Nomor 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai 4. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara 5. PMK No. 82/PMK.02/2015 Tentang Tata Cara Perhitungan, Penyediaan, Pencairan, dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun Yang Dilaksanakan Oleh PT Taspen (Persero) dan PT Asabri (Persero) 6. PERDIRJEND No. PER-44/PB/2018 Tentang Tata Cara Pencairan dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun yang Dilaksanakan oleh PT Taspen (Persero) dan PT Asabri (Persero). 7. Peraturan Direksi No PD-57/DIR/2019 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Program Tabungan Hari Tua, Program Pensiun, dan Manajemen Data Peserta 8. Peraturan Direksi No PD-09/DIR/2019 Tentang Cara Pencairan

		Penyaluran, Pembayaran dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. TV 5. Toilet bersih 6. Toilet disabilitas 7. Jalur lantai disabilitas 8. Kursi Roda 9. Antrian Elektronik 10. Printer 3 buah 11. Komputer 3 buah 12. Meja 3 buah 13. Kertas 14. Tinta
3	Jumlah Pelaksana	Terdapat 1 (satu) orang petugas PT.TASPEN (Persero)
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan layanan kepada Peserta sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan PT. TASPEN (Persero) 2. Petugas menerapkan budaya perusahaan dalam melaksanakan tugasnya.
5	Pengawasan Internal	CCTV, absensi, SKP, pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam 2. CCTV 3. Asuransi Kesehatan BPJS 4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 6 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 1 tahun sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Kepala DPMPTSP 4. SKP

STANDAR PELAYANAN

A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

PT. TASPEN (PERSERO)

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tabungan Hari Tua ✓ Pensiun ✓ Jaminan Kecelakaan kerja ✓ Jaminan Kematian
2	Persyaratan	<p>Tabungan hari tua</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tabungan Hari Tua (THT) apabila peserta berhenti dengan mendapat hak pension <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); ✓ Fotokopi SK Pensiun / Pertimbangan Teknis (Pertek); ✓ SKPP yang dibuat dan disahkan oleh instansi yang berwenang (KPPN / Pemda); ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon; ✓ Fotokopi buku rekening pemohon. ✓ Catatan : Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pejabat Negara, PT TASPEN (PERSERO) sekaligus dibayarkan Pensiun Pertama 2. Tabungan Hari Tua (THT) dan Asuransi Kematian (ASKEM), Peserta meninggal dunia pada saat masih aktif. (AKT 23) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); ✓ Surat Keterangan kuasa ahli waris yang ditandatangani oleh kepala instansi; ✓ Kutipan Perincian Penerimaan Gaji (KPPG) yang dibuat oleh bendaharawan gaji; ✓ Fotokopi surat kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit; ✓ Fotokopi surat Nikah yang dilegalisir Lurah

		<p>/ Kepala Desa / KUA;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon ✓ Catatan : Surat penunjukan wali dari pengadilan negeri / agama bila pemohon adalah anak belum berusia 18 tahun; Surat kuasa ahli waris bila anak yang sudah dewasa; Surat keterangan ahli waris dari lurah / kepala desa bila pemohon orang tua kandung; Surat penetapan ahli waris dari pengadilan bila pemohon selain suami / istri, anak, orangtua. Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pejabat Negara, sekaligus dibayarkan manfaat program JKM. <p>3. Nilai Tunai Asuransi, apabila peserta berhenti bukan karena pensiun atau bukan karena meninggal dunia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); ✓ Fotokopi SK Pemberhentian; ✓ SKPP yang dibuat dan disahkan oleh instansi yang berwenang (KPPN / Pemda); ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon; ✓ Fotokopi buku rekening pemohon; ✓ Catatan : Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sekaligus dibayarkan juga Pengembalian Iuran Pensiun <p>4. Asuransi Kematian (ASKEM), untuk Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) meninggal dunia .</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); ✓ Fotokopi SK Pensiun/ Kartu Identitas Pensiun (KARIP); ✓ Fotokopi Surat Kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit; ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon. ✓ Catatan : Fotokopi Surat Nikah dilegalisir oleh Lurah / KUA bila pemohon adalah istri; Surat penunjukan wali dari pengadilan negeri / agama bila pemohon adalah anak belum berusia 18 tahun; Surat kuasa ahli waris bila anak yang sudah dewasa; Surat keterangan ahli waris dari lurah / kepala
--	--	---

		<p>desa bila pemohon orang tua kandung; Surat penetapan ahli waris dari pengadilan bila pemohon selain suami/istri, anak, orang tua.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Catatan : Surat menunjukan wali dari pengadilan negeri / agama bila pemohon adalah anak belum berusia 18 tahun; Surat kuasa ahli waris bila anak yang sudah dewasa; Surat keterangan ahli waris dari lurah / kepala desa bila pemohon orang tua kandung; Surat penetapan ahli waris dari pengadilan bila pemohon selain suami/istri, anak, orang tua <p>5. Asuransi Kematian (ASKEM), untuk Istri / Suami dari Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) meninggal dunia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); ✓ Fotokopi SK Pensiun/ Kartu Identitas Pensiun (KARIP); ✓ Fotokopi Surat Kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit; ✓ Fotokopi Surat Nikah yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / KUA; ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon. <p>6. Asuransi Kematian (ASKEM), untuk Istri / Suami dari peserta aktif meninggal dunia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); ✓ Kutipan Perincian Penerimaan Gaji (KPPG) dibuat oleh bendaharawan gaji; ✓ Fotokopi surat kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit; ✓ Fotokopi Surat Nikah dilegalisir oleh Lurah / KUA; ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon; ✓ Fotokopi buku rekening pemohon. <p>7. Asuransi Kematian (ASKEM), untuk Anak dari Peserta Aktif Meninggal Dunia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); ✓ Kutipan Perincian Penerimaan Gaji (KPPG) dibuat oleh bedaharawan gaji;
--	--	--

- ✓ Fotokopi surat kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit;
- ✓ Fotokopi Akta/surat kelahiran dilegalisir Lurah / Kepala Desa
- ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon.
- ✓ Catatan : Untuk anak usia 21 s/d 25 tahun, belum menikah / bekerja dan masih sekolah (SKS).

Program Pensiun

1. Pensiun Pertama bagi PNS/Pejabat Negara berhenti dengan Hak Pensiun

- ✓ Mengisi formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- ✓ Fotokopi SK Pensiun;
- ✓ SKPP yang dibuat dan disahkan oleh instansi yang berwenang (KPPN / Pemda);
- ✓ Pas foto suami dan istri ukuran 3 x 4, sebanyak 2 (dua) lembar;
- ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon;
- ✓ Fotokopi buku rekening pemohon;
- ✓ Fotokopi NPWP.

2. Pengajuan Pensiun Janda / Duda, dari Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil/Pejabat Negara/TNI/Polri /Penerima Tunjangan;

- ✓ Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- ✓ Fotokopi SK Pensiun;
- ✓ SKPP yang dibuat oleh PT Taspen (Persero);
- ✓ Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) yang disahkan oleh Lurah / Kepala Desa dan Keterangan Janda/duda;
- ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon;
- ✓ Pas foto pemohon ukuran 3 x 4, sebanyak 2 (dua) lembar;
- ✓ Surat Keterangan Sekolah bagi anak yang berusia 21 s/d 25 tahun;
- ✓ Fotokopi buku rekening pemohon.

3. Pensiun Janda / Duda bagi Pegawai Negeri Sipil meninggal aktif

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); ✓ Fotokopi SK Pensiun; ✓ SKPP yang dibuat dan disahkan oleh instansi yang berwenang (KPPN / Pemda); ✓ Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) yang disahkan oleh Lurah / Kepala Desa dan keterangan Janda/duda; ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon; ✓ Pas foto pemohon ukuran 3 x 4, sebanyak 2 (dua) lembar; ✓ Surat Keterangan Sekolah bagi anak yang berusia 21 s/d 25 tahun; <p>4. Pengajuan Pensiun/Tunjangan Yatim Piatu, dari Pegawai Negeri Sipil/Pejabat Negara/TNI-Polri/Penerima Pensiun/ Penerima Tunjangan</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP); ✓ Fotokopi SK Pensiun; ✓ Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) yang disahkan oleh Lurah / Kepala Desa; ✓ Surat Keterangan Belum Bekerja atau Belum Menikah dari Kelurahan / Kepala Desa; ✓ Surat Keterangan Sekolah bagi anak yang telah berusia 21 s/d 25 tahun (khusus untuk Yatim Piatu TNI / POLRI); ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon; ✓ Pas foto pemohon ukuran 3 x 4, sebanyak 2 (dua) lembar; ✓ Fotokopi buku rekening pemohon. ✓ Catatan ; Melampirkan foto kopi surat nikah yang dilagalisir oleh Lurah/Kepala Desa/KUA bagi pensiun Janda/Duda yang menikah kembali dan beralih ke yatim piatu; Untuk Pensiun lanjutan Yatim Piatu yang distop karena dewasa/menikah/bekerja, melampirkan surat nikah/surat keterangan telah bekerja dari instansi . <p>5. Uang duka wafat</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotokopi SK pensiun; ✓ Fotokopi Surat Kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit; ✓ Fotokopi identitas diri (KTP / SIM) pemohon; ✓ Pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak 1 (satu) lembar; ✓ Fotokopi Bintang Jasa bagi penerima pensiun TNI / POLRI (bila ada); ✓ Fotokopi buku rekening pemohon. ✓ Catatan : <ul style="list-style-type: none"> ● Fotokopi Surat Nikah dilegalisir oleh Lurah / KUA bila pemohon adalah istri; Surat penunjukan wali dari pengadilan negeri / agama bila pemohon adalah anak belum berusia 18 tahun; ● Surat kuasa ahli waris bila anak yang sudah dewasa; ● Surat keterangan ahli waris dari lurah / kepala desa bila pemohon orang tua kandung; ● Surat keterangan merawat dan penguburan (bila tidak ada ahli waris lainnya).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peserta dapat mengakses halaman utama Taspen One Hour <i>Online Service</i> (TOS) melalui link berikut https://tos.taspen.co.id/ untuk pengajuan secara online ✓ Peserta dapat mendatangi Mitra <i>Office Channeling</i> TASPEN (Mitra bayar Bank dan POS) ✓ Peserta dapat melakukan pengiriman berkas secara ekspedisi ke Kantor TSPEN terdekat ✓ Peserta dapat melakukan kunjungan ke kantor cabang Taspen terdekat.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Untuk Waktu pelayanan di Kantor TASPEN :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hari Senin sd Jumat : 08.00 sd 17.00 waktu setempat ✓ Sesuai jadwal pelayanan untuk pelayanan pada Mall pelayanan public.
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loker Informasi dan Pengaduan pada Kantor Pelayanan DPMPT Kota Balikpapan sesuai jadwal pelayanan . 2. Melalui WA Ke Nomor +62821-3005-0031 3. Melalui Telepon di Nomor (0541) 771-404 4. Melalui Layanan keluhan pelanggan Online ; https://tcare.taspen.co.id 5. Melalui Instagram DPMPTSP yaitu taspen
---	--	--

Standar Pelayanan Publik PT.TASPEN (PERSERO)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil. 3. Undang-Undang Nomor 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai 4. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara 5. PMK No. 82/PMK.02/2015 Tentang Tata Cara Perhitungan, Penyediaan, Pencairan, dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun Yang Dilaksanakan Oleh PT Taspen (Persero) dan PT Asabri (Persero) 6. PERDIRJEND No. PER-44/PB/2018 Tentang Tata Cara Pencairan dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun yang Dilaksanakan oleh PT Taspen (Persero) dan PT Asabri (Persero). 7. Peraturan Direksi No PD-57/DIR/2019 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Program Tabungan Hari Tua, Program Pensiun, dan Manajemen Data Peserta 8. Peraturan Direksi No PD-09/DIR/2019 Tentang Cara Pencairan Penyaluran, Pembayaran dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. TV 5. Toilet bersih 6. Toilet disabilitas 7. Jalur lantai disabilitas 8. Kursi Roda 9. Antrian Elektronik 10. Printer 11. Komputer 12. Meja layanan 13. Alat Tulis Kantr
3	Jumlah Pelaksana	Terdapat 1 (satu) orang petugas PT.TASPEN (Persero)
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan layanan kepada Peserta sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan PT. TASPEN (Persero) 2. Petugas menerapkan budaya perusahaan dalam melaksanakan tugasnya.
5	Pengawasan Internal	Surat tugas dan pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam 2. Asuransi Kesehatan BPJS 3. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 1 tahun sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh PT.TASPEN (Persero)