



STANDAR PELAYANAN MINIMAL

**KELURAHAN BANDAR LOR
KECAMATAN MOJOROTO
KOTA KEDIRI
2024**



**PEMERINTAH KOTA KEDIRI
KECAMATAN MOJOROTO
KELURAHAN BANDAR LOR**

Jl. Bandar Lor GG I No 58 Kode Pos 64114

**KEPUTUSAN KEPALA KELURAHAN BANJARMLATI KOTA KEDIRI
NOMOR: 000.8.3.2/ 22 /419.404/2024**

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK
KELURAHAN BANDAR LOR KECAMATAN MOJOROTO**

KEPALA KELURAHAN

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kelurahan Banjarmlati dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik.
 - b. Bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf “a” maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik Kelurahan Banjarmlati dalam Keputusan Kepala Kelurahan.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
 2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);

3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
7. Peraturan Presiden RI Nomor 96 tahun 2018 tentang Pengurusan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanpa Pengantar RT, RW dan Kelurahan.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/07/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/02/2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/02/2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
13. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138–270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
14. Pemerintah Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
15. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005

tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;

16. Peraturan Walikota Kediri Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Tata Kerja Kecamatan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Standar Pelayanan Publik Kelurahan Bandar Lor sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Kelurahan Bandar Lor sebagaimana dalam **DIKTUM PERTAMA** meliputi:
1. Formulir Biodata Penduduk
 2. Surat Keterangan Usaha
 3. Surat Keterangan Domisili
 4. Surat Pengantar Perkawinan
 5. Surat Keterangan Kematian
 6. Surat Keterangan Tidak Mampu / Miskin
 7. Surat Keterangan Kehilangan Dokumen kependudukan
 8. Surat Keterangan GHAIB
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dalam **DIKTUM KEDUA** dipergunakan sebagai acuan yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh petugas/penyedia layanan yan bertujuan:
- a. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas, meningkatkan ketertiban dan efisiensi bekerja.
 - b. Menyediakan pedoman kepada pegawai Kelurahan dan masyarakat tentang proses pelayanan, perkiraan waktu penyelesaian dan syarat - syarat yang harus dilengkapi.
 - c. Membantu kemandirian pegawai dalam bekerja untuk menyelesaikan pelayanan publik.
 - d. Meningkatkan akuntabilitas dan transparasi pelayanan.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Kediri

Pada tanggal : 1 Juli 2024

Kepala Kelurahan

WASIS TRI YULIANTOKO, SPd

Penata Tingkat I

NIP: 19710713 200801 1 009

Tembusan:

1. Kabag Organisasi Kota Kediri
2. Kabag Adm. Pemerintah Kota Kediri

Lampiran Keputusan
Kepala Kelurahan Bandar Lor
Nomor : 0008.1.3.1/025/419.404/2024
Tanggal : 1 Juli 2024

STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN BANDAR LOR KECAMATAN MOJOROTO

A. PENDAHULUAN

Untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, serta untuk mendukung percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka berkaitan dengan hal tersebut guna menjamin penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas yang mengacu prinsip dasar pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat (Customer Satisfaction), sehingga berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai perwujudan Tata Pemerintahan yang baik (Good Governance), maka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu segera dilaksanakan. Selain hal tersebut diperlukan pula adanya standar pelayanan publik pada setiap unit penyelenggara pelayanan sebagai jaminan dan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan.

Serta dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung penyelenggaraan pendaftaran dan penertiban dokumen kependudukan (khususnya) secara terpadu, terarah, terkoordinasi dan berkesinambungan.

Keberadaan Kelurahan sebagai perangkat daerah yang menerima sebagian pelimpahan kewenangan pemerintah mempunyai tugas melaksanakan pembangunan, memberikan pembinaan kemasyarakatan dan melaksanakan pembinaan administrasi umum serta pelayanan umum di wilayah kelurahan serta menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat di dalam kegiatan pembangunan sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota Kediri.

Oleh karena itu Kelurahan sebagai salah satu perangkat daerah Kota Kediri wajib mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta pengelolaan sumber daya dan kebijakan yang berkaitan dengan sistem dan prosedur pelayanan publik yang dipercayakan kepadanya dalam bentuk Surat Keputusan Standar Pelayanan Publik Kelurahan Banjarmati yang merupakan kebijakan yang diimplementasikan oleh seluruh jajaran organisasi Kelurahan Banjarmati dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sekaligus sebagai acuan dan bahan monitoring serta evaluasi, sehingga akan dapat diperoleh hasil kerja yang optimal serta merupakan arah dan tujuan yang jelas tentang sasaran yang hendak dicapai dimasa yang akan datang yang dijabarkan dalam Visi dan Misi.

1. Visi:

Mengoptimalkan Pelayanan Prima Menuju Bandar Lor Yang Aman, Sejahtera, Berbudaya dan Bermoral.

2. Misi:

1. Meningkatkan Kedudukan, Peran dan Fungsi Kelurahan Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan dan Kependudukan
2. Terciptanya Sumberdaya Aparatur Yang Berkualitas di Lingkungan Kelurahan Yang Dilandasi IPTEK dan IMTAQ yang Tangguh
3. Terciptanya Perencanaan Pembangunan Yang Partisipatif di Tingkat Kelurahan
4. Terwujudnya Pembangunan dan Pengembangan Perekonomian Berbasis Lokal
5. Meningkatnya Stabilitas Keamanan, Ketentraman dan Ketertiban Umum.

3. Motto:

Senyum, Salam, Sapa, Ikhlas (S3-I)

4. Etika Pelayanan:

Aspek–aspek etika pelayanan merupakan tata nilai serta budaya yang mengatur sikap dan perilaku petugas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat itu:

- a. **TANGIBLE** : Aspek fisik yaitu yang terlihat secara fisik, menyangkut kondisi fisik fasilitas yang ada di Kelurahan dan personil.
- b. **EMPATI** : Kemauan dan kemampuan petugas Kelurahan untuk peduli dan memperhatikan setiap warga pengguna pelayanan.
- c. **REALIBILITY** : Kehandalan yaitu kemampuan petugas Kelurahan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat.
- d. **RESPONSIVENESS** : Daya tanggap yaitu kemauan petugas pelayanan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari warga masyarakat pengguna layanan.
- e. **ASSURANCE** : Kepastian/jaminan kualitas yaitu jaminan atau kepastian.dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Biasanya terkait dengan aspek–aspek.

5. Maklumat/Janji Layanan :

- Bertekad melayani masyarakat dengan mudah, cepat, pasti, transparan, adil dan akuntabel.
- Bertekad melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh dedikasi dan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

- Bertekad tidak akan menyalahgunakan jabatan, wewenang dan tidak melakukan pungutan yang tidak sah dalam memberikan pelayanan.
- Bertekad tidak akan menerima pemberian/gratifikasi dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pemberian layanan.
- Bertekad saling menghormati, bekerjasama dan menciptakan suasana hubungan kerja yang harmonis dengan sesama pegawai dalam memberikan pelayanan.
- Siap melaksanakan budaya kerja yang ramah, rapi dalam berpakaian, disiplin, cepat, cermat, inovatif dan bertanggungjawab.

6. Ruang Lingkup Tugas:

Kelurahan mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Camat.

7. Jenis-jenis Pelayanan:

1. Formulir Biodata Penduduk
2. Surat Keterangan Usaha
3. Surat Keterangan Domisili
4. Surat Pengantar Perkawinan
5. Surat Keterangan Kematian
6. Surat Keterangan Tidak Mampu / Miskin
7. Surat Keterangan Kehilangan Dokumen kependudukan
8. Surat Keterangan GHAIB

8. MEKANISME STANDAR PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN BANDAR LOR

1. Pelayanan Surat Keterangan Pengantar Perkawinan

a. Persyaratan Pelayanan

1. Surat Pengantar RT/RW
2. Fotocopy KK dan KTP pemohon

b. Besarnya Tarif/Biaya dan Cara Pembayaran

Gratis/tidak dikenakan biaya

c. Lama waktu penyelesaian pelayanan

Jangka waktu penyelesaian 20 menit

d. Prosedur Penyelesaian Pelayanan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		OPD / Instansi / Masyarakat	Petugas Pelayanan Kelurahan	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon mengajukan pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah				- Surat pengantar RT/RW, Fotocopy KTP dan KK pemohon, KTP dan KK asli pemohon (bila fotocopy kurang jelas)			
2.	Melakukan pemeriksaan berkas				- Berkas lengkap, proses lebih lanjut. - Berkas tidak lengkap, dikembalikan ke pemohon	1 menit		Pelayanan Administrasi Masyarakat
3.	Pengetikan surat pada komputer dan print out					8 menit	Print out Surat Keterangan Belum Menikah	
4.	Pemeriksaan hasil cetak surat dan penandatanganan surat				Hasil cetak surat dan identitas pemohon	1 menit	Pengesahan Surat Keterangan Belum Menikah	
5.	Diserahkan kepada pemohon untuk diregister dan disahkan Kecamatan							
6.	Pencatatan register dan pendokumentasian berkas				Surat yang telah disahkan beserta data pendukungnya		Tata Kelola Arsip	

e. Hasil pelayanan yang akan diterima

Surat Keterangan Pengantar Perkawinan dari Kelurahan untuk diteruskan ke Kecamatan.

f. Kompensasi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan

1. Jumlah SDM yang dibutuhkan harus sesuai dengan beban kerja petugas pelayanan, SDM yang dibutuhkan sebanyak 2 orang, 1 orang sebagai petugas register dan 1 orang sebagai pejabat berwenang mengesahkan.
2. Kompetensi (Pengetahuan, Kemampuan, Keterampilan dan Sikap) yang seharusnya dimiliki oleh petugas pelayanan yaitu Pendidikan Minimal setingkat SLTA/D3, menguasai MS. Office, mempunyai Sertifikat Diklat Standar Pelayanan Minimal dan atau Sertifikat Diklat Etika Pelayanan serta memiliki sikap dan perilaku yang baik.
3. Syarat jabatan yang harus dipenuhi untuk pejabat yang mengesahkan adalah Kepala Kelurahan atau Sekretaris Kelurahan. Apabila Kepala Kelurahan tidak berada di tempat, bisa didelegasikan ke Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum.

g. Sarana dan Prasarana pelayanan

Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, buku register, ruang tunggu, toilet umum, parkir, kotak saran

2. Pelayanan Surat Keterangan Domisili

a. Persyaratan Pelayanan

1. Surat Pengantar RT/RW
2. Fotocopy KK dan KTP pemohon

b. Besarnya Tarif/Biaya dan Cara Pembayaran

Gratis/tidak dikenakan biaya

c. Lama waktu penyelesaian pelayanan

Jangka waktu penyelesaian 10 menit

d. Prosedur Penyelesaian Pelayanan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		OPD / Instansi / Masyarakat	Petugas Pelayanan Kelurahan	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon mengajukan pelayanan Surat Keterangan BORO / Numpang Tinggal				- Surat pengantar RT/RW, Fotocopy KTP dan KK pemohon, KTP dan KK asli pemohon (bila fotocopy kurang jelas)			
2.	Melakukan pemeriksaan berkas				- Berkas lengkap, proses lebih lanjut. - Berkas tidak lengkap, dikembalikan ke pemohon	1 menit		Pelayanan Administrasi Masyarakat
3.	Pengetikan surat pada komputer dan print out					8 menit	Print out Surat Keterangan BORO / Numpang Tinggal	
4.	Pemeriksaan hasil cetak surat dan penandatanganan surat				Hasil cetak surat dan identitas pemohon	1 menit	Pengesahan Surat Keterangan BORO	
5.	Diserahkan kepada pemohon untuk diregister dan disahkan Kecamatan							
6.	Pencatatan register dan pendokumentasian berkas				Surat yang telah disahkan beserta data pendukungnya		Tata Kelola Arsip	

e. Hasil pelayanan yang akan diterima

Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan untuk diteruskan ke Kecamatan.

f. Kompensasi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan

- Jumlah SDM yang dibutuhkan harus sesuai dengan beban kerja petugas pelayanan, SDM yang dibutuhkan sebanyak 2 orang, 1 orang sebagai petugas register dan 1 orang sebagai pejabat berwenang mengesahkan.
- Kompetensi (Pengetahuan, Kemampuan, Keterampilan dan Sikap) yang seharusnya dimiliki oleh petugas pelayanan yaitu Pendidikan Minimal setingkat SLTA/D3, menguasai MS. Office, mempunyai Sertifikat Diklat Standar Pelayanan Minimal dan atau Sertifikat Diklat Etika Pelayanan serta memiliki sikap dan perilaku yang baik.
- Syarat jabatan yang harus dipenuhi untuk pejabat yang mengesahkan adalah Kepala Kelurahan atau Sekretaris Kelurahan. Apabila Kepala Kelurahan tidak berada di tempat, bisa didelegasikan ke Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum.

g. Sarana dan Prasarana pelayanan

Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, buku register, ruang tunggu, toilet umum, parkir, kotak saran

3. Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan Dokumen Kependudukan

a. Persyaratan Pelayanan

- Surat Pengantar dari RT/RW
- Melampirkan fotocopy KTP/KK Pemohon

b. Besarnya Tarif/Biaya dan Cara Pembayaran :

Gratis/tidak dikenakan biaya

c. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan

Jangka waktu penyelesaian 10 menit

d. Hasil pelayanan yang akan diterima

Surat Keterangan Kelurahan Lainnya

e. Kompensasi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan

1. Jumlah SDM yang dibutuhkan harus sesuai dengan beban kerja petugas pelayanan, SDM yang dibutuhkan sebanyak 2 orang, 1 orang sebagai petugas register dan 1 orang sebagai pejabat berwenang mengesahkan.
2. Kompetensi (Pengetahuan, Kemampuan, Keterampilan dan Sikap) yang seharusnya dimiliki oleh petugas pelayanan yaitu Pendidikan Minimal setingkat SLTA/D3, menguasai MS. Office, mempunyai Sertifikat Diklat Standar Pelayanan Minimal dan atau Sertifikat Diklat Etika Pelayanan serta memiliki sikap dan perilaku yang baik.
3. Syarat jabatan yang harus dipenuhi untuk pejabat yang mengesahkan adalah Kepala Kelurahan atau Sekretaris Kelurahan. Apabila Kepala Kelurahan tidak berada di tempat, bisa didelegasikan ke Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum.

f. Prosedur Penyelesaian Pelayanan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		OPD / Instansi / Masyarakat	Petugas Pelayanan Kelurahan	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon mengajukan pelayanan Surat Keterangan Kelurahan Lainnya				- Surat pengantar RT/RW, Fotocopy KTP dan KK pemohon, KTP & KK Asli pemohon (bila fotocopy kurang jelas)			
2.	Melakukan pemeriksaan berkas				- Berkas lengkap, proses lebih lanjut. - Berkas tidak lengkap, dikembalikan ke pemohon	1 menit		Pelayanan Administrasi Masyarakat
3.	Pengetikan surat pada komputer dan print out					8 menit	Print out Surat Keterangan Surat Keterangan Kelurahan Lainnya	
4.	Pemeriksaan hasil cetak surat dan penandatanganan surat				Hasil cetak surat dan data pendukung	1 menit	Pengesahan Surat Keterangan Surat Keterangan Kelurahan	
5.	Pencatatan register dan pendokumentasian berkas				Surat yang telah disahkan beserta data pendukungnya		Tata Kelola Arsip	

g. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, buku register, ruang tunggu, toilet umum, parkir, kotak saran

B. MEKANISME PELAYANAN INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT:

Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau kontak saran / lewat telepon / media sosial

Email : kelbandarlor@gmail.com

Intagram : kelurahan.bandarlor

Youtube : Kelurahan Bandar Lor

Kotak Saran & Kritik ada di ruang pelayanan kelurahan bandar lor

C. PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA PELAYANAN PUBLIK ATAS ADANYA KETIDAK SESUAIAN PELAYANAN:

1. Pemberian ganti rugi kepada pengguna layanan karena tidak memperoleh layanan sesuai ketentuan berupa penggantian pelayanan dan kompensasi. (Kompensasi merupakan perlakuan khusus yang diberikan oleh penyedia pelayanan jika terjadi ketidaksesuaian pelayanan dibandingkan dengan standarnya).
2. Kompensasi berupa perlakuan khusus misalnya terlambat dari waktu yang telah ditentukan, maka produk/hasil pelayanan harus diantar petugas pelayanan ke tempat tinggal yang bersangkutan atau lewat pos. sehubungan dengan hal tersebut apabila anggaran memungkinkan dapat juga diberikan kompensasi berupa bantuan transport atau makan / minum bagi yang tempat tinggalnya jauh dari pusat pelayanan.

Kepala Kelurahan

WASIS TRI YULIANTOKO, SPd

Penata Tingkat I

NIP: 19710713 200801 1 009

DAFTAR ISTI LAH JENIS PELAYANAN :

KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
SKCK	: Surat Keterangan Catatan Kepolisian
LEGALISIR	: Berkas-berkas yang memerlukan legalisasi Kepala Kelurahan
SKTM	: Surat Keterangan Tidak Mampu untuk mengurus JKN / BPJS atau Pendidikan
Surat Pernyataan Waris	: Digunakan untuk mengurus pinjaman, pengambilan uang di bank dan proses balik nama
Surat Keterangan Belum Menikah	: Digunakan untuk persyaratan masuk PNS, TNI, POLRI
IMB	: Ijin Mendirikan Bangunan
SIUP / TDP	: Surat Ijin Usaha Penerbitan / Tanda Daftar Perusahaan