



PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN BESAR LIMA PULUH SIMPANG DOLOK
PULAU SEJUK KECAMATAN DATUK LIMA PULUH – 21255

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BATU BARA

NOMOR : 800 / III.a

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BATU BARA

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BATU BARA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara yang mengamanatkan setiap Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Batu Bara di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4681);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara;
8. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BATU BARA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BATU BARA**
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara meliputi produk/ jenis pelayanan :
- a. Surat Keterangan Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan;
 - b. Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian;
 - c. Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara;
8. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BATU BARA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BATU BARA**
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara meliputi produk/ jenis pelayanan :
- a. Surat Keterangan Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan;
 - b. Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian;
 - c. Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan didalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Datuk Lima Puluh
pada tanggal



KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BATU BARA

Dts. YAFRIZAL, M.Si
PEMBINA TK. I
NIP. 19650715 198602 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
 DAN POLITIK KABUPATEN BATU BARA
 NOMOR : 00/III.4
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN
 POLITIK KABUPATEN BATU BARA

STANDAR PELAYANAN

1. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis pelayanan : Surat Keterangan Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan

No.	Komponen		Uraian
1.	Persyaratan	:	1. Surat Pemberitahuan yang ditandatangani oleh Pengurus Ormas; 2. Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum (bagi yang sudah berbadan hukum); atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) yang diterbitkan oleh Menteri Dalam Negeri melalui Dirjen Politik dan Pemerintahan Umum (bagi Ormas yang belum berbadan hukum); 3. Surat Keputusan Kepengurusan Ormas; 4. Surat Keterangan Domisili; 5. NPWP atas nama Ormas; 6. Surat Pernyataan tidak terjadi konflik kepengurusan yang ditandatangani oleh Ketua dan Sekretaris atau sebutan lainnya; 7. Tujuan Program Kerja Organisasi; 8. Biodata pengurus organisasi (Ketua, Sekretaris dan bendahara atau sebutan lainnya); 9. Pas photo pengurus organisasi berwarna ukuran 4x6 terbaru dalam 3 (tiga) bulan terakhir (Ketua, sekretaris dan bendahara atau sebutan lainnya); 10. Foto copy KTP Elektronik pengurus Organisasi (Ketua, sekretaris dan bendahara atau sebutan lainnya).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	:	<pre> graph TD Pemohon[Pemohon] --> BagianUmum{Bagian Umum} BagianUmum --> Disposisi[Disposisi Kaban/Sekretaris] Disposisi --> Kabid{Kabid} Kabid --> Kasubbid{Kasubbid} Kasubbid --> Staf{Staf} Staf --> Pemohon </pre>

No.	Komponen		Uraian
3.	Jangka waktu pelayanan	:	5 s.d 10 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	:	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5.	Produk pelayanan	:	Surat Keterangan Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Email : batubarakesbangpol@gmail.com 3. Surat Pengaduan : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara, Jl. Besar Lima Puluh Simp. Dolok Km. 8 Pulau Sejuk Kecamatan Datuk Lima Puluh 4. Telp. : - 5. Website : www.kesbangpol.batubarakab.go.id

Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2016 tentang Pelaksanaan UU Nomor 17 tahun 2013 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja dan Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami ketentuan tentang pemberian Surat Keterangan Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan 2. Mampu mengoperasikan komputer dan menjalankan aplikasi 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Memiliki sikap teliti, ramah dan jujur
4.	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kepala Bidang 3. Kepala Sub Bidang
5.	Jumlah Pelaksana	:	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	Dokumen berupa Surat Keterangan yang diberikan tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	Surat Keterangan yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara

No.	Komponen		Uraian
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja dilakukan setiap saat, jika terjadi kesalahan dan perubahan peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 1 tahun sekali

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan

No.	Komponen		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2016 tentang Pelaksanaan UU Nomor 17 tahun 2013; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan.
2.	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pemberitahuan yang ditandatangani oleh Pengurus Ormas; 2. Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum (bagi yang sudah berbadan hukum); atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) yang diterbitkan oleh Menteri Dalam Negeri melalui Dirjen Politik dan Pemerintahan Umum (bagi Ormas yang belum berbadan hukum); 3. Surat Keputusan Kepengurusan Ormas; 4. Surat Keterangan Domisili; 5. NPWP atas nama Ormas; 6. Surat Pernyataan tidak terjadi konflik kepengurusan yang ditandatangani oleh Ketua dan Sekretaris atau sebutan lainnya; 7. Tujuan Program Kerja Organisasi; 8. Biodata pengurus organisasi (Ketua, Sekretaris dan bendahara atau sebutan lainnya); 9. Pas photo pengurus organisasi berwarna ukuran 4x6 terbaru dalam 3 (tiga) bulan terakhir (Ketua, sekretaris dan bendahara atau sebutan lainnya); 10. Foto copy KTP Elektronik pengurus Organisasi (Ketua, sekretaris dan bendahara atau sebutan lainnya).

No.	Komponen		Uraian
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	:	<pre> graph TD Pemohon[Pemohon] --> BagianUmum{Bagian Umum} BagianUmum --> Disposisi[Disposisi Kaban/ Sekretaris] Disposisi --> Kabid{Kabid} Kabid --> Kasubbid{Kasub bid} Kasubbid --> Staf{Staf} Staf --> Pemohon </pre>
4.	Jangka Waktu	:	5 s.d 10 hari kerja
5.	Biaya/ Tarif	:	Tidak dipungut biaya/ Gratis
6.	Produk Layanan	:	Surat Keterangan Keberadaan Organisasi Masyarakat
7.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja dan Kursi
8.	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> Memahami ketentuan tentang pemberian Surat Keterangan Keberadaan Organisasi Masyarakat Mampu mengoperasikan komputer dan menjalankan aplikasi Mampu berkomunikasi dengan baik Memiliki sikap teliti, ramah dan jujur
9.	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Badan Kepala Bidang Kepala Sub Bidang
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	<ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran Email : batubarakesbangpol@gmail.com Surat Pengaduan : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara, Jl. Besar Lima Puluh Simp. Dolok Km. 8 Pulau Sejuk Kecamatan Datuk Lima Puluh Telp. : - Website : www.kesbangpol.batubarakab.go.id
11.	Jumlah pelaksana		4 orang
12.	Jaminan pelayanan		Dokumen berupa Surat Keterangan yang diberikan tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan		Surat Keterangan yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara
14.	Evaluasi pelaksanaan kinerja		<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi Kinerja dilakukan setiap saat, jika terjadi kesalahan dan perubahan peraturan pelaksanaan Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 1 tahun sekali

Jenis pelayanan : Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian

No.	Komponen		Uraian
1.	Persyaratan	:	Hasil verifikasi dokumen persyaratan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	:	<pre> graph TD Pemohon[Pemohon] --> BagianUmum{Bagian Umum} BagianUmum --> Disposisi[Disposisi Kaban/ Sekretaris] Disposisi --> Kabid{Kabid} Kabid --> Kasubbid{Kasub bid} Kasubbid --> Staf{Staf} Staf --> Pemohon </pre>
3.	Jangka waktu pelayanan	:	3 s.d 5 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	:	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5.	Produk pelayanan	:	Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Email : batubarakesbangpol@gmail.com 3. Surat Pengaduan : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara, Jl. Besar Lima Puluh Simp. Dolok Km. 8 Pulau Sejuk Kecamatan Datuk Lima Puluh 4. Telp. : - 5. Website : www.kesbangpol.batubarakab.go.id

Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja dan Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami ketentuan tentang pemberian Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian 2. Mampu mengoperasikan komputer dan menjalankan aplikasi 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Memiliki sikap teliti, ramah dan jujur

No.	Komponen		Uraian
4.	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Badan 2. Kepala Bidang 3. Kepala Sub Bidang
5.	Jumlah Pelaksana	:	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	Dokumen berupa Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian yang diberikan tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1. Evaluasi Kinerja dilakukan setiap saat, jika terjadi kesalahan dan perubahan peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 1 tahun sekali

Jenis Pelayanan : Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian

No.	Komponen		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang No. 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
2.	Persyaratan Pelayanan	:	Hasil verifikasi dokumen persyaratan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	:	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B{Bagian Umum} B --> C[Disposisi Kaban/ Sekretaris] C --> D{Kabid} D --> E{Kasub bid} E --> F{Staf} F --> A </pre>
4.	Jangka Waktu	:	3 s.d 5 hari kerja
5.	Biaya/ Tarif	:	Tidak dipungut biaya/ Gratis

No.	Komponen		Uraian
6.	Produk Layanan	:	Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian
7.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja dan Kursi
8.	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami ketentuan tentang pemberian Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian 2. Mampu mengoperasikan komputer dan menjalankan aplikasi 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Memiliki sikap teliti, ramah dan jujur
9.	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kepala Bidang 3. Kepala Sub Bidang
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Email : batubarakesbangpol@gmail.com 3. Surat Pengaduan : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara, Jl. Besar Lima Puluh Simp. Dolok Km. 8 Pulau Sejuk Kecamatan Datuk Lima Puluh 4. Telp. : - 5. Website : www.kesbangpol.batubarakab.go.id
11.	Jumlah pelaksana	:	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	:	Dokumen berupa Rekomendasi Izin Penelitian yang diberikan tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	Rekomendasi Surat Keterangan Penelitian yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara
14.	Evaluasi pelaksanaan kinerja	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja dilakukan setiap saat, jika terjadi kesalahan dan perubahan peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 1 tahun sekali

Jenis pelayanan : Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	: 1. Penanganan Pengaduan Langsung a. Mengisi form pengaduan/keluhan (jika dilakukan langsung) b. Melengkapi keterangan identitas diri (alamat, nomor kontak, dsb) c. Melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan 2. Penanganan Pengaduan Tidak Langsung a. Menyampaikan Pengaduan melalui media online yang disediakan organisasi b. Melengkapi keterangan identitas diri (alamat, nomor kontak, dsb) c. Melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	: <pre> graph TD A[Pengadu] --> B[Memberikan keluhan, kritik dan saran secara langsung/tidak langsung] B --> C{Memverifikasi keluhan} C --> D[Meneruskan keluhan ke bidang terkait] D --> E[Memberikan solusi (Kasubbag)] E --> F{Memeriksa kesesuaian solusi/jawaban yang diberikan (Kabid/sekretaris)} F --> G[Menandatangani solusi yang diberikan (Kepala Badan)] F --> H[Meneruskan jawaban kepada petugas pelayanan pengaduan (Kasubbid/Kasubbag)] H --> I[Menyampaikan jawaban/solusi dari bidang terkait atas keluhan yang diberikan] I --> A </pre>
3.	Jangka waktu pelayanan	: 3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	: Tidak dipungut biaya/ Gratis
5.	Produk pelayanan	: Penanganan Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	: 1. Kotak Saran 2. Email : batubarakesbangpol@gmail.com 3. Surat Pengaduan : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara, Jl. Besar Lima Puluh Simp. Dolok Km. 8 Pulau Sejuk Kecamatan Datuk Lima Puluh 4. Telp. : - 5. Website : www.kesbangpol.batubarakab.go.id

Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) 2. Keputusan Menteri PAN&RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Keluhan Masyarakat
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	:	ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja, Kursi, Sarana Transportasi dan Telepon
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan tentang pelayanan publik 2. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms. Office 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Memiliki sikap tanggap, teliti dan ramah
4.	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Sekretaris 3. Kepala Sub Bagian Umum
5.	Jumlah Pelaksana	:	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	Pengaduan/ keluhan akan ditangani sesuai dengan prosedur
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	Kerahasiaan dari pemberi keluhan dan informasi jabatan dan nama baik personal terjamin
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1 bulan sekali

Jenis Pelayanan : Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Komponen		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) 2. Keputusan Menteri PAN&RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Keluhan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Pengaduan Langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Mengisi form pengaduan/keluhan (jika dilakukan langsung) b. Melengkapi keterangan identitas diri (alamat, nomor kontak, dsb) c. Melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan

No.	Komponen	Uraian
		2. Penanganan Pengaduan Tidak Langsung a. Menyampaikan pengaduan melalui media online yang disediakan organisasi b. Melengkapi keterangan identitas diri (alamat, nomor kontak, dsb) 3. Melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengadu] --> B[Memberikan keluhan, kritik dan saran secara langsung/tidak langsung] B --> C{Memverifikasi keluhan} C --> D[Meneruskan keluhan ke bidang terkait] D --> E[Memberikan solusi (Kasubbag)] E --> F{Memeriksa kesesuaian solusi/jawaban yang diberikan (Kabid/sekretaris)} F --> G[Menandatangani solusi yang diberikan (Kepala Badan)] F --> H[Meneruskan jawaban kepada petugas pelayanan pengaduan (Kasubbid/Kasubbag)] H --> I[Menyampaikan jawaban/solusi dari bidang terkait atas keluhan yang diberikan] I --> A </pre>
4.	Jangka Waktu	: 3 hari kerja
5.	Biaya/ Tarif	: Tidak dipungut biaya/ Gratis
6.	Produk Layanan	: Penanganan Pengaduan Masyarakat
7.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	: ATK, Printer, Komputer, Ruang Kerja, Meja, Kursi, Sarana Transportasi dan Telepon
8.	Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> Memahami peraturan tentang pelayanan publik Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms. Office Mampu berkomunikasi dengan baik Memiliki sikap tanggap, teliti dan ramah
9.	Pengawasan Internal	: <ol style="list-style-type: none"> Kepala Badan Kepala Bidang Kepala Sub Bagian Umum
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	: <ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran Email : batubarakesbangpol@gmail.com Surat Pengaduan : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Batu Bara, Jl. Besar Lima Puluh Simp. Dolok Km. 8 Pulau Sejuk Kecamatan Datuk Lima Puluh Telp. : - Website : www.kesbangpol.batubarakab.go.id
11.	Jumlah pelaksana	: 4 orang
12.	Jaminan pelayanan	: Pengaduan/ keluhan akan ditangani sesuai dengan prosedur

No.	Komponen		Uraian
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	Kerahasiaan dari pemberi keluhan dan informasi jabatan dan nama baik personal terjamin
14.	Evaluasi pelaksanaan kinerja	:	1 bulan sekali

Ditetapkan di Datuk Lima Puluh
pada tanggal

PIL. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BATU BARA



Drs. YAFRIZAL, M.Si
PEMBINA TK. I

NIP. 19650715 198602 1 001

2. MAKLUMAT PELAYANAN



PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN BESAR LIMA PULUH SIMPANG DOLOK
PULAU SEJUK KECAMATAN DATUK LIMA PULUH – 21255

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Datuk Lima Puluh,
Pjt. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BATU BARA



[Handwritten Signature]
Drs. YAFRIZAL, M.Si
PEMBINA TK. I
NIP. 19650715 198602 1 001

3. VISI DAN MISI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BATU BARA

VISI :

“ Terciptanya Kesadaran Masyarakat dalam Menjaga Persatuan dan Kesatuan Bangsa”

MISI :

1. Meningkatkan pemahaman dan sikap masyarakat sesuai dengan nilai-nilai kebangsaan;
2. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam berpolitik yang demokratis serta berorganisasi yang berlandaskan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
3. Meningkatnya tertib administrasi dan pelayanan terhadap masyarakat.

4. MOTTO


“ Mata Telinga Pemerintah Daerah “

5. JAM PELAYANAN

Hari Kerja/ Pelayanan	Jam Kerja/ Pelayanan	Jam Istirahat
Senin s.d Kamis	08.30 – 16.00	12.00 – 13.30
Jum'at	08.30 – 15.00	12.00 – 13.30

6. BIAYA / TARIF PELAYANAN : Tidak dipungut biaya/ Gratis

Datuk Lima Puluh,
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Batu Bara



Dr. YAFRIZAL, M.Si
PEMBINA TK. I
NIP. 19650715 198602 1 001