



PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA
SEKRETARIAT DAERAH

Jln. PERINTIS KEMERDEKAAN NO. 164 TELP. (0622) - 96782
LIMA PULUH – 21255

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BATU BARA
NOMOR 243 / ORGANISASI / 2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BATU BARA TAHUN 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BATU BARA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mengamanatkan setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah.
- 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 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);

4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. 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;
7. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja 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 SEKRETARIS DAERAH TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DAERAH.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara Tahun 2021 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah ini terdiri atas;

- A. Standar Pelayanan Bagian Organisasi;
- B. Standar Pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat;
- C. Standar Pelayanan Bagian Administrasi Pembangunan;
- D. Standar Pelayanan Bagian Pemerintahan;

- E. Standar Pelayanan Bagian Umum;
- F. Standar Pelayanan Bagian Barang Dan Jasa;
- G. Standar Pelayanan Bagian Perekonomian Dan Sumber Daya Alam;
- H. Standar Pelayanan Bagian Perencanaan Dan Keuangan;
- I. Standar Pelayanan Bagian Hukum;
- J. Standar Pelayanan Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan;
- K. Maklumat;
- L. Visi Misi;
- M. Motto;
- N. Jam Pelayanan;
- O. Layanan Gratis.

- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi seluruh Bagian pada Sekretariat Daerah;
- KETIGA : Penyusunan Standar Pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada Sekretariat Daerah dan dikoordinasikan oleh setiap Kepala Bagian;
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021;
- KELIMA : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lima Puluh
pada tanggal, 20 April 2021

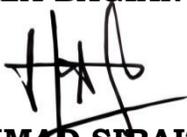
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BATU BARA

TTD

H. SAKTI ALAM SIREGAR, SH
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19630301 198602 1 002

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM



RAHMAD SIRAIT, SH
NIP. 19690707 198602 1 001

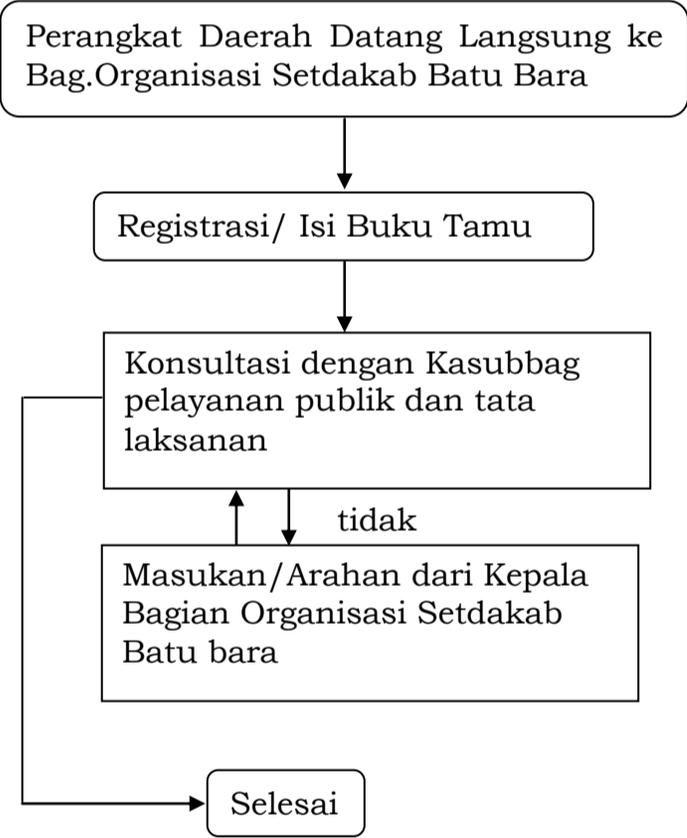
A. STANDAR PELAYANAN BAGIAN ORGANISASI

1. Standar Pelayanan pada Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka

1. Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (OP AP)
2. Penyusunan Standar Pelayanan Perangkat Daerah
3. Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah
4. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
5. Konsultasi Tata Naskah Dinas
6. Penggunaan Pakaian Dinas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p>  <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Organisasi Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag pelayanan publik dan tata laksanaan] C -- tidak --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Organisasi Setdakab Batu bara] D -- ya --> E[Selesai] D --> C </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Organisasi Setdakab 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Pelayanan Publik dan Tata Laksanaan sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap

		kurang maka Kasubbag Pelayanan Publik dan Tata Laksanaan meminta saran dan masukan dari Kabag Organisasi untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Organisasi Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianorganisasibb@gmail.com

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

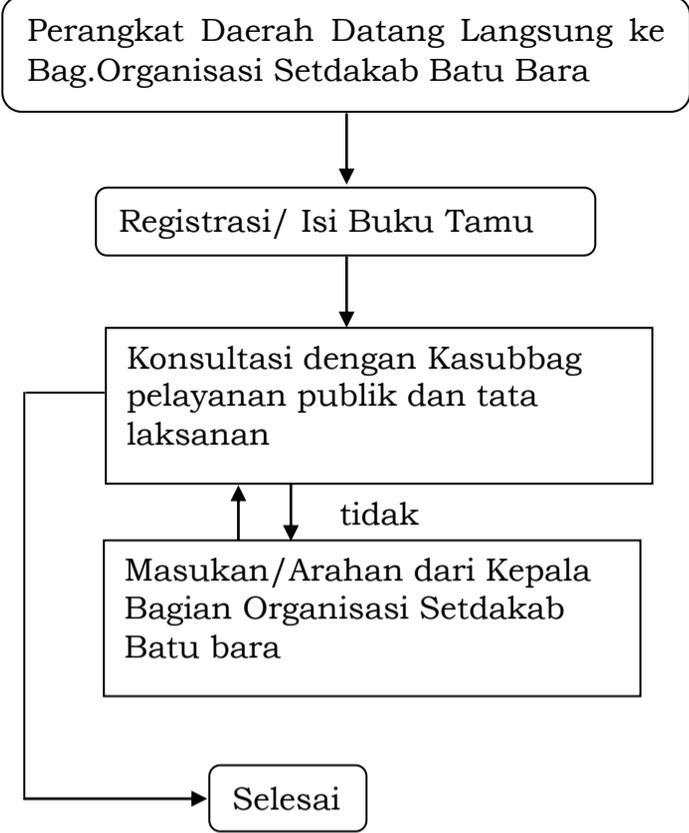
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menraik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan

		5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka

1. Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP AP)
2. Penyusunan Standar Pelayanan Perangkat Daerah
3. Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah
4. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
5. Konsultasi Tata Naskah Dinas
6. Penggunaan Pakaian Dinas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p>  <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Organisasi Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag pelayanan publik dan tata laksanakan] C -- tidak --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Organisasi Setdakab Batu bara] D -- ya --> C D --> E[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Organisasi Setdakab 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Pelayanan Publik dan Tata Laksanaan sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Pelayanan Publik dan Tata Laksanaan meminta saran dan masukan dari Kabag Organisasi untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas

8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Organisasi Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianorganisasibb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

2. Standar Pelayanan pada Subbagaian Kelembagaan dan Analisis Jabatan

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Layanan : Konsultasi Tatap Muka

1. Penyusunan Anjab dan ABK
2. Penyusunan Evaluasi Jabatan (Evjab)
3. Penyusunan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)
4. Penyusunan Penilaian Perangkat Daerah
5. Penataan Perangkat Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka

		<pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Organisasi Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag pelayanan publik dan tata laksanakan] C -- tidak --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Organisasi Setdakab Batu bara] D --> C C -- ya --> E[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Organisasi Setdakab 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Kelembagaan dan Analasisi Jabatan sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Kelembagaan dan Analasisi Jabatan meminta saran dan masukan dari Kabag Organisasi untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Organisasi Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianorganisasibb@gmail.com

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menraik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka

1. Penyusunan Anjab dan ABK
2. Penyusunan Evaluasi Jabatan (Evjab)
3. Penyusunan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)
4. Penyusunan Penilaian Perangkat Daerah
5. Penataan Perangkat Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p> <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Organisasi Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag pelayanan publik dan tata laksanaan] C -- tidak --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Organisasi Setdakab Batu bara] D -- ya --> E[Selesai] D --> C </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Organisasi Setdakab 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Kelembagaan dan Analasisi Jabatan sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Kelembagaan dan Analasisi Jabatan meminta saran dan masukan dari Kabag Organisasi untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas

8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Organisasi Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianorganisasibb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

3. Standar Pelayanan pada Subbagaian Kinerja dan Reformasi Birokrasi

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Layanan : Konsultasi Tatap Muka

1. Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi
2. Penyusunan Laporan Kinerja (LK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka

		<pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Organisasi Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag pelayanan publik dan tata laksanaan] C -- ya --> D[Selesai] C -- tidak --> E[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Organisasi Setdakab Batu bara] E --> C </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Organisasi Setdakab 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Kinerja dan Reformasi Birokrasi sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Kinerja dan Reformasi Birokrasi meminta saran dan masukan dari Kabag Organisasi untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Organisasi Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianorganisasibb@gmail.com

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012

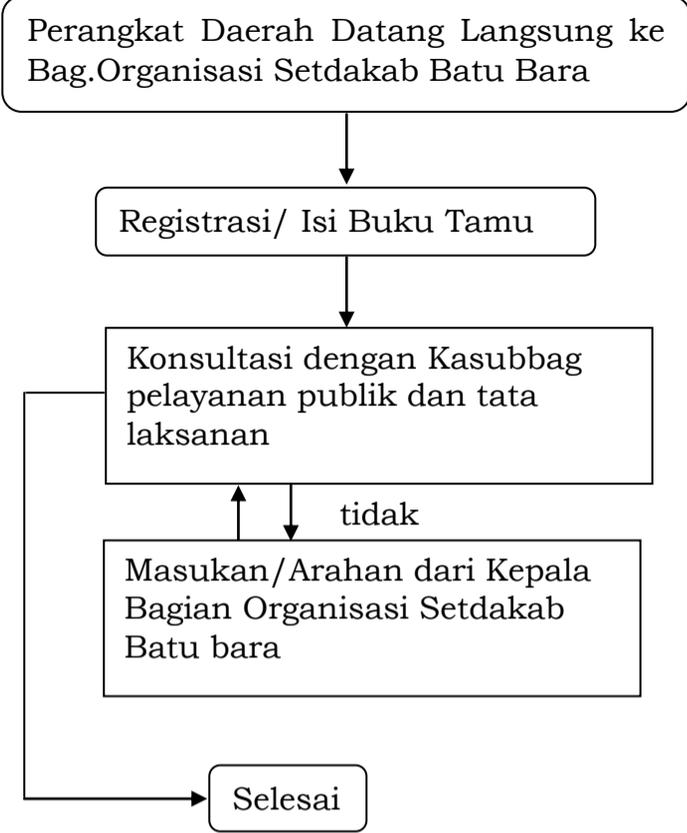
		<p>tentang Pedoman Penyusunan SOP AP</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menraik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Layanan : Konsultasi Tatap Muka

1. Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi

2. Penyusunan Laporan Kinerja (LK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan

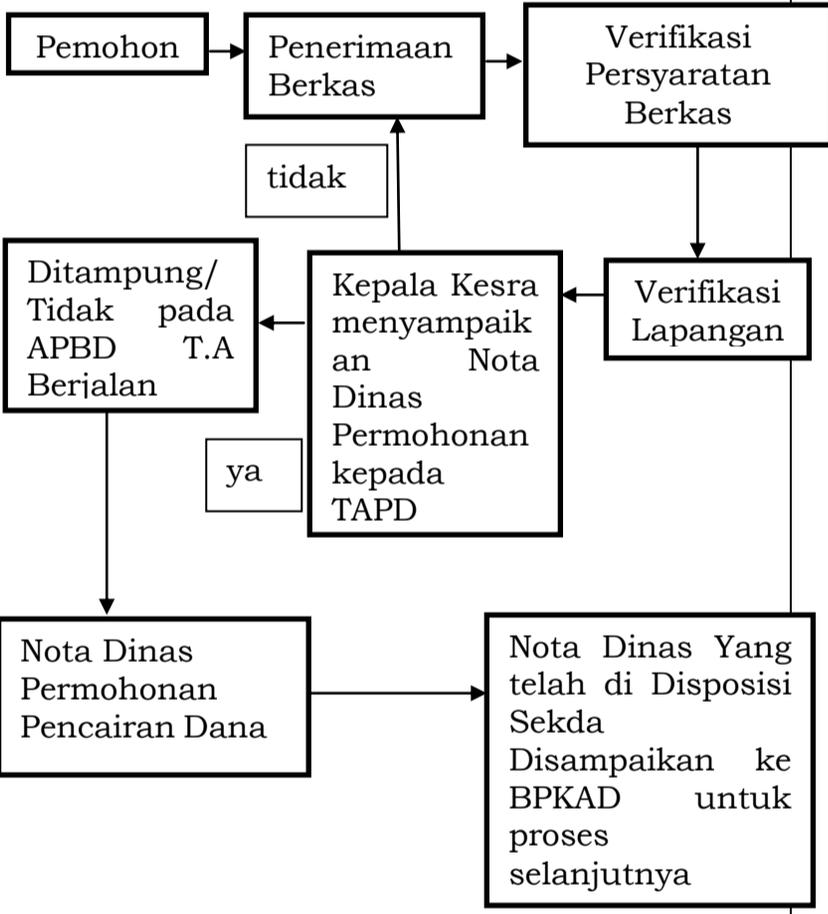
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p>  <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Organisasi Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag pelayanan publik dan tata laksanaan] C -- tidak --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Organisasi Setdakab Batu bara] D -- ya --> E[Selesai] D --> C </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Organisasi Setdakab 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Kinerja dan Reformasi Birokrasi sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Kinerja dan Reformasi Birokrasi meminta saran dan masukan dari Kabag Organisasi untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas

8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Organisasi Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianorganisasibb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

B. STANDAR PELAYANAN BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Bantuan Hibah Rumah Ibadah dan Organisasi Keagamaan serta Bantuan Sosial

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan (materai 6000) ditujukan kepada Bupati Batu Bara; 2. Rincian Dana yang dimohon; 3. Surat Keputusan (SK) tentang Kepengurusan Organisasi/ Rumah Ibadah; 4. Surat Pernyataan Kesanggupan membuat Laporan Pertanggungjawaban bermaterai 6000; 5. Foto Copy KTP Pengurus (Ketua, Sekretaris, Bendahara); 6. Foto Copy Buku Rekening Bank SUMUT Organisasi/ Rumah Ibadah; 7. Dokumentasi/ Foto Rumah Ibadah yang akan dibangun/ direhab; 8. Persyaratan disusun dalam bentuk Proposal (rangkap 2).
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Penerimaan Berkas] B --> C[Verifikasi Persyaratan Berkas] C --> D[Verifikasi Lapangan] D --> E[Kepala Kesra menyampaikan Nota Dinas Permohonan kepada TAPD] E --> F[Ditampung/Tidak pada APBD T.A Berjalan] E --> B F --> G[Nota Dinas Permohonan Pencairan Dana] G --> H[Nota Dinas Yang telah di Disposisi Sekda Disampaikan ke BPKAD untuk proses selanjutnya] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (Pengurus Rumah Ibadah/ organisasi) membawa berkas dalam bentuk proposal yang ditujukan kepada Bupati dan disampaikan melalui Bagian Umum untuk pengagendaan. 2. Dari Bagian Umum diserahkan ke Bagian Kesra untuk diverifikasi kelengkapan berkas dan Rumah Ibadah. 3. Setelah diverifikasi, Kemudian Bagian

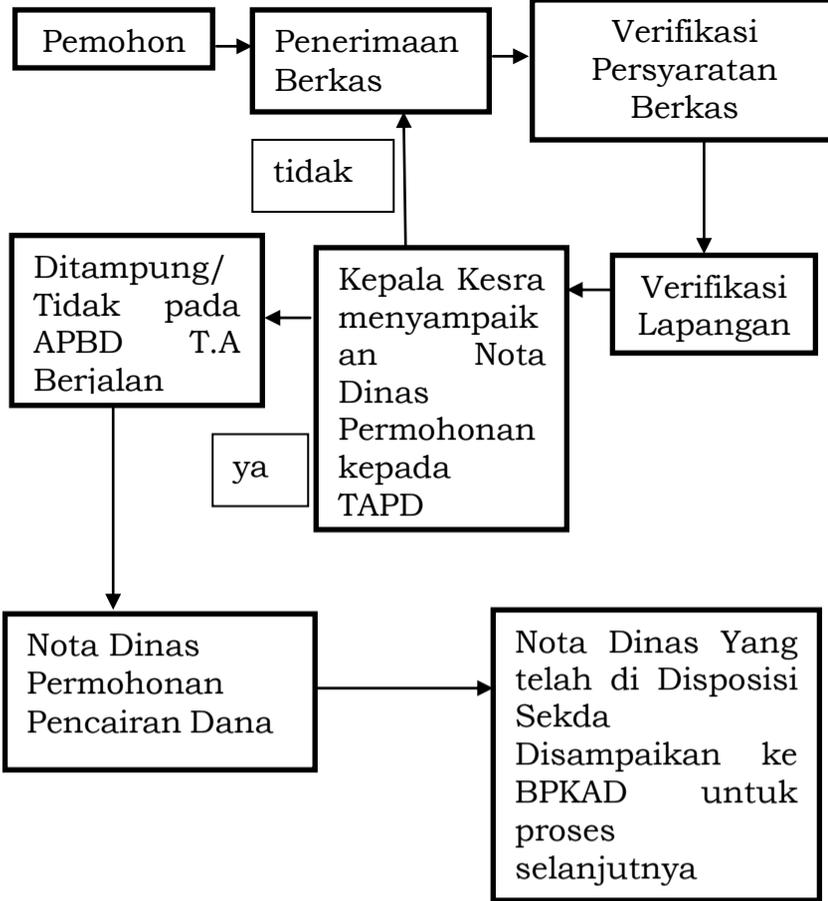
		<p>Kesra menindaklanjuti Proposal tersebut untuk disampaikan kepada TAPD dalam bentuk Nota Dinas Permohonan agar ditampung pada APBD.</p> <p>4. Apabila permohonan tersebut ditampung pada APBD, kemudian Bagian Kesra membuat dan menyampaikan Nota Dinas Permohonan Pencairan Dana dan ditujukan kepada Bupati c.q. Sekretaris Daerah.</p> <p>5. Setelah adanya disposisi Sekda, Nota Dinas dan Proposal tersebut disampaikan ke BPKAD untuk proses selanjutnya.</p>
3	Jangka waktu Penyelesaian	12 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Naskah Perjanjian Hibah Daerah (NPHD)
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Bagian Kesejahteraan Rakyat Setdakab. Batu Bara (Jln. Perintis Kemerdekaan No. 164 Lima Puluh-21255)</p> <p>2. Kotak saran</p> <p>3. e-mail : Setdakabkesra5@gmail.com</p>

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 22 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pengelolaan Belanja Hibah, Bantuan Sosial, Bantuan Keuangan dan Belanja Tidak terduga yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. ATK</p> <p>2. Printer</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Ruang Kerja</p> <p>5. Meja</p> <p>6. Kursi</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memahami Peraturan yang berlaku</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer</p>
4	Pengawasan internal	<p>1. Kepala Bagian Kesra</p> <p>2. Kasubbag Bina Mental Spiritual</p>
5	Jumlah pelaksana	4 Orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan informasi yang jelas dan ramah
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pencairan dana Hibah sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Bantuan Hibah Rumah Ibadah dan Organisasi Keagamaan serta Bantuan Sosial

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 22 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pengelolaan Belanja Hibah, Bantuan Sosial, Bantuan Keuangan dan Belanja Tidak terduga yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan (materai 6000) ditujukan kepada Bupati Batu Bara;2. Rincian Dana yang dimohon;3. Surat Keputusan (SK) tentang Kepengurusan Organisasi/ Rumah Ibadah;4. Surat Pernyataan Kesanggupan membuat Laporan Pertanggungjawaban bermaterai 6000;5. Foto Copy KTP Pengurus (Ketua, Sekretaris, Bendahara);6. Foto Copy Buku Rekening Bank SUMUT Organisasi/ Rumah Ibadah;7. Dokumentasi/ Foto Rumah Ibadah yang akan dibangun/ direhab;8. Persyaratan disusun dalam bentuk Proposal (rangkap 2).

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Penerimaan Berkas] B --> C[Verifikasi Persyaratan Berkas] C --> D[Verifikasi Lapangan] D --> E[Kepala Kesra menyampaikan Nota Dinas Permohonan kepada TAPD] E -- tidak --> B E -- ya --> F[Ditampung/ Tidak pada APBD T.A Berjalan] F --> G[Nota Dinas Permohonan Pencairan Dana] G --> H[Nota Dinas Yang telah di Disposisi Sekda Disampaikan ke BPKAD untuk proses selanjutnya] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (Pengurus Rumah Ibadah/ organisasi) membawa berkas dalam bentuk proposal yang ditujukan kepada Bupati dan disampaikan melalui Bagian Umum untuk pengagendaan. 2. Dari Bagian Umum diserahkan ke Bagian Kesra untuk diverifikasi kelengkapan berkas dan Rumah Ibadah. 3. Setelah diverifikasi, Kemudian Bagian Kesra menindaklanjuti Proposal tersebut untuk disampaikan kepada TAPD dalam bentuk Nota Dinas Permohonan agar ditampung pada APBD. 4. Apabila permohonan tersebut ditampung pada APBD, kemudian Bagian Kesra membuat dan menyampaikan Nota Dinas Permohonan Pencairan Dana dan ditujukan kepada Bupati c.q. Sekretaris Daerah. 5. Setelah adanya disposisi Sekda, Nota Dinas dan Proposal tersebut disampaikan ke BPKAD untuk proses selanjutnya.
4	Jangka Waktu	12 Hari Kerja
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Naskah Perjanjian Hibah Daerah (NPHD)
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Printer 3. Komputer 4. Ruang Kerja 5. Meja 6. Kursi
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian Kesra 2. Kasubbag Bina Mental Spiritual

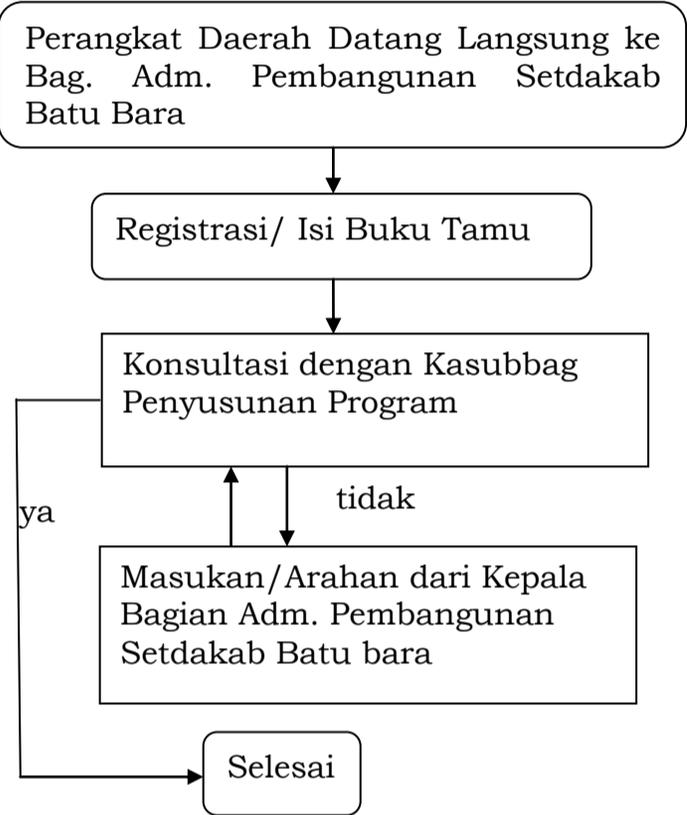
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Bagian Kesejahteraan Rakyat Setdakab. Batu Bara (Jln. Perintis Kemerdekaan No. 164 Lima Puluh-21255) 2. Kotak saran 3. e-mail : Setdakabkesra5@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	4 Orang
12	Jaminan pelayanan	Memberikan informasi yang jelas dan ramah
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pencairan dana Hibah sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

C. STANDAR PELAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN

1. Pelayanan Penyusunan Standar Harga Satuan Pemerintah Kabupaten Batu Bara pada Subbagian Penyusunan Program

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka Penyusunan Standar Harga Satuan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Dokumen/laporan Usulan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p>  <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Penyusunan Program] C --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu bara] D -- tidak --> C D -- ya --> E[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Penyusunan Program sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Penyusunan Program meminta saran dan masukan dari Kabag Adm. Pembangunan untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep Peraturan Bupati Tentang Standar Harga Satuan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Adm. Pembangunan Pada hari dan jam kerja

		2. Kotak saran 3. e-mail : admpembangunan402@gmail.com
--	--	--------------------------------------------------------------

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Standar Harga Satuan Regional 4. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 7. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menraik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata cara Penyusunan Program yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara

		<p>periodik melalui Kepala Bagian</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan 3. Kepala Sub bagian melakukan pengawasan pelaksanaan pekerjaan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang Profesional, Efektif dan Efisien
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi pelaksana kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka Penyusunan Standar Harga Satuan Pemerintah Kabupaten Batu Bara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Standar Harga Satuan Regional 4. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 7. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p>  <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Penyusunan Program] C --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu bar] D -- tidak --> C D -- ya --> E[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Penyusunan Program sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Penyusunan Program meminta saran dan masukan dari Kabag Adm. Pembangunan untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Draf/ Konsep Peraturan Bupati Tentang Standar Harga Satuan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding

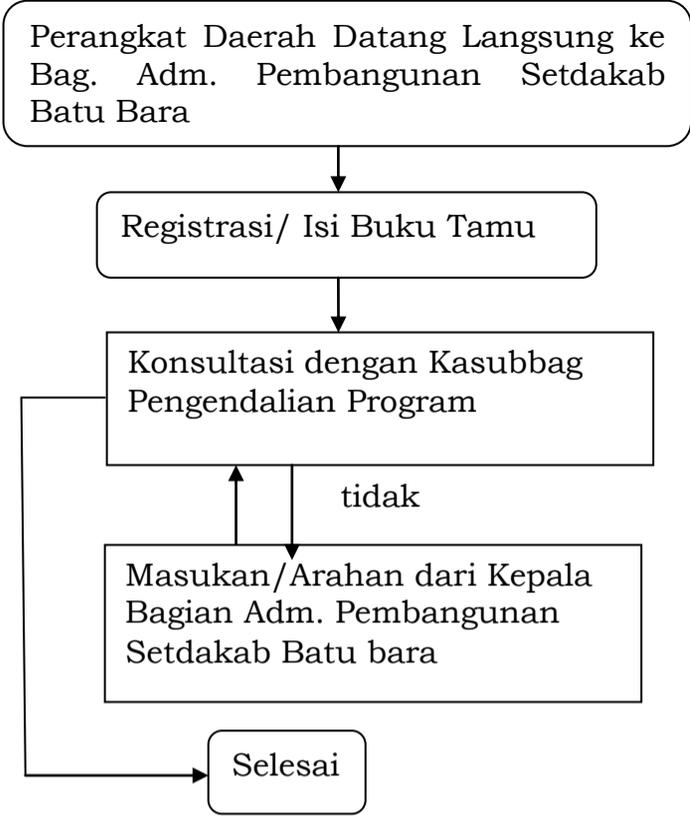
		14. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata cara Penyusunan Program yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan 3. Kepala Sub bagian melakukan pengawasan pelaksanaan pekerjaan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Adm. Pembangunan Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : admpembangunan402@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang Profesional, Efektif dan Efisien
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

2. Pelayanan Penyusunan Informasi Data Pembangunan Kabupaten Batu Bara pada Subbagian Pengendalian Program

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka Penyusunan Informasi Data Pembangunan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Dokumen/laporan Usulan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka

		 <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Pengendalian Program] C --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu bara] D -- tidak --> C D --> E[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Pengendalian Program sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Pengendalian Program meminta saran dan masukan dari Kabag Adm. Pembangunan untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep Buku Data Informasi Pembangunan OPD
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Adm. Pembangunan Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : admpembangunan402@gmail.com

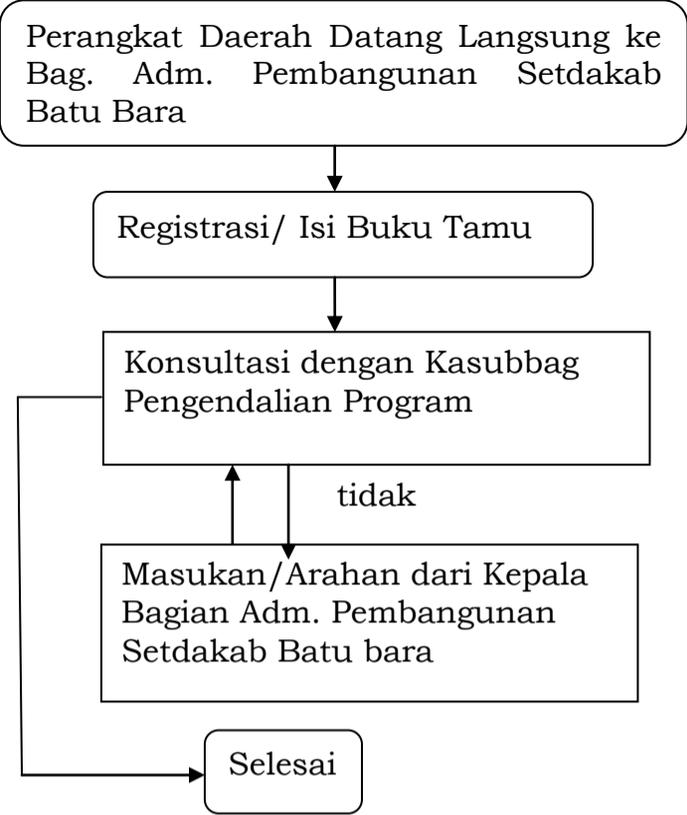
➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Standar Harga Satuan Regional 4. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 7. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata cara Penyusunan Buku Data yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan 3. Kepala Sub bagian melakukan pengawasan pelaksanaan pekerjaan

5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang Profesional, Efektif dan Efisien
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka Penyusunan Informasi Data
Pembangunan Kabupaten Batu Bara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Standar Harga Satuan Regional 4. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 7. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p>  <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Pengendalian Program] C --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu bar] D -- tidak --> C D -- ya --> E[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Pengendalian Program sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Pengendalian Program meminta saran dan masukan dari Kabag Adm. Pembangunan untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Draf/ Konsep Buku Data Informasi Pembangunan OPD
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas

8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata cara Penyusunan Buku data yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan 3. Kepala Sub bagian melakukan pengawasan pelaksanaan pekerjaan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Adm. Pembangunan Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : admpembangunan402@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang Profesional, Efektif dan Efisien
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

3. Pelayanan Monitoring pengendalian Pembangunan Kabupaten Batu Bara pada Subbagian Evaluasi dan Pelaporan

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka Monitoring Pengendalian Pembangunan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Dokumen/laporan Usulan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka

		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan] C --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu bara] D -- tidak --> C D --> E[Selesai] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukkan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan meminta saran dan masukan dari Kabag Adm. Pembangunan untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 60 menit s.d 120 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep Laporan Data Pelaksanaan Kegiatan OPD
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Adm. Pembangunan Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : admpembangunan402@gmail.com

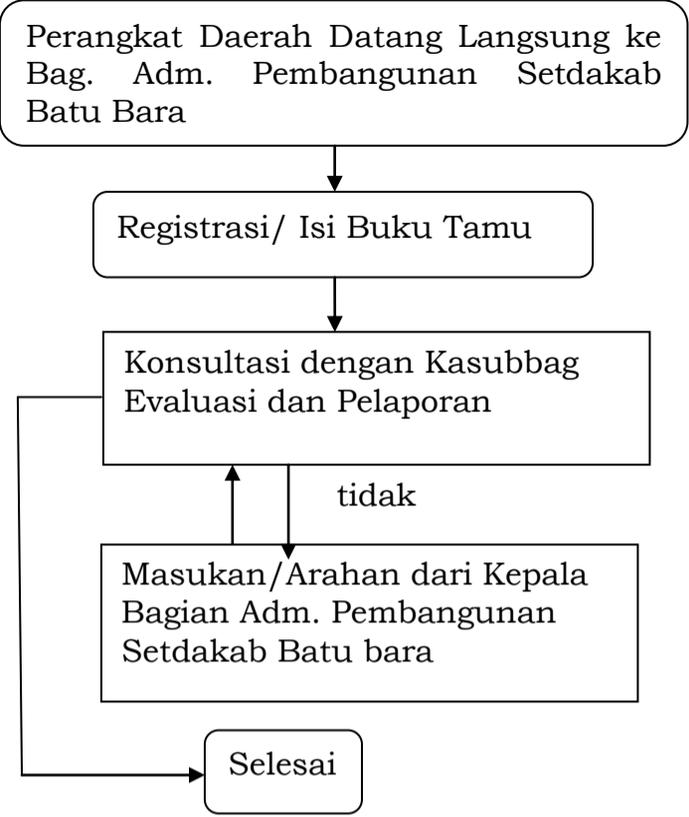
➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Standar Harga Satuan Regional 4. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 7. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata cara Penyusunan Laporan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan 3. Kepala Sub bagian melakukan pengawasan pelaksanaan pekerjaan

5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang Profesional, Efektif dan Efisien
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka Monitoring Pengendalian
Pembangunan Kabupaten Batu Bara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Standar Harga Satuan Regional 4. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 7. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p>  <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan] C --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu bar] D -- tidak --> C D -- ya --> E[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Adm. Pembangunan Setdakab Batu Bara 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan meminta saran dan masukan dari Kabag Adm. Pembangunan untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 60 menit s.d 120 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Draf/ Konsep Laporan Data Pelaksanaan Kegiatan OPD
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas

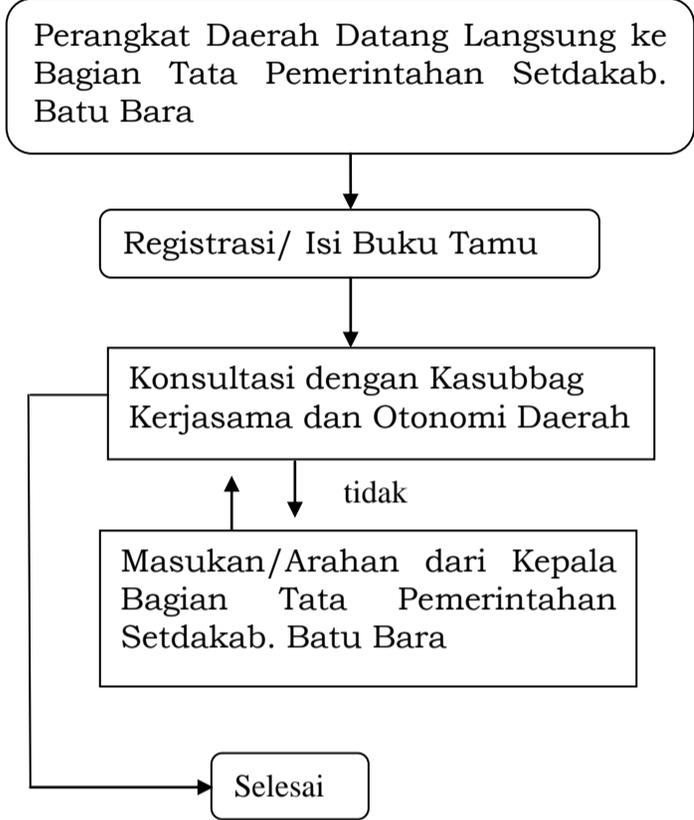
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata cara Penyusunan Laporan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan 3. Kepala Sub bagian melakukan pengawasan pelaksanaan pekerjaan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Adm. Pembangunan Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : admpembangunan402@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang Profesional, Efektif dan Efisien
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

D. STANDAR PELAYANAN BAGIAN PEMERINTAHAN

1. Standar Pelayanan Pada Subbagian Kerjasama Dan Otonomi Daerah

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka Penyusunan Perjanjian Kerjasama/Mou

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	- Draf Perjanjian Kerjasama/MoU
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p>  <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Kerjasama dan Otonomi Daerah] C -- tidak --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara] D --> C C -- ya --> E[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Kerjasama dan Otonomi Daerah sesuai dengan kebutuhan 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Kerjasama dan Otonomi Daerah meminta saran dan masukan dari Kabag. Tata Pemerintahan untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)/ Draf Perjanjian Kerjasama/MoU
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Pemerintahan Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran

		3. e-mail : pemumbatubara@gmail.com
--	--	-------------------------------------

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah; 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerjasama Daerah Dengan Daerah Lain Dan Kerjasama Daerah Dengan Pihak Ketiga; 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. ATK 6. Toilet 7. Kotak Saran 8. AC (Pendingin Ruangan) 9. Kipas Angin 10. Lemari Arsip 11. Parkir Roda 2 dan Roda 4 12. Jam Dinding 13. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian melakukan pengawasan secara periodik melalui Kasubbag 2. Kepala Subbagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang baik

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka Penyusunan Perjanjian Kerjasama/MoU

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah; 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerjasama Daerah Dengan Daerah Lain Dan Kerjasama Daerah Dengan Pihak Ketiga; 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara.
2.	Persyaratan Pelayanan	- Draf Perjanjian Kerjasama/MoU

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p> <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Kerjasama dan Otonomi Daerah] C -- tidak --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu bara] D --> C C -- ya --> E[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara; 2. Perangkat Daerah melakukan registrasi/ isi buku tamu; 3. Perangkat Daerah melakukan konsultasi dengan Kasubbag Kerjasama dan Otonomi Daerah sesuai dengan kebutuhan; 4. Jika Perangkat Daerah merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai; 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Kerjasama dan Otonomi Daerah meminta saran dan masukan dari Kabag. Tata Pemerintahan untuk di sampaikan kepada Perangkat Daerah terkait hal yang di konsultasikan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)/ Draf Perjanjian Kerjasama/MoU
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas

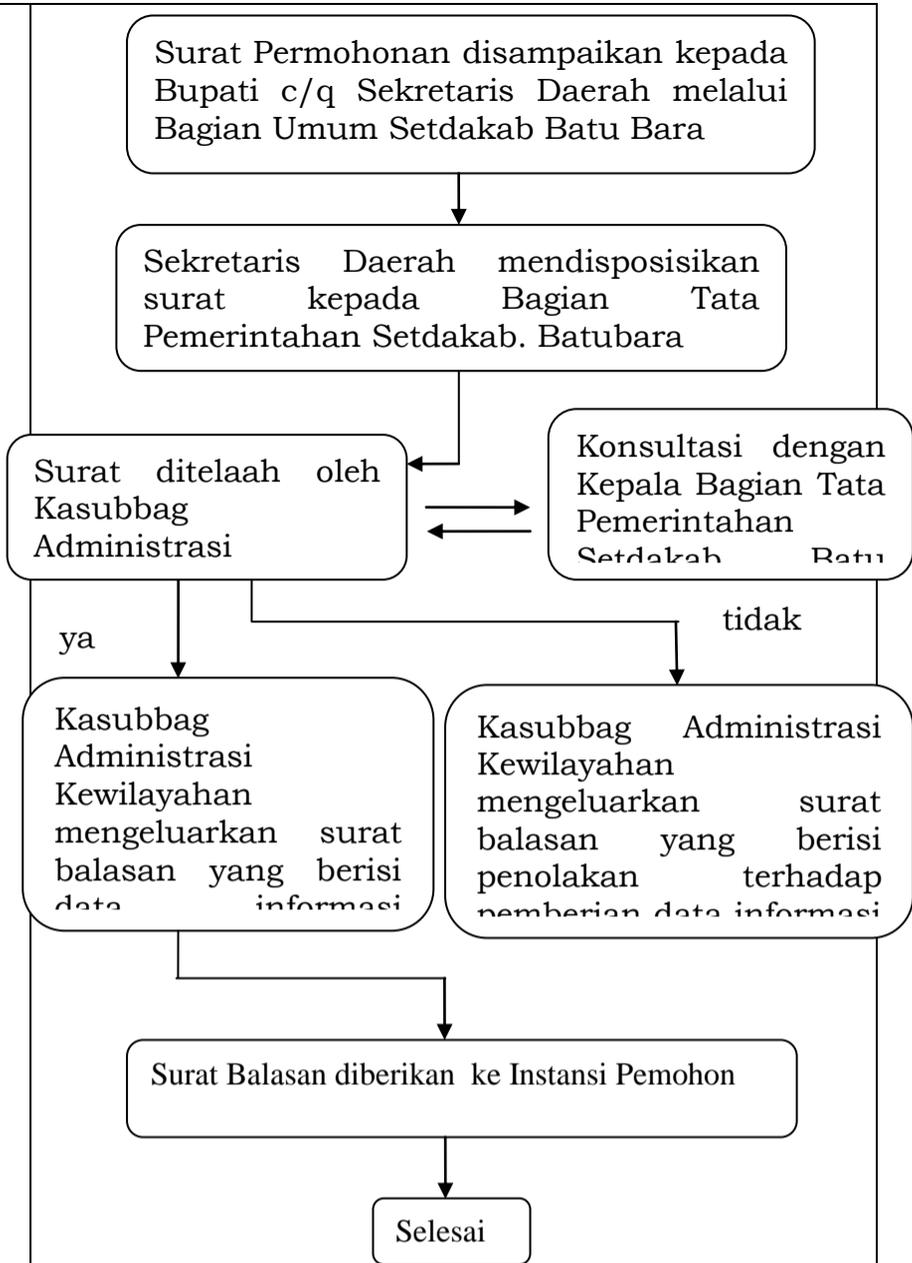
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian melakukan pengawasan secara periodik melalui Kasubbag 2. Kepala Subbagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Pemerintahan Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : pemumbatubara@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

2. Standar Pelayanan pada Subbagian Administrasi Kewilayahan

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Administratif Penyampaian Informasi Kewilayahan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	- Surat Asli Permohonan Permintaan Data Wilayah yang ditandatangani oleh instansi Pemohon
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Informasi tidak dapat diberikan secara langsung (melalui surat resmi)



1. Pemohon membuat surat resmi permintaan data wilayah yang disahkan oleh Kepala Instansi Pemohon, untuk kemudian dikimkan kepada Bupati Batu Bara c/q Sekretaris Daerah melalui Bagian Umum Setdakab Batu Bara;
2. Setelah ditelaah oleh Sekretaris Daerah, maka surat didisposisikan ke Bagian Pemerintahan Setdakab Batu Bara;
3. Di bagian Pemerintahan surat diajukan ke Kasubbag Administrasi Kewilayahan untuk ditelaah dan dikonsultasikan ke Kepala Bagian Pemerintahan, apakah data yang diminta dapat diberikan atau tidak;
4. Jika data yang diminta dinilai dapat diberikan maka Kasubbag Administrasi Kewilayahan mengeluarkan surat balasan yang berisi Data Informasi wilayah yang diminta;
5. Jika permintaan data dinilai tidak dapat diberikan maka, Kasubbag Administrasi Kewilayahan mengeluarkan surat balasan yang berisi penolakan terhadap pemberian data informasi wilayah yang diminta;
6. Surat balasan dikirimkan ke Instansi Pemohon.

3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan data yang diminta ± 5 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Surat balasan atas surat permohonan Pemohon
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Pemerintahan Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : pemubatubara@gmail.com

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. ATK 6. Toilet 7. Kotak Saran 8. AC (Pendingin Ruangan) 9. Kipas Angin 10. Lemari Arsip 11. Parkir Roda 2 dan Roda 4 12. Jam Dinding 13. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian melakukan pengawasan secara periodik melalui Kasubbag 2. Kepala Subbagian melakukan

		pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Setiap surat permohonan pasti akan mendapat surat balasan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Surat Permohonan yang masuk diarsipkan sesuai sistem pengarsipan dokumen yang benar
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Administratif Penyampaian Informasi
Kewilayahan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara.
2.	Persyaratan Pelayanan	- Surat Asli Permohonan Permintaan Data Wilayah yang ditandatangani oleh instansi Pemohon
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Informasi tidak dapat diberikan secara langsung (melalui surat resmi)

Surat Permohonan disampaikan kepada Bupati c/q Sekretaris Daerah melalui Bagian Umum Setdakab. Batu Bara

Sekretaris Daerah mendisposisikan surat kepada Bagian Tata Pemerintahan

Surat ditelaah oleh Kasubbag Administrasi

Konsultasi dengan Kepala Bagian Tata Pemerintahan Setdakab Batu

ya

tidak

Kasubbag Administrasi Kewilayahan mengeluarkan surat balasan yang berisi data informasi

Kasubbag Administrasi Kewilayahan mengeluarkan surat balasan yang berisi penolakan terhadap pemberian data informasi

Surat Balasan diberikan ke Instansi Pemohon

Selesai

1. Pemohon membuat surat resmi permintaan data wilayah yang disahkan oleh Kepala Instansi Pemohon, untuk kemudian dikimkan kepada Bupati Batu Bara c/q Sekretaris Daerah melalui Bagian Umum Setdakab Batu Bara;
2. Setelah ditelaah oleh Sekretaris Daerah, maka surat didisposisikan ke Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara;
3. Di Bagian Tata Pemerintahan surat diajukan ke Kasubbag Administrasi Kewilayahan untuk ditelaah dan dikonsultasikan ke Kepala Bagian Tata Pemerintahan, apakah data yang diminta dapat diberikan atau tidak;
4. Jika data yang diminta dinilai dapat diberikan maka Kasubbag Administrasi Kewilayahan mengeluarkan surat balasan yang berisi Data Informasi wilayah yang diminta;
5. Jika permintaan data dinilai tidak dapat diberikan maka, Kasubbag Administrasi Kewilayahan mengeluarkan surat balasan yang berisi penolakan terhadap pemberian data informasi wilayah yang diminta;
6. Surat balasan dikirimkan ke Instansi Pemohon

4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan data yang diminta ± 5 hari kerja
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Surat balasan atas surat permohonan Pemohon
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian melakukan pengawasan secara periodik melalui Kasubbag 2. Kepala Subbagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Pemerintahan Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : pemumbatubara@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Setiap surat permohonan pasti akan mendapat surat balasan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Surat Permohonan yang masuk diarsipkan sesuai sistem pengarsipan dokumen yang benar
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan.

3. Standar Pelayanan pada Subbagian Administrasi Pemerintahan

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Pelayanan Administratif Permohonan Audiensi dengan Kepala Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	- Surat Asli Permohonan Permintaan Audiensi yang ditandatangani oleh instansi Pemohon
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Informasi tidak dapat diberikan secara langsung (melalui surat resmi)</p> <pre> graph TD A[Surat Permohonan disampaikan kepada Bupati c/q Sekretaris Daerah melalui Bagian Umum Setdakab. Batu Bara] --> B[Sekretaris Daerah mendisposisikan surat kepada Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara] B --> C[Surat ditelaah oleh Kasubbag Administrasi Pemerintahan] B --> D[Konsultasi dengan Kepala Bagian Tata Pemerintahan dan Bagian Protokol Setdakab. Batu Bara] C <--> D C --> E[Kasubbag Administrasi Pemerintahan membuat draf surat balasan yang berisi jadwal yang telah disetujui] E --> F[Draf surat balasan diteruskan untuk ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang] F --> G[Surat Balasan dikirimkan ke Instansi Pemohon] G --> H[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat surat resmi permintaan Audiensi dengan Kepala Daerah yang disahkan oleh Kepala Instansi Pemohon, untuk kemudian dikirimkan kepada Bupati Batu Bara c/q Sekretaris Daerah melalui Bagian Umum Setdakab Batu Bara; 2. Setelah ditelaah oleh Sekretaris Daerah, maka surat didisposisikan ke Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara; 3. Di Bagian Tata Pemerintahan surat didisposisi oleh Kabag Tata Pemerintahan ke

		<p>Kasubbag Administrasi Pemerintahan untuk ditelaah dan dikonsultasikan ke Kepala Bagian Protokol Setdakab Batu Bara;</p> <p>4. Kasubbag Administrasi Pemerintahan membuat draft surat balasan yang berisi jadwal Audiensi yang telah disetujui;</p> <p>5. Draf surat balasan diteruskan untuk ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang;</p> <p>6. Surat balasan dikirimkan ke Instansi Pemohon.</p>
3	Jangka waktu Penyelesaian	± 1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Surat balasan atas surat permohonan Pemohon
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pengaduan langsung ke Bagian Pemerintahan Pada hari dan jam kerja.</p> <p>2. Kotak saran</p> <p>3. e-mail : pemumbatubara@gmail.com</p>

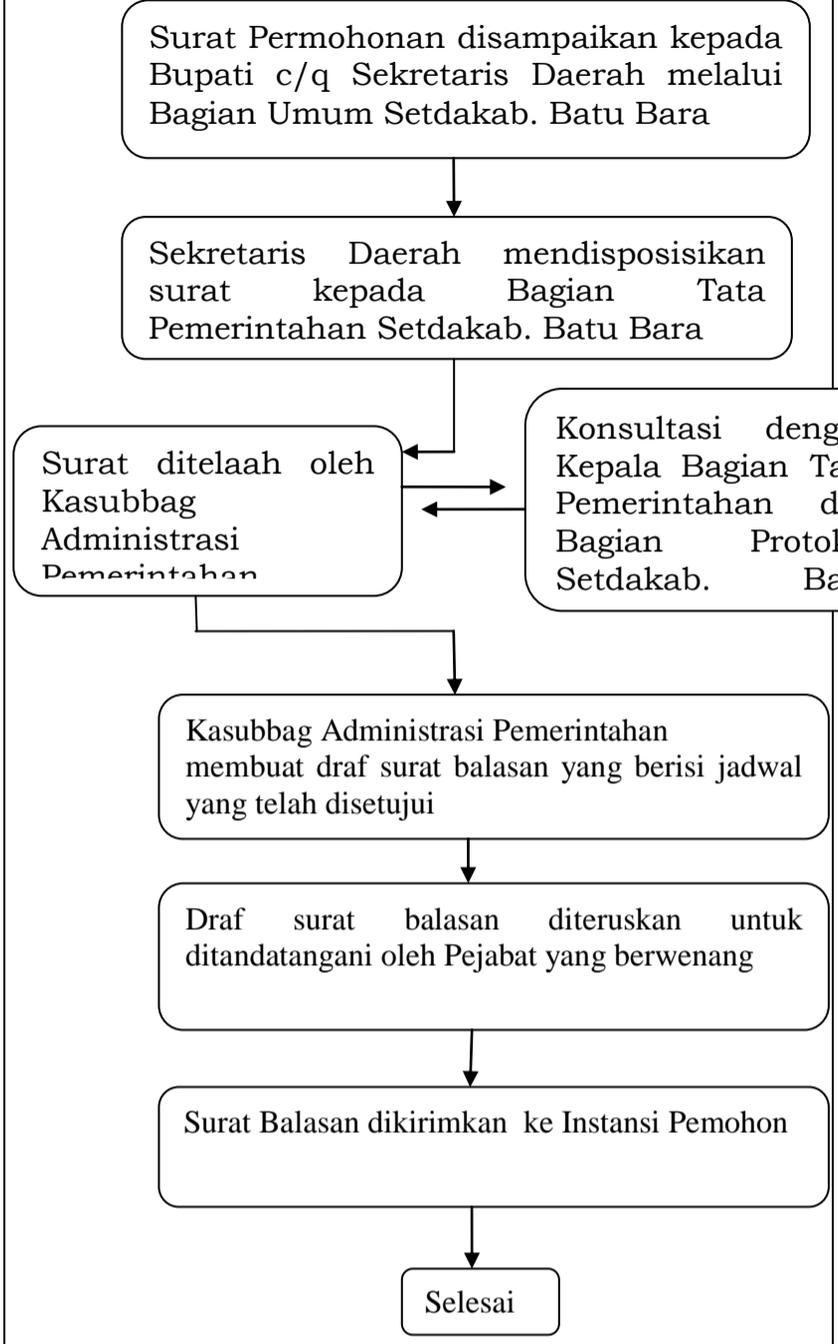
➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah ;</p> <p>6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. Printer</p> <p>3. Meja</p> <p>4. Kursi</p> <p>5. ATK</p> <p>6. Toilet</p> <p>7. Kotak Saran</p> <p>8. AC (Pendingin Ruangan)</p> <p>9. Kipas Angin</p> <p>10. Lemari Arsip</p> <p>11. Parkir Roda 2 dan Roda 4</p> <p>12. Jam Dinding</p> <p>13. Mesin penggiling kertas</p>

3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian melakukan pengawasan secara periodik melalui Kasubbag 2. Kepala Subbagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Setiap surat permohonan pasti akan mendapat surat balasan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Surat Permohonan yang masuk diarsipkan sesuai sistem pengarsipan dokumen yang benar
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Administratif Permohonan Audiensi dengan Kepala Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah ; 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara.
2.	Persyaratan Pelayanan	- Surat Asli Permohonan Permintaan Audiensi yang ditandatangani oleh instansi Pemohon

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Informasi tidak dapat diberikan secara langsung (melalui surat resmi)</p>  <pre> graph TD A[Surat Permohonan disampaikan kepada Bupati c/q Sekretaris Daerah melalui Bagian Umum Setdakab. Batu Bara] --> B[Sekretaris Daerah mendisposisikan surat kepada Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara] B --> C[Surat ditelaah oleh Kasubbag Administrasi Pemerintahan] B --> D[Konsultasi dengan Kepala Bagian Tata Pemerintahan dan Bagian Protokol Setdakab. Batu Bara] C <--> D C --> E[Kasubbag Administrasi Pemerintahan membuat draf surat balasan yang berisi jadwal yang telah disetujui] E --> F[Draf surat balasan diteruskan untuk ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang] F --> G[Surat Balasan dikirimkan ke Instansi Pemohon] G --> H[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat surat resmi permintaan Audiensi dengan Kepala Daerah yang disahkan oleh Kepala Instansi Pemohon, untuk kemudian dikimkan kepada Bupati Batu Bara c/q Sekretaris Daerah melalui Bagian Umum Setdakab Batu Bara; 2. Setelah ditelaah oleh Sekretaris Daerah, maka surat didisposisikan ke Bagian Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara; 3. Di Bagian Tata Pemerintahan surat didisposisi oleh Kabag Tata Pemerintahan ke Kasubbag Administrasi Pemerintahan untuk ditelaah dan dikonsultasikan ke Kepala Bagian Protokol Setdakab Batu Bara; 4. Kasubbag Administrasi Pemerintahan membuat draft surat balasan yang berisi jadwal Audiensi yang telah disetujui; 5. Draf surat balasan diteruskan untuk
----	--------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang; 6. Surat balasan dikirimkan ke Instansi Pemohon.
4	Jangka Waktu	± 1 hari kerja
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Surat balasan atas surat permohonan Pemohon
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	1. Kepala Bagian melakukan pengawasan secara periodik melalui Kasubbag 2. Kepala SubBagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Pemerintahan Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : pemubatubara@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Setiap surat permohonan pasti akan mendapat surat balasan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Surat Permohonan yang masuk diarsipkan sesuai sistem pengarsipan dokumen yang benar
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

E. STANDAR PELAYANAN BAGIAN UMUM

1. Standar Pelayanan pada Subbagian perlengkapan

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Permohonan pinjam pakai Mobil

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Surat permohonan pinjam pakai mobil
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Permohonan pinjam pakai Mobil</p> <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Umum Setdakab Batu Bara] --> B[Menyerahkan surat permohonan pinjam pakai mobil kepada Kabag umum] B --> C[Kepala bagian umum akan mendisposisikan kepada sub bagian perlengkapan] C -- Ya --> D[Pembuatan Berita acara serah terima pinjam pakai mobil] D --> E[Selesai] C -- Tidak --> C </pre> <p>1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Umum Setdakab</p> <p>2. Menyerahkan surat permohonan pinjam pakai mobil kepada Kepala bagian umum</p> <p>3. Kepala bagian umum akan mendisposisikan kepada sub bagian perlengkapan</p> <p>4. Pembuatan berita acara serah terma pinjam pakai mobil.</p>

3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk layanan	Surat permohonan pinjam pakai mobil
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Umum Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianumumbb@gmail.com

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 4. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 5. Pasal 1740 kitab undang-undang hukum perdata (KUHPperdata) “Pinjam pakai adalah suatu perjanjian dalam mana pihak yang satu menyerahkan suatu barang untuk dipakai dengan Cuma Cuma kepada pihak lain, dengan syarat bahwa pihak yang menerima barang itu setelah memakainya atau setelah lewat waktu yang ditentukan, akan mengembalikan barang itu.”
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menraik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik

		7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	Kepala Bagian dan Kabag melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	2 Orang
6	Jaminan pelayanan	Menerima permohonan pinjam pakai mobil dengan baik
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Surat permohonan pinjam pakai aula tersebut akan di arsip.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Permohonan pinjam pakai Mobil

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 4. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 5. Pasal 1740 kitab undang-undang hukum perdata (KUHPperdata) "Pinjam pakai adalah suatu perjanjian dalam mana pihak yang satu menyerahkan suatu barang untuk dipakai dengan Cuma Cuma kepada pihak lain, dengan syarat bahwa pihak yang menerima barang itu setelah memakainya atau setelah lewat waktu yang ditentukan, akan mengembalikan barang itu."
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan pinjam pakai mobil

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Permohonan pinjam pakai Mobil</p> <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Umum Setdakab Batu Bara] --> B[Menyerahkan surat permohonan pinjam pakai mobil kepada Kabag umum] B --> C[Kepala bagian umum akan mendisposisikan kepada sub bagian perlengkapan] C -- Ya --> D[Pembuatan Berita acara serah terima pinjam pakai mobil] D --> E[Selesai] C -- Tidak --> C </pre> <p>Ya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Umum Setdakab 2. Menyerahkan surat permohonan pinjam pakai mobil kepada Kepala bagian umum 3. Kepala bagian umum akan mendisposisikan kepada sub bagian perlengkapan 4. Pembuatan berita acara serah terma pinjam pakai mobil.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Surat permohonan pinjam pakai aula
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4

		13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	1. Kepala Bagian dan Kasubag melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Umum Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianumumbb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	2 Orang
12	Jaminan pelayanan	Menerima permohonan pinjam pakai mobil dengan baik
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Dokumen yang tidak jadi dinomori atau dokumen yang salah dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

2. Standar Pelayanan pada Subbagian perlengkapan

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Permohonan pinjam pakai aula

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Surat permohonan pinjam pakai aula
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Permohonan pinjam pakai aula

		<pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag.Umum Setdakab Batu Bara] --> B[Menyerahkan surat permohonan pinjam pakai aula] B --> C[Perangkat bagian umum akan menanyakan persetujuan kepada Kepala Bagian umum .] C -- Ya --> D[Selesai] C -- Tidak --> E[Persetujuan dari kabag mengenai pinjam pakai aula.] E --> C </pre> <p>Ya</p> <p>Tidak</p> <p>Selesai</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Umum Setdakab 2. Perangkat Daerah menyerahkan surat permohonan pinjam pakai aula 3. Perangkat bagian umum akan menanyakan persetujuan kepada kepala bagian umum. 4. Jika aula tidak dipakai pada saat tanggal yang akan dipinjam oleh perangkat bagian daerah maka aula akan diberi izin untuk dipakai.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk layanan	Surat permohonan pinjam pakai aula
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Umum Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianumumbb@gmail.com

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 4. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 5. Pasal 1740 kitab undang-undang hukum perdata (KUHPperdata) “Pinjam pakai adalah suatu perjanjian dalam mana pihak yang satu menyerahkan suatu barang untuk dipakai dengan Cuma Cuma kepada pihak lain, dengan syarat bahwa pihak yang menerima barang itu setelah memakainya atau setelah lewat waktu yang ditentukan, akan mengembalikan barang itu.”
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menraik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	Kepala Bagian dan Kabag melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	2 Orang

6	Jaminan pelayanan	Menerima permohonan pinjam pakai Aula dengan baik
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Surat permohonan pinjam pakai aula tersebut akan di arsip.
8	Evaluasi pelaksana kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Permohonan pinjam pakai aula

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 4. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 5. Pasal 1740 kitab undang-undang hukum perdata (KUHPperdata) "Pinjam pakai adalah suatu perjanjian dalam mana pihak yang satu menyerahkan suatu barang untuk dipakai dengan Cuma Cuma kepada pihak lain, dengan syarat bahwa pihak yang menerima barang itu setelah memakainya atau setelah lewat waktu yang ditentukan, akan mengembalikan barang itu."
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan pinjam pakai aula

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Permohonan pinjam pakai aula</p> <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Umum Setdakab Batu Bara] --> B[Menyerahkan surat permohonan pinjam pakai aula] B --> C[Perangkat bagian umum akan menanyakan persetujuan kepada Kepala Bagian umum.] C --> D{Persetujuan dari kabag mengenai pinjam pakai aula.} D -- Ya --> E[Selesai] D -- Tidak --> C </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Umum Setdakab 2. Perangkat Daerah menyerahkan surat permohonan pinjam pakai aula 3. Perangkat bagian umum akan menanyakan persetujuan kepada kepala bagian umum. 4. Jika aula tidak dipakai pada saat tanggal yang akan dipinjam oleh perangkat bagian daerah maka aula akan diberi izin untuk dipakai.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Surat permohonan pinjam pakai aula
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip

		12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	Kepala Bagian dan Kasubag melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Umum Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianumumbb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	2 Orang
12	Jaminan pelayanan	Menerima permohonan pinjam pakai Aula dengan baik
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Dokumen yang tidak jadi dinomori atau dokumen yang salah dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

3. Standar Pelayanan pada Subbagian Tata usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Memberikan penomoran dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dinomori sesuai dengan kebutuhan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Memberikan penomoran dokumen

	Ya	<pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Umum Setdakab Batu Bara] --> B[Menyerahkan dokumen yang akan dinomori] B --> C[Dokumen akan diperiksa oleh perangkat yang akan memberi nomor dokumen tersebut.] C -- Ya --> D[Dokumen akan diberi nomor oleh perangkat bagian umum.] C -- Tidak --> E[Selesai] D --> E </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Umum Setdakab 2. Perangkat Daerah menyerahkan dokumen yang akan dinomori 3. Dokumen akan diperiksa oleh perangkat yang akan memberi nomor dokumen tersebut. 4. Dokumen akan diberi nomor oleh perangkat bagian umum.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Dokumen yang akan diberi nomor
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Umum Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianumumbb@gmail.com

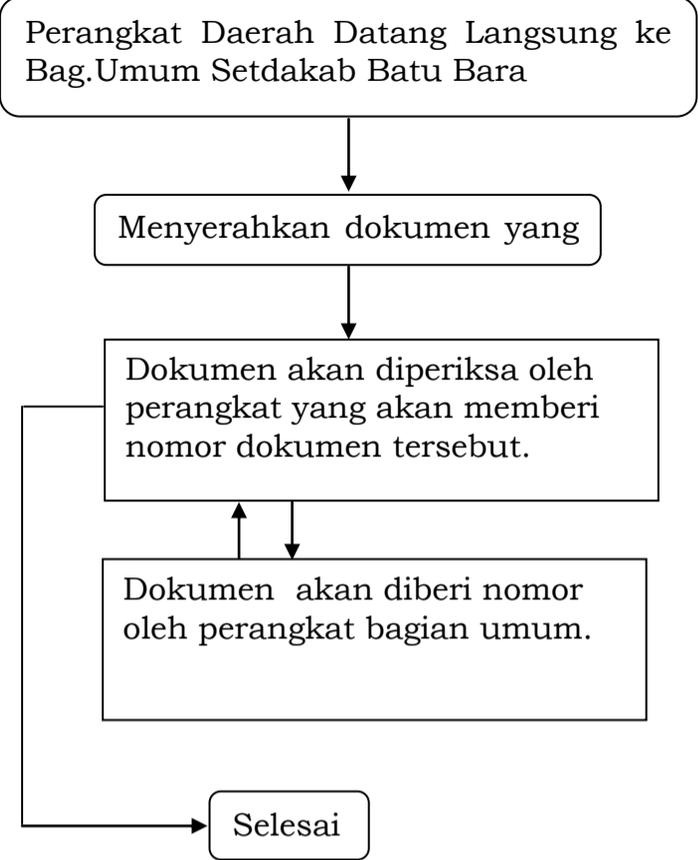
➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 4. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 5. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menraik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	Kepala Bagian dan Kabag melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	2 Orang
6	Jaminan pelayanan	Dokumen/Surat yang salah akan dihancurkan menggunakan mesin penggiling dan jika dokumen benar akan lasung di arsip.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir

			2. Dokumen yang tidak jadi dinomori atau dokumen yang salah dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi pelaksana	kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Memberikan penomoran dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 4. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 5. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
2.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dinomori sesuai dengan kebutuhan

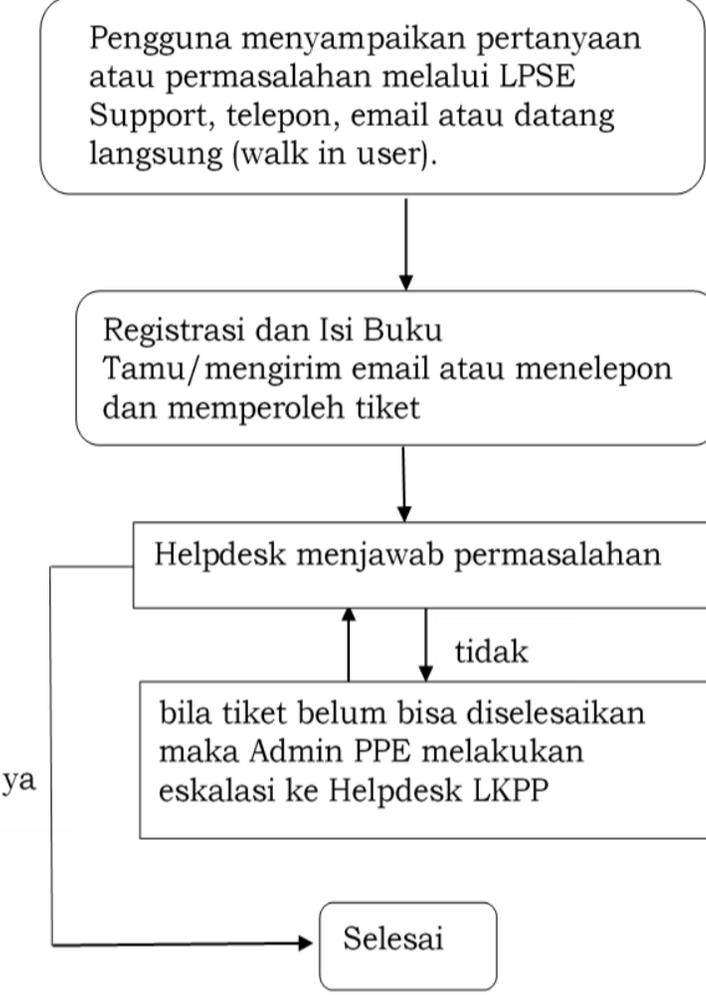
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Memberikan penomoran dokumen</p>  <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. Umum Setdakab Batu Bara] --> B[Menyerahkan dokumen yang] B --> C[Dokumen akan diperiksa oleh perangkat yang akan memberi nomor dokumen tersebut.] C --> D[Dokumen akan diberi nomor oleh perangkat bagian umum.] D --> C D --> E[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah datang ke Bagian Umum Setdakab 2. Perangkat Daerah menyerahkan dokumen yang akan dinomori 3. Dokumen akan diperiksa oleh perangkat yang akan memberi nomor dokumen tersebut. 4. Dokumen akan diberi nomor oleh perangkat bagian umum
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Dokumen yang akan diberi nomor
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata

		<p>Pemerintahan yang baik</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	Kepala Bagian dan Kasubag melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Umum Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianumumbb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	2 Orang
12	Jaminan pelayanan	Dokumen/Surat yang salah akan dihancurkan menggunakan mesin penggiling dan jika dokumen benar akan langsung di arsip.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Dokumen yang tidak jadi dinomori atau dokumen yang salah dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

F. STANDAR PELAYANAN BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA

Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

Jenis Pelayanan : Standar Pelayanan Helpdesk (Layanan dan Dukungan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Bagi pengguna (OPD atau penyedia) agar menyiapkan Pelayanan pertanyaan terkait permasalahan pada pengadaan barang/jasa.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna menyampaikan pertanyaan atau permasalahan melalui LPSE Support, telepon, email atau datang langsung (walk in user).]) --> B[Registrasi dan Isi Buku Tamu/mengirim email atau menelepon dan memperoleh tiket] B --> C[Helpdesk menjawab permasalahan] C -- tidak --> D[bila tiket belum bisa diselesaikan maka Admin PPE melakukan eskalasi ke Helpdesk LKPP] D --> C C -- ya --> E([Selesai]) </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna menyampaikan pertanyaan atau permasalahan melalui LPSE Support, telepon, email atau datang langsung (walk in user). 2. Untuk pertanyaan yang disampaikan langsung {walk in user} : - Melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik. - Bagian Helpdesk LPSE akan menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna. 3. Untuk pertanyaan yang disampaikan lewat telepon dan email: - Helpdesk akan menerima telepon, email dari pengguna. - Helpdesk akan menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna ; atau 4. Untuk pertanyaan yang disampaikan melalui LPSE Support : - Helpdesk akan menjawab tiket dari pengguna. Jika dapat diselesaikan maka tiket ditutup. Sebaliknya jika tiket belum bisa diselesaikan Helpdesk melakukan eskalasi ke Admin PPE. - Admin PPE menerima dan membuka tiket dari Helpdesk. Jika dapat diselesaikan maka tiket ditutup dan disampaikan ke Helpdesk untuk diinformasikan ke pengguna. Namun bila tiket belum bisa diselesaikan maka Admin PPE melakukan eskalasi ke Helpdesk LKPP.

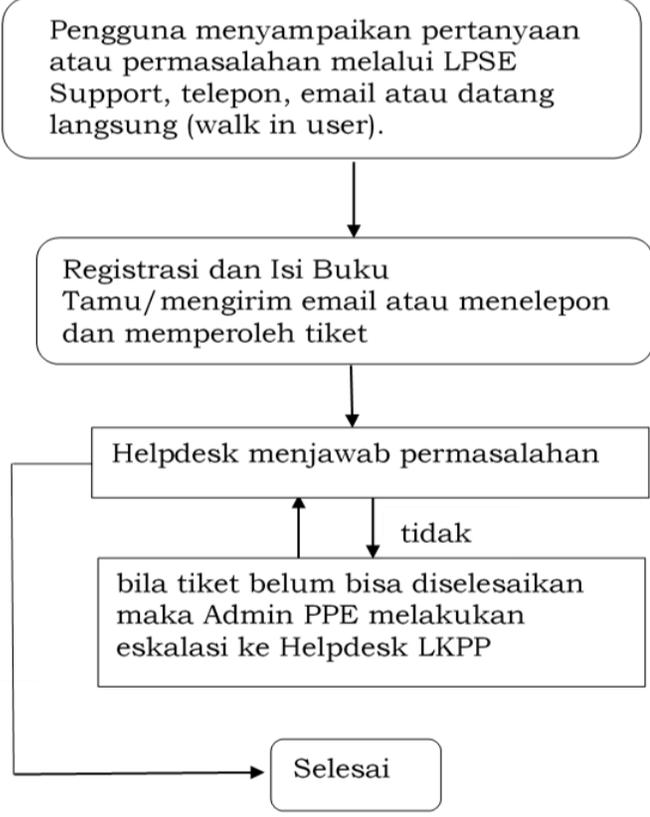
		5. Setiap pertanyaan dan jawaban yang disampaikan akan dicatat dan ditayangkan pada FAQ LPSE
3	Jangka waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian 1-24 jam sesuai dengan tingkat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna LPSE
4	Biaya/Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
5	Produk	Penayangan pertanyaan dan jawaban yang disampaikan pengguna pada FAQ LPSE.
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat : LPSE Kabupaten Batu Bara Website : batubarakab.go.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email:: lpsepemkabbatubara@yahoo.co.id ALAMAT: Jl.Perintis Kemerdekaan No.164 Lima PuluhKec. Lima Puluh Kota, Kabupaten Batu Bara 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon : HP : 082362213178 (Helpdesk)

Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 ten tang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang I Jasa Pemerintah; 4. Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/.Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa; 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 100 Tahun 2020 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/laptop, Alat Tulis Kantor (ATK).
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang- undangan di bidang Informasi Publik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 2. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program MS Office dan internet; 3. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	Helpdesk UKPBJ sebanyak 1 (satu) Orang
6	Jaminan pelayanan	Kode etik dan pakta integritas pegawai;
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara

8	Evaluasi kinerja pelaksana	a. monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi. b. Penilaian prestasi kerja pegawai. c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
---	----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Jenis Pelayanan : Standar Pelayanan Helpdesk (Layanan dan Dukungan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 ten tang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang I Jasa Pemerintah; 4. Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/.Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa; 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 100 Tahun 2020 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	Bagi pengguna (OPD atau penyedia) agar menyiapkan Pelayanan pertanyaan terkait permasalahan pada pengadaan barang/jasa.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A([Pegguna menyampaikan pertanyaan atau permasalahan melalui LPSE Support, telepon, email atau datang langsung (walk in user).]) --> B([Registrasi dan Isi Buku Tamu/mengirim email atau menelepon dan memperoleh tiket]) B --> C[Helpdesk menjawab permasalahan] C -- tidak --> D[bila tiket belum bisa diselesaikan maka Admin PPE melakukan eskalasi ke Helpdesk LKPP] D --> C C -- ya --> E([Selesai]) </pre> <p>1. Pengguna menyampaikan pertanyaan atau permasalahan melalui LPSE Support, telepon, email atau datang langsung (walk in user). 2. Untuk pertanyaan yang disampaikan langsung (walk in user) : - Melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik. - Bagian Helpdesk LPSE akan menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna. 3.</p>

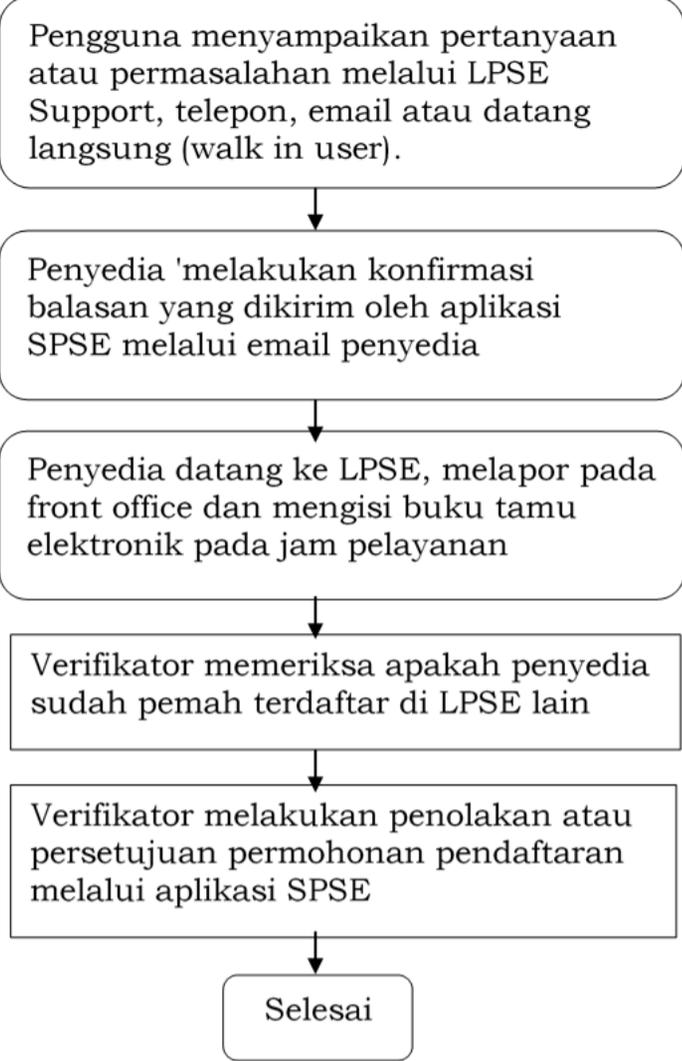
UUtu

		<p>k pertanyaan yang disampaikan lewat telepon dan email: - Helpdesk akan menerima telepon, email dari pengguna. - Helpdesk akan menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna ; atau</p> <p>4. Untuk pertanyaan yang disampaikan melalui LPSE Support : - Helpdesk akan menjawab tiket dari pengguna. Jika dapat diselesaikan maka tiket ditutup. Sebaliknya jika tiket belum bisa diselesaikan Helpdesk melakukan eskalasi ke Admin PPE. - Admin PPE menerima dan membuka tiket dari Helpdesk. Jika dapat diselesaikan maka tiket ditutup dan disampaikan ke Helpdesk untuk diinformasikan ke pengguna. Namun bila tiket belum bisa diselesaikan maka Admin PPE melakukan eskalasi ke Helpdesk LKPP.</p> <p>5. Setiap pertanyaan dan jawaban yang disampaikan akan dicatat dan ditayangkan pada FAQ LPSE</p>
4	Jangka Waktu	Jangka waktu penyelesaian 1-24 jam sesuai dengan tingkat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna LPSE
5	Biaya/ Tarif	Tidak di pungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Penayangan pertanyaan dan jawaban yang disampaikan pengguna pada FAQ LPSE.
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/laptop, Alat Tulis Kantor (ATK).
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memahami Peraturan Perundang- undangan di bidang Informasi Publik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; Mampu mengoperasikan komputer dengan Program MS Office dan internet; Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat : LPSE Kab. Batu Bara Website : batubarakab.go.id Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email:: lpsepemkabbatubara@yahoo.co.id ALAMAT: Jl.Perintis Kemerdekaan No.164 Lima Puluh Kec. Lima Puluh Kota, Kabupaten Batu Bara Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon : HP : 082362213178 (Helpdesk)
11	Jumlah pelaksana	Helpdesk UKPBJ sebanyak 1 (satu) Orang
12	Jaminan pelayanan	Kode etik dan pakta integritas pegawai;
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	<ol style="list-style-type: none"> monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi. Penilaian prestasi kerja pegawai. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

2. Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

Jenis Pelayanan : Standar Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Calon Penyedia

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<p>Bagi penyedia yang akan mengajukan Pelayanan pendaftaran / registrasi dan verifikasi perusahaan , wajib menyampaikan dokumen sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat kuasa bagi pembawa dokumen selain Direktur, dibuat di atas kertas dengan kop perusahaan, ditandatangani Direktur/Pemilik Perusahaan dan pembawa surat kuasa, dibubuhi stempel perusahaan dan bermaterai Rp. 6000,- (enam ribu rupiah). b. KTP-Direktur/Pemilik Perusahaan (asli dan fotokopi}. c. NPWPperusahaan (asli dan fotokopi). d. Surat Ijin Usaha Perusahaan (SIUP)/Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)/Ijin Usaha SBU sesuai dengan bidang masing-masing (asli dan fotokopi). e. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) atau Nomor Induk Berusaha (NIB)(asli dan fotokopi). f. Akta Pendirian Perusahaan dan Akta Perubahan Terakhir (asli dan fotokopi). g. SITU/HO/Surat Keterangan Domisili (asli dan fotokopi). h. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP)(asli dan fotokopi). <p>Untuk Keperluan Penggantian Email: Wajib menyertakan Surat Permohonan Penggantian Email yang ditandatangani Direktur I Pimpinan Perusahaan , dibubuhi materai dan stempel perusahaan.</p> <p>Untuk Keperluan Penggantian Alamat Perusahaan : Wajib menyertakan Surat Permohonan Penggantian Alamat Perusahaan yang ditandatangani Direktur/Pimpinan erusahaan, dibubuhi materai dan stempel perusahaan.</p> <p>Untuk Keperluan Penggantian NPWP Perusahaan : Wajib menyertakan Surat Permohonan Penggantian NPWP yang ditandatangani Direktur/Pimpinan Perusahaan , dibubuhi materai dan stempel perusahaan.</p>

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna menyampaikan pertanyaan atau permasalahan melalui LPSE Support, telepon, email atau datang langsung (walk in user).] --> B[Penyedia melakukan konfirmasi balasan yang dikirim oleh aplikasi SPSE melalui email penyedia] B --> C[Penyedia datang ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik pada jam pelayanan] C --> D[Verifikator memeriksa apakah penyedia sudah pernah terdaftar di LPSE lain] D --> E[Verifikator melakukan penolakan atau persetujuan permohonan pendaftaran melalui aplikasi SPSE] E --> F[Selesai] </pre> <p>Registrasi dan Verifikasi Pendaftaran :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyedia melakukan pendaftaran/registrasi online pada aplikasi SPSE. 2. Penyedia melakukan konfirmasi balasan yang dikirim oleh aplikasi SPSE melalui email penyedia. 3. Penyedia datang ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik pada jam pelayanan. 4. Verifikator memeriksa apakah penyedia sudah pernah terdaftar di LPSE lain. 5. Verifikator menerima dan memeriksa berkas permohonan pendaftaran penyedia. 6. Verifikator melakukan penolakan atau persetujuan permohonan pendaftaran melalui aplikasi SPSE. <p>Penggantian Email, Alamat, dan NPWP :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyedia datang ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik. 2. Verifikator menerima dan memeriksa berkas permohonan penggantian email atau alamat atau NPWP penyedia. 3. Verifikator melakukan perubahan email atau alamat atau NPWP penyedia.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian 1-24 jam sesuai dengan tingkat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna LPSE
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Kode Akses (User ID dan password).

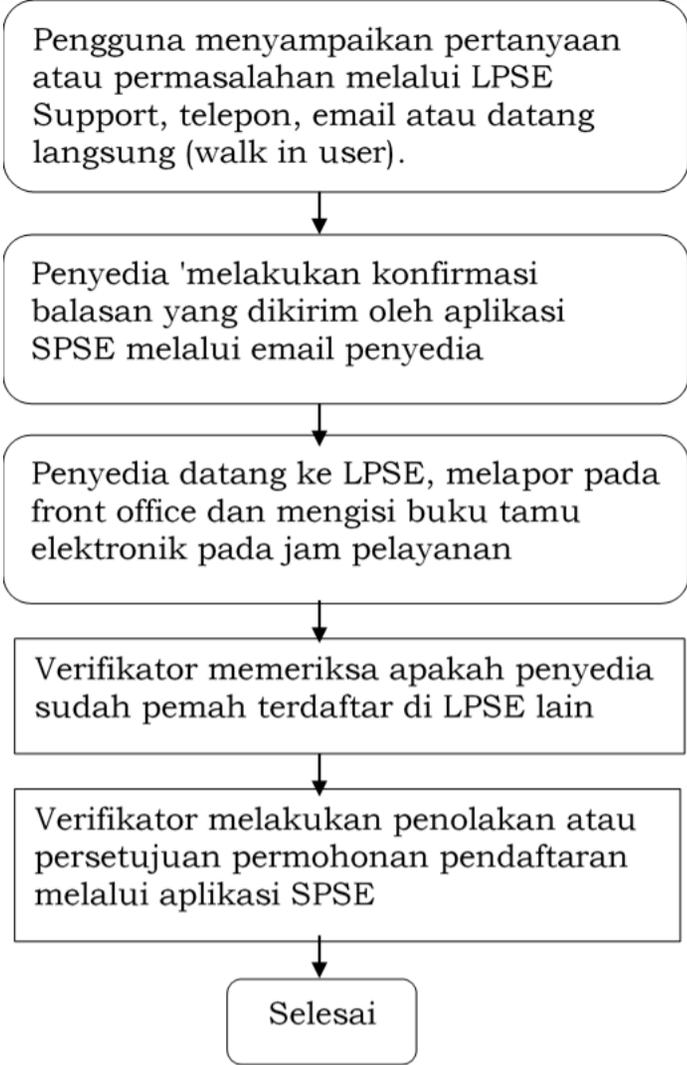
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat : LPSE Kabupaten Batu Bara Website : batubarakab.go.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email:: lpsepemkabbatubara@yahoo.co.id ALAMAT: Jl.Perintis Kemerdekaan No.164 Lima Puluh Kec. Lima Puluh Kota, Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon : HP : 082362213178 (Helpdesk)
---	-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 ten tang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang I Jasa Pemerintah; 4. Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/.Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa; 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 100 Tahun 2020 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/laptop, Alat Tulis Kantor (ATK).
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang- undangan di bidang Informasi Publik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 2. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program MS Office dan internet; 3. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	Helpdesk UKPBJ sebanyak 1 (satu) Orang
6	Jaminan pelayanan	Kode etik dan pakta integritas pegawai;
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi. 2. Penilaian prestasi kerja pegawai. 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Jenis Pelayanan : Standar Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Calon Penyedia

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 ten tang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/.Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa; 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 100 Tahun 2020 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bagi penyedia yang akan mengajukan pendaftaran / registrasi dan verifikasi perusahaan, wajib menyampaikan dokumen sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat kuasa bagi pembawa dokumen selain Direktur, dibuat di atas kertas dengan kop perusahaan, ditandatangani Direktur I Pemilik Perusahaan dan pembawa surat kuasa, dibubuhi stempel perusahaan dan bermaterai Rp. 6000,- (enam ribu rupiah). 2. KTP-elDirektur/Pemilik Perusahaan (asli dan fotokopi). 3. NPWP perusahaan (asli dan fotokopi). 4. Surat Ijin Usaha Perusahaan (SIUP) I Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) / Ijin Usaha I SBU sesuai dengan bidang masing-masing (asli dan fotokopi). 5. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) atau Nomor Induk Berusaha (NIB) (asli dan fotokopi). 6. Akta Pendirian Perusahaan dan Akta Perubahan Terakhir (asli dan fotokopi). 7. SITU,HO/Surat Keterangan Domisili (asli dan fotokopi). 8. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP) (asli dan fotokopi). <p>Untuk Keperluan Penggantian Email: Wajib menyertakan Surat Permohonan Penggantian Email yang ditandatangani Direktur I Pimpinan Perusahaan , dibubuhi materai dan stempel perusahaan.</p> <p>Untuk Keperluan Penggantian Alamat Perusahaan : Wajib menyertakan Surat Permohonan Penggantian Alamat Perusahaan yang ditandatangani Direktur/Pimpinan Perusahaan, dibubuhi materai dan stempel perusahaan.</p> <p>Untuk Keperluan Penggantian NPWPPerusahaan : Wajib menyertakan Surat Permohonan Penggantian NPWP yang ditandatangani Direktur IPimpinan Perusahaan , dibubuhi materai dan stempel perusahaan.</p>

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A([Pegguna menyampaikan pertanyaan atau permasalahan melalui LPSE Support, telepon, email atau datang langsung (walk in user).]) --> B([Penyedia 'melakukan konfirmasi balasan yang dikirim oleh aplikasi SPSE melalui email penyedia]) B --> C([Penyedia datang ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik pada jam pelayanan]) C --> D[Verifikator memeriksa apakah penyedia sudah pernah terdaftar di LPSE lain] D --> E[Verifikator melakukan penolakan atau persetujuan permohonan pendaftaran melalui aplikasi SPSE] E --> F([Selesai]) </pre> <p>Registrasi dan Verifikasi Pendaftaran :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyedia melakukan pendaftaran/registrasi online pada aplikasi SPSE. 2. Penyedia 'melakukan konfirmasi balasan yang dikirim oleh aplikasi SPSE melalui email penyedia. 3. Penyedia datang ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik pada jam pelayanan. 4. Verifikator memeriksa apakah penyedia sudah pernah terdaftar di LPSE lain. 5. Verifikator menerima dan memeriksa berkas permohonan pendaftaran penyedia. 6. Verifikator melakukan penolakan atau persetujuan permohonan pendaftaran melalui aplikasi SPSE. <p>Penggantian Email, Alamat, dan NPWP :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyedia datang ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik. 2. Verifikator menerima dan memeriksa berkas permohonan penggantian email atau alamat atau NPWP penyedia. <p>Verifikator melakukan perubahan email atau alamat atau NPWPpenyedia.</p>
4	Jangka Waktu	Jangka waktu penyelesaian 1-24 jam sesuai dengan tingkat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna LPSE
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Kode Akses (User ID dan password).
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/laptop, Alat Tulis Kantor (ATK).

8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki integritas. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif. Mampu mengoperasikan MS Office, web browser dan aplikasi SPSE.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat : LPSE Kabupaten Batu Bara Website : batubarakab.go.id Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email:: lpsepekkabbatubara@yahoo.co.id ALAMAT: Jl.Perintis Kemerdekaan No.164 Lima Puluh Kec. Lima Puluh Kota, Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon : HP : 082362213178 (Helpdesk)
11	Jumlah pelaksana	Verifikator LPSE sebanyak 1 (satu) Orang
12	Jaminan pelayanan	Kode etik dan pakta integritas pegawai;
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	<ol style="list-style-type: none"> monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi. Penilaian prestasi kerja pegawai. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

3. Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

Jenis Pelayanan : Standar Pelayanan Pembuatan Akun Admin Agency

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Personil yang ditunjuk sebagai Admin Agency harus menyertakan Surat Tugas/SK Penunjukan dari OPD yang bersangkutan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A[OPD datang langsung ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu.] --> B[OPD menyampaikan Surat Tugas/SK Penunjukan Admin Agency kepada LPSE] B --> C[Kepala LPSE mendisposisikan kepada Admin PPE untuk ditindaklanjuti] C --> D[Admin PPE menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan] D --> E[Setelah berkas permohonan lengkap, Admin PPE membuat akun admin agency pada aplikasi SPSE] E --> F[Admin PPE menginformasikan bahwa akun admin agency telah dibuat dengan tembusan kepada Kepala LPSE] F --> G[Selesai] </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. OPD datang langsung ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik. 2. OPD menyampaikan Surat Tugas/SK Penunjukan Admin Agency kepada LPSE. 3. Kepala LPSE mendisposisikan kepada Admin PPE untuk ditindaklanjuti. 4. Admin PPE menenma dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. 5. Setelah berkas permohonan lengkap, Admin PPE membuat admin agency pada aplikasi SPSE. 6. Admin PPE menginformasikan bahwa akun admin agency (user id dan password) telah di buat dengan tembusan kepada Kepala LPSE.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian dalam waktu 2 x 24 jam setelah di terimanya surat permohonan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Hak akses sistem (User ID dan password) bagi admin agency.
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat : LPSE Kabupaten Batu Bara Website : batubarakab.go.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email:: lpsepemkabbatubara@yahoo.co.id ALAMAT: Jl.Perintis Kemerdekaan No.164 Lima Puluh Kec. Lima Puluh Kota, Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon : HP : 082362213178 (Helpdesk)

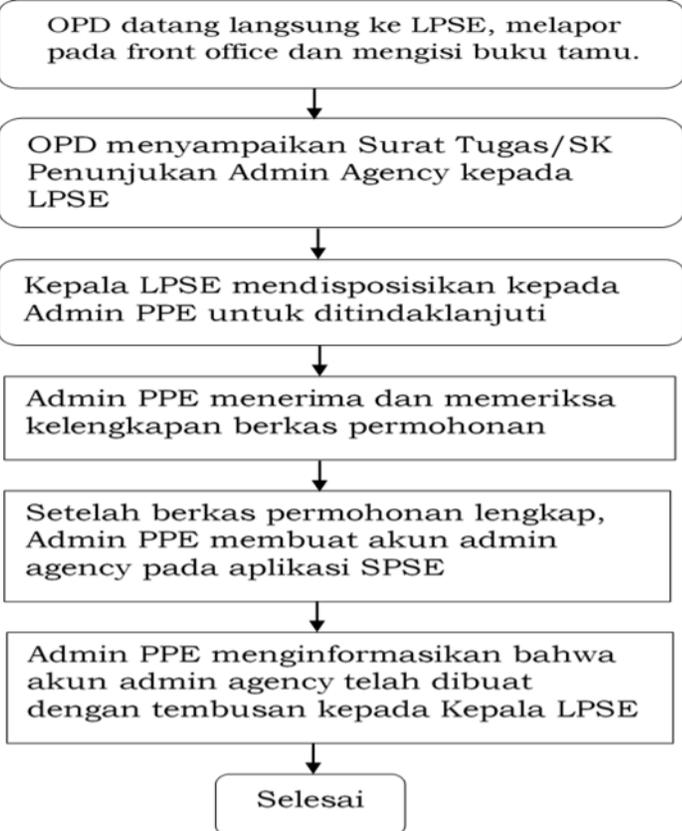
Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 ten tang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang I Jasa Pemerintah; 4. Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/.Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa; 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 100 Tahun 2020 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/laptop, Alat Tulis Kantor (ATK).
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki .integritas. 2. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif. 3. Mampu mengoperasikan MS Office, web browser dan aplikasi SPSE.

4	Pengawasan internal	1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	Admin PPE LPSE sebanyak 1 (satu) Orang
6	Jaminan pelayanan	Kode etik dan pakta integritas pegawai;
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi. 2. Penilaian prestasi kerja pegawai. 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Jenis Pelayanan : Standar Pelayanan Pembuatan Akun Admin Agency

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 ten tang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang I Jasa Pemerintah; 4. Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/.Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa; 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 100 Tahun 2020 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	Personil yang ditunjuk sebagai Admin Agency harus menyertakan Surat Tugas/SK Penunjukan dari OPD yang bersangkutan.

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[OPD datang langsung ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik.] --> B[OPD menyampaikan Surat Tugas/SK Penunjukan Admin Agency kepada LPSE] B --> C[Kepala LPSE mendisposisikan kepada Admin PPE untuk ditindaklanjuti] C --> D[Admin PPE menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan] D --> E[Setelah berkas permohonan lengkap, Admin PPE membuat akun admin agency pada aplikasi SPSE] E --> F[Admin PPE menginformasikan bahwa akun admin agency telah dibuat dengan tembusan kepada Kepala LPSE] F --> G[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. OPD datang langsung ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik. 2. OPD rnenyampaikan Surat Tugas/SK Penunjukan Admin Agency kepada LPSE. 3. Kepala LPSE mendisposisikan kepada Admin PPE untuk ditindaklanjuti. 4. Admin PPE menenma dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. 5. Setelah berkas permohonan lengkap, Admin PPE membuatakun admin agency pada aplikasi SPSE. 6. Admin PPE menginformasikan bahwa akun admin agency (user id dan password) telah dibuat dengan tembusan kepada Kepala LPSE.
4	Jangka Waktu	Jangka waktu penyelesaian dalam waktu 2 x 24 jam setelah diterimanya surat permohonan.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Hak akses sistem (User ID dan password) bagi admin agency.
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/laptop, Alat Tulis Kantor (ATK).
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki integritas. 2. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif. 3. Mampu mengoperasikan MS Office, web browser danaplikasi SPSE.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat :

	dan masukan	<p>LPSE Kabupaten Batu Bara</p> <p>Website : batubarakab.go.id</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email:: lpsepemkabbatubara@yahoo.co.id</p> <p>ALAMAT: Jl.Perintis Kemerdekaan No.164 Lima Puluh Kec. Lima Puluh Kota, Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon : HP : 082362213178 (Helpdesk)</p>
11	Jumlah pelaksana	Admin PPE LPSE sebanyak 1 (satu) Orang
12	Jaminan pelayanan	Kode etik dan pakta integritas pegawai;
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	<p>1. monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi.</p> <p>2. Penilaian prestasi kerja pegawai.</p> <p>3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</p>

4. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

Jenis Pelayanan : Standar Pelayanan Pelatihan e-Procurement

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<p>Peserta pelatihan adalah pengguna sistem yang telah memiliki hak akses sistem (User ID dan Password). Permohonan/pendaftaran pelatihan dapat disampaikan melalui</p> <p>LPSE Kabupaten Batu Bara</p> <p>Website : batubarakab.go.id</p> <p>Email : lpsepemkabbatubara@yahoo.co.id</p> <p>Helpdesk : helpdesklpsebatubarakab@gmail.com</p> <p>HP : 082362213178 (Helpdesk):</p>

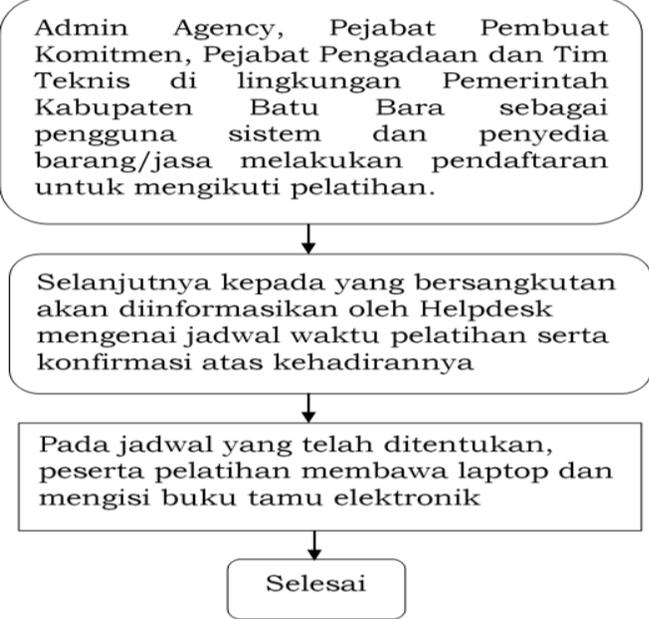
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Admin Agency, Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Pengadaan dan Tim Teknis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara sebagai pengguna sistem dan penyedia barang/jasa melakukan pendaftaran untuk mengikuti pelatihan.] --> B[Selanjutnya kepada yang bersangkutan akan diinformasikan oleh Helpdesk mengenai jadwal waktu pelatihan serta konfirmasi atas kehadirannya] B --> C[Pada jadwal yang telah ditentukan, peserta pelatihan membawa laptop dan mengisi buku tamu elektronik] C --> D[Selesai] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. OPD datang langsung ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu. 2. OPD menyampaikan Surat Tugas/SK Penunjukan Admin Agency kepada LPSE. 3. Kepala LPSE mendisposisikan kepada Admin PPE untuk ditindaklanjuti. 4. Admin PPE menenma dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. 5. Setelah berkas permohonan lengkap, Admin PPE membuat akun admin agency pada aplikasi SPSE. 6. Admin PPE menginformasikan bahwa akun admin agency (user id dan password) telah dibuat dengan tembusan kepada Kepala LPSE.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Pelatihan dilaksanakan pada waktu hari kerja sesuai dengan kebutuhan materi yang berlaku dengan waktu pelatihan perhari selama 8 jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Pelaksanaan pelatihan e-procurement
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat : LPSE Kabupaten Batu Bara Website : batubarakab.go.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email:: lpsepemkabbatubara@yahoo.co.id ALAMAT: Jl.Perintis Kemerdekaan No.164 Lima Puluh Kec. Lima Puluh Kota, Kabupaten Batu Bara 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon : HP : 082362213178 (Helpdesk)

Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 ten tang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang I Jasa Pemerintah; 4. PermenPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/.Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa; 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 100 Tahun 2020 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/laptop, Alat Tulis Kantor (ATK).
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki .integritas. 2. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif. 3. Memahami dan memiliki kompetensi sebagai.trainer Pengadaan Barang dan Jasa
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	Narasumber 1 (satu) orang, fasilitator 1 (satu) orang, staf pendukung 2 (dua) orang
6	Jaminan pelayanan	Kode etik dan pakta integritas pegawai;
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi. 2. Penilaian prestasi kerja pegawai. 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Jenis Pelayanan : Standar Pelayanan Pelatihan e-Procurement

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 ten tang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang I Jasa Pemerintah; 4. Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur

		<p>Administrasi Pemerintahan;</p> <p>5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/.Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa;</p> <p>6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 100 Tahun 2020 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Batu Bara</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Peserta pelatihan adalah pengguna sistem yang telah memiliki hak akses sistem (User ID dan Password). Permohonan/pendaftaran pelatihan dapat disampaikan melalui LPSE Kabupaten Batu Bara Website : batubarakab.go.id Email : lpsepemkabbatubara@yahoo.co.id Helpdesk : helpdesklpsebatubarakab@gmail.com HP : 082362213178 (Helpdesk):</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A([Admin Agency, Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Pengadaan dan Tim Teknis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara sebagai pengguna sistem dan penyedia barang/jasa melakukan pendaftaran untuk mengikuti pelatihan.]) --> B([Selanjutnya kepada yang bersangkutan akan diinformasikan oleh Helpdesk mengenai jadwal waktu pelatihan serta konfirmasi atas kehadirannya]) B --> C[Pada jadwal yang telah ditentukan, peserta pelatihan membawa laptop dan mengisi buku tamu elektronik] C --> D([Selesai]) </pre> <p>1. OPD datang langsung ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu.</p> <p>2. OPD menyampaikan Surat Tugas/SK Penunjukan Admin Agency kepada LPSE.</p> <p>3. Kepala LPSE mendisposisikan kepada Admin PPE untuk ditindaklanjuti.</p> <p>4. Admin PPE menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan.</p> <p>5. Setelah berkas permohonan lengkap, Admin PPE membuat akun admin agency pada aplikasi SPSE.</p> <p>6. Admin PPE menginformasikan bahwa akun admin agency (user id dan password) telah dibuat dengan tembusan kepada Kepala LPSE.</p>
4	Jangka Waktu	<p>Pelatihan dilaksanakan pada waktu hari kerja sesuai dengan kebutuhan materi yang berlaku dengan waktu pelatihan perhari selama 8 jam</p>

5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Pelaksanaan pelatihan e-Procurement
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, ruang pertemuan kertas, internet, telepon, PC/laptop, Alat Tulis Kantor (ATK).
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki .integritas. 2. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif. 3. Memahami dan memiliki kompetensi sebagai trainer Pengadaan Barang dan Jasa
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat : LPSE Kabupaten Batu Bara Website : batubarakab.go.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email:: lpsepemkabbatubara@yahoo.co.id ALAMAT: Jl.Perintis Kemerdekaan No.164 Lima Puluh Kec. Lima Puluh Kota, Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon : HP : 082362213178 (Helpdesk)
11	Jumlah pelaksana	Narasumber 1 (satu) orang, fasilitator 1 (satu) orang, staf pendukung 2 (dua) orang
12	Jaminan pelayanan	Kode etik dan pakta integritas pegawai;
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	<p>Monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi.</p> <p>Penilaian prestasi kerja pegawai.</p> <p>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</p>

G. STANDAR PELAYANAN BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA
Standar Pelayanan pada Subbagian Pembinaan BUMD dan BLUD

- Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)
Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka
Koordinasi/Konsultasi Data/Informasi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Kabupaten Batu Bara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p> <pre> graph TD A[Pemohon/Tamu Datang Langsung ke Bag.Perekonomian dan SDA Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Pembinaan BUMD dan BLUD] C --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab. Batu Bara] D -- tidak --> C D -- ya --> E[Selesai] </pre> <p>1. Pemohon/Tamu datang ke Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab. Batu Bara. 2. Pemohon/Tamu melakukan registrasi/ isi buku tamu. 3. Pemohon/Tamu melakukan konsultasi dengan Kasubbag Pembinaan BUMD dan BLUD. 4. Jika Pemohon/Tamu merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang diberikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang diberikan dianggap kurang maka Kasubbag Pembinaan BUMD dan BLUD meminta saran dan masukan dari Kabag Perekonomian dan SDA untuk di sampaikan kepada Pemohon/Tamu terkait hal yang di konsultasikan.</p>
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)

6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Perekonomian dan SDA pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianperekonomiansdabb@gmail.com
---	-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direksi Badan Usaha Milik Daerah 6. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 9 Tahun 2013 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Batu Bara Berjaya Menjadi Perseroan Terbatas Pembangunan Batra Berjaya 7. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Tanjung Kabupaten Batu Bara 8. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 9. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas

3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang baik
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan 1(satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka

Koordinasi/Konsultasi Data/Informasi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

di Kabupaten Batu Bara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Pengawas atau Anggota Komisaris dan Anggota Direksi Badan Usaha Milik Daerah 6. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 9 Tahun 2013 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Batu Bara Berjaya Menjadi Perseroan Terbatas Pembangunan Batra Berjaya 7. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Tanjung Kabupaten Batu Bara 8. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara

		9. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p> <pre> graph TD A([Pemohon/Tamu Datang Langsung ke Bag.Perekonomian dan SDA Setdakab. Batu Bara]) --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Pembinaan BUMD dan BLUD] C -- tidak --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab. Batu Bara] D -- ya --> E([Selesai]) D --> C </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon/Tamu datang ke Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab. Batu Bara. 2. Pemohon/Tamu melakukan registrasi/ isi buku tamu. 3. Pemohon/Tamu melakukan konsultasi dengan Kasubbag Pembinaan BUMD dan BLUD sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Pemohon/Tamu merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang diberikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang diberikan dianggap kurang maka Kasubbag Pembinaan BUMD dan BLUD meminta saran dan masukan dari Kabag Perekonomian dan SDA untuk di sampaikan kepada Pemohon/Tamu terkait hal yang di konsultasikan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet

		8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Perekonomian dan SDA pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianperekonomiansdabb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang baik
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Standar Pelayanan pada Subbagian Perekonomian

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka

Koordinasi/ konsultasi data/ informasi perekonomian di Kabupaten Batu Bara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikoordinasikan/ dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Koordinasi/ konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka

		<pre> graph TD A([Pemohon/Tamu Datang Langsung ke Bag.Perekonomian dan SDA Setdakab Batu Bara]) --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Perekonomian] C --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab Batu bara] D --> C D --> E([Selesai]) </pre> <p>ya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon/ tamu datang ke Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab.Batu Bara 2. Pemohon/ tamu melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Pemohon/ tamu melakukan koordinasi/ konsultasi dengan Kasubbag Perekonomian sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika pemohon/ tamu merasa sudah cukup atas masukan/saran yang diberikan maka koordinasi/konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang diberikan dianggap kurang maka Kasubbag Perekonomian meminta saran dan masukan dari Kabag Perekonomian dan SDA untuk disampaikan kepada Pemohon/ tamu terkait hal yang di koordinasikan/ dikonsultasikan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Perekonomian dan SDA Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianperekonomiansdabb@gmail.com

➤ Pengelolaan Pelayanan di internal Perekonomian dan SDA (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19(dan/ atau Dalam Rangka Menghadapi Ancaman Yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/ atau Stabilitas Sistem Keuangan Menjadi Undang-Undang. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Presiden Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif. 6. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 500.05-8135 Tahun 2017 Tentang Tim Pengendalian Inflasi Daerah. 7. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemohon/ Tamu Kabupaten Batu Bara. 8. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Pemohon/ Tamu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan)/ Kipas Angin 10. Lemari Arsip 11. Parkir Roda 2 dan Roda 4 12. Jam Dinding 13. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menraik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang baik
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka

Koordinasi/ konsultasi data/ informasi perekonomian di Kabupaten Batu Bara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dan/ atau Dalam Rangka Menghadapi Ancaman Yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/ atau Stabilitas Sistem Keuangan Menjadi Undang-Undang. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Presiden Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif. 6. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 500.05-8135 Tahun 2017 Tentang Tim Pengendalian Inflasi Daerah. 7. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020

		Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemohon/ Tamu Kabupaten Batu Bara.
2.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Koordinasi/ konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p> <pre> graph TD A[Pemohon/Tamu Datang Langsung ke Bag.Perekonomian dan SDA Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Perekonomian] C --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab Batu bara] D -- Ya --> E[Selesai] D -- Tidak --> C </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon/ Tamu datang ke Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab.Batu Bara 2. Pemohon/ Tamu melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Pemohon/ Tamu melakukan konsultasi dengan Kasubbag Perekonomian sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Pemohon/ Tamu merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Perekonomian meminta saran dan masukan dari Kabag Perekonomian dan SDA untuk disampaikan kepada Pemohon/ Tamu terkait hal yang dikoordinasikan/dikonsultasikan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan)/Kipas Angin 10. Lemari Arsip 11. Parkir Roda 2 dan Roda 4 12. Jam Dinding 13. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Perekonomian dan SDA Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianperekonomiansdabb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan koordinasi/konsultasi yang baik
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Standar Pelayanan pada Subbagian Sumber Daya Alam

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka

Koordinasi dan konsultasi terkait dengan konservasi SDA di Kabupaten Batu Bara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka

		<pre> graph TD A[Pemohon/Tamu Datang Langsung ke Bag.Perekonomian dan SDA Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C{ } C -- tidak --> D[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab Batu bara] C -- ya --> E[Selesai] D --> F[Konsultasi dengan Kasubbag Sumber Daya Alam] F --> C </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon/Tamu datang ke Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab.Batu Bara 2. Pemohon/Tamu melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Pemohon/Tamu melakukan konsultasi dengan Kasubbag Sumber Daya Alam sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Pemohon/Tamu merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Sumber Daya Alam meminta saran dan masukan dari Kabag Perekonomian dan SDA untuk di sampaikan kepada Pemohon/Tamu terkait hal yang di konsultasikan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Perekonomian dan SDA Pada hari dan jam kerja. 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianperekonomiansdabb@gmail.com

➤ Pengelolaan Pelayanan di internal Perekonomian dan SDA (Manufacturing)

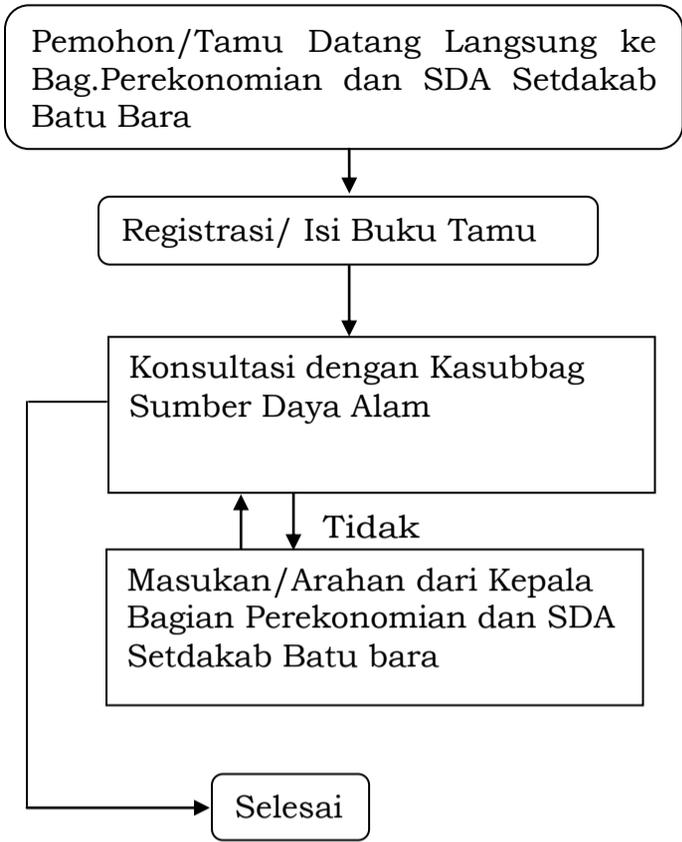
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014 Tentang Penyediaan, Pendistribusian Dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak. 4. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penyediaan dan Pendistribusian <i>Liquefied Petroleum Gas</i> (LPG). 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1, D3 dan SLTA 2. Berpenampilan menraik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang

6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang baik
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka

Koordinasi dan konsultasi terkait dengan konservasi SDA di Kabupaten Batu Bara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014 Tentang Penyediaan, Pendistribusian Dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak. 4. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penyediaan dan Pendistribusian <i>Liquefied Petroleum Gas</i> (LPG). 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara. 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara.
2.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen/laporan permasalahan yang akan dikonsultasikan sesuai dengan kebutuhan

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p>  <pre> graph TD A[Pemohon/Tamu Datang Langsung ke Bag.Perekonomian dan SDA Setdakab Batu Bara] --> B[Registrasi/ Isi Buku Tamu] B --> C[Konsultasi dengan Kasubbag Sumber Daya Alam] C -- Ya --> D[Selesai] C -- Tidak --> E[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab Batu bara] E --> C </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon/Tamu datang ke Bagian Perekonomian dan SDA Setdakab.Batu Bara 2. Pemohon/Tamu melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Pemohon/Tamu melakukan konsultasi dengan Kasubbag Sumber Daya Alam sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Pemohon/Tamu merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Sumber Daya Alam meminta saran dan masukan dari Kabag Perekonomian dan SDA untuk di sampaikan kepada Pemohon/Tamu terkait hal yang di konsultasikan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Draf/ Konsep hasil konsultasi (kertas kerja konsultasi)
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA 2. Berpenampilan menarik

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Perekonomian dan SDA Pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. e-mail : bagianperekonomiansdabb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang baik
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir 2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan menggunakan mesin penggiling kertas
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

H. STANDAR PELAYANAN BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis pelayanan : Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Nota Dinas dari masing-masing bagian beserta lampirannya;
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Perangkuman dan penyusunan draf RKA oleh Kasubbag Perencanaan] B --> C[Penyampaian draf RKA ke BPKAD] C --> D[Penginputan draf RKA] D --> E[Cetak RKA] E --> F((Verifikasi dan penandatanganan RKA oleh PA/KPA)) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon atau setiap bagian menyampaikan nota dinas beserta lampiran ke Bagian Perencanaan dan Keuangan; 2. Kasubbag Perencanaan merangkum dan menyusun draf RKA ; 3. Penyampaian draf RKA ke BPKAD; 4. Operator menginput draf RKA yang telah diverifikasi BPKAD ke dalam aplikasi; 5. Operator mencetak RKA; 6. PA/KPA memverifikasi dan menandatangani RKA
3	Jangka waktu Penyelesaian	9 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Tarif
5	Produk	RKA
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Surat Pengaduan 3. Email : perencanaan.keuanganbb@gmail.com 4. Telp : -

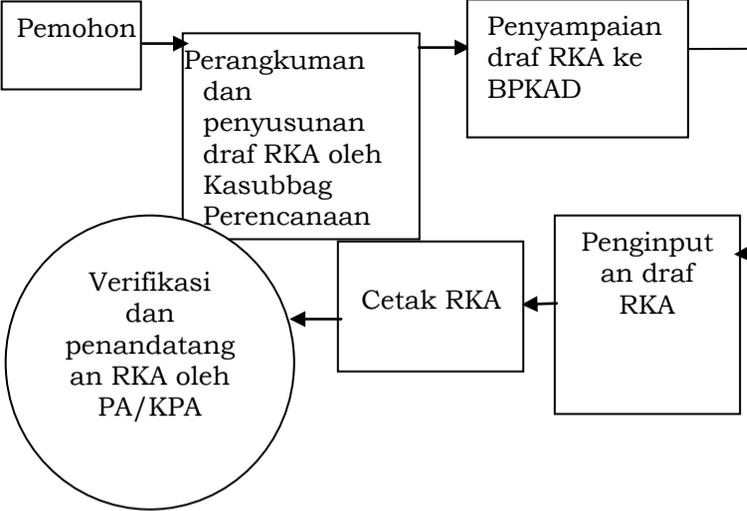
➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional 3. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2002 tentang Pedoman Pengurusan, Pertanggungjawaban dan Pengawasan Keuangan Daerahn serta Tata Cara Peyusunan Anggaran Pendapapatan Belanja Daerah
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Laptop, Telepon, Ruang Kerja, Meja, Kursi, Mesin Penggiling Kertas, Kendaraan roda dua.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan ; 2. Mampu Menjalankan Aplikasi
4	Pengawasan internal	1. Sekretaris Daerah; 2. Asisten Administrasi Umum; 3. Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan; 4. Kasubbag Perencanaan; 5. Analis/staf
5	Jumlah pelaksana	5 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam penyusunan RKA
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	RKA yang sesuai dengan kebutuhan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	6 Bulan Sekali

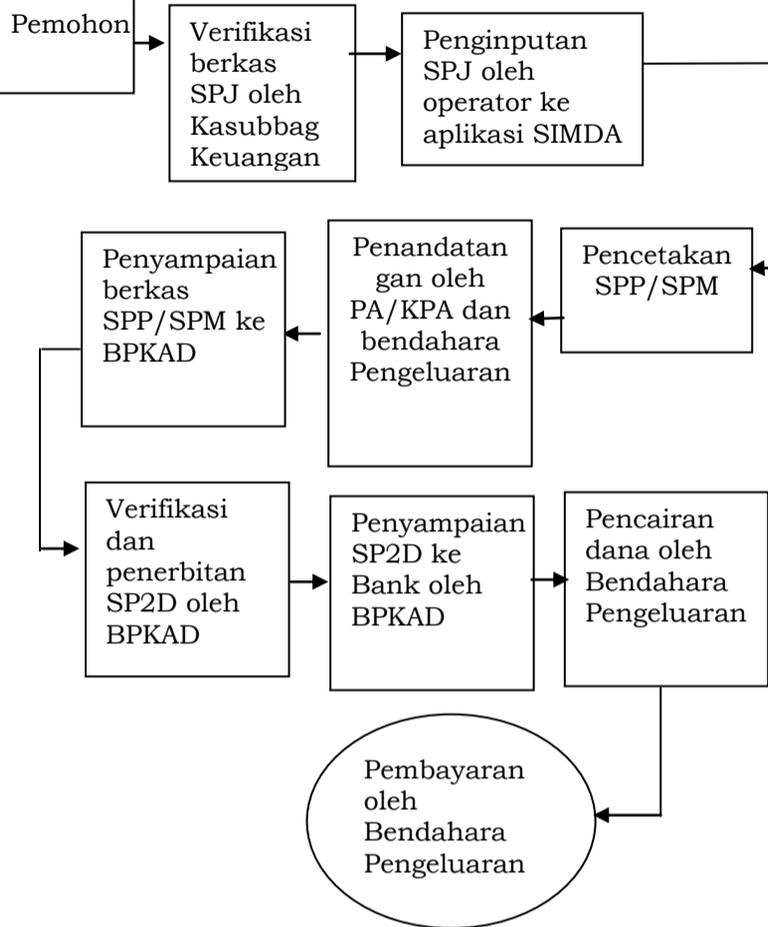
➤ Jenis pelayanan : Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional 3. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 5. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2002 tentang Pedoman Pengurusan, Pertanggungjawaban dan Pengawasan Keuangan Daerahn serta Tata Cara Peyusunan Anggaran Pendapapatan Belanja Daerah
2	Persyaratan pelayanan	1. Nota Dinas dari masing-masing bagian beserta lampirannya;
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Perangkuman dan penyusunan draf RKA oleh Kasubbag Perencanaan] B --> C[Penyampaian draf RKA ke BPKAD] C --> D[Penginputan draf RKA] D --> E[Cetak RKA] E --> F((Verifikasi dan penandatanganan RKA oleh PA/KPA)) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon atau setiap bagian menyampaikan nota dinas beserta lampiran ke Bagian Perencanaan dan Keuangan; 2. Kasubbag Perencanaan merangkum dan menyusun draf RKA ; 3. Penyampaian draf RKA ke BPKAD; 4. Operator menginput draf RKA yang telah diverifikasi BPKAD ke dalam aplikasi; 5. Operator mencetak RKA; 6. PA/KPA memverifikasi dan menandatangani RKA
4	Jangka waktu Penyelesaian	9 Hari Kerja
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Tarif
6	Produk	RKA
7	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Laptop, Telepon, Ruang Kerja, Meja, Kursi, Mesin Penggiling Kertas, Kendaraan roda dua.
8	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan ; 2. Mampu Menjalankan Aplikasi
9	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris Daerah; 2. Asisten Administrasi Umum; 3. Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan; 4. Kasubbag Perencanaan; 5. Analis/staf
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Perencanaan dan Keuangan pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. E-mail :perencanaan.keuanganbb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	5 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam penyusunan RKA
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	RKA yang sesuai dengan kebutuhan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	6 Bulan Sekali

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

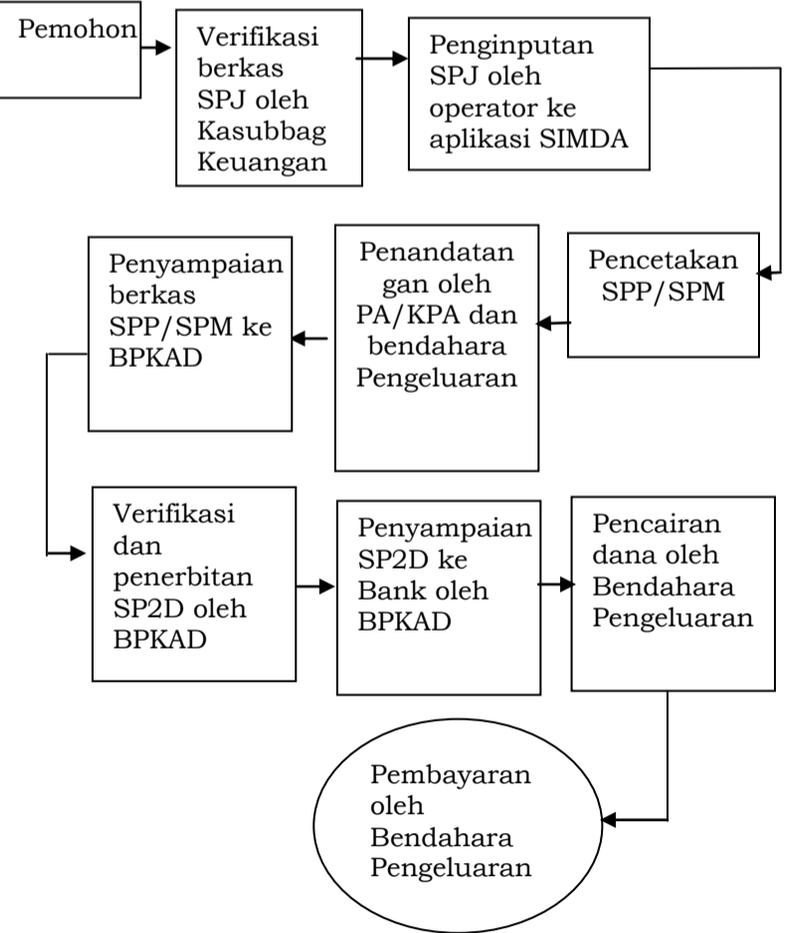
Jenis pelayanan : Pencairan GU

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Nota Dinas dari setiap Bagian 2. SPJ
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Verifikasi berkas SPJ oleh Kasubbag Keuangan] B --> C[Penginputan SPJ oleh operator ke aplikasi SIMDA] C --> D[Pencetakan SPP/SPM] D --> E[Penandatanganan oleh PA/KPA dan bendahara Pengeluaran] E --> F[Penyampaian berkas SPP/SPM ke BPKAD] F --> G[Verifikasi dan penerbitan SP2D oleh BPKAD] G --> H[Penyampaian SP2D ke Bank oleh BPKAD] H --> I[Pencairan dana oleh Bendahara Pengeluaran] I --> J((Pembayaran oleh Bendahara Pengeluaran)) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon atau setiap Bagian mengajukan nota dinas dan membawa SPJ GU periode sebelumnya; 2. Verifikasi berkas SPJ GU oleh Kasubbag Keuangan; 3. Penginputan SPJ GU oleh operator ke Aplikasi SIMDA/SIPD; 4. Pencetakan SPP dan SPM GU; 5. SPP dan SPM ditandatangani oleh PA/KPA dan Bendahara Pengeluaran; 6. Penyampaian berkas SPP dan SPM GU ke BPKAD; 7. Verifikasi dan penerbitan SP2D oleh BPKAD; 8. Penyampaian berkas SP2D ke Bank; 9. Pencairan dana oleh Bendahara Pengeluaran; 10. Bendahara Pengeluaran membayar ke setiap bagian berdasarkan nota dinas yang diajukan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	7 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Tarif
5	Produk	Dana GU

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Kotak Saran 2. Surat Pengaduan 3. Email : perencanaan.keuanganbb@gmail.com 4. Telp : -

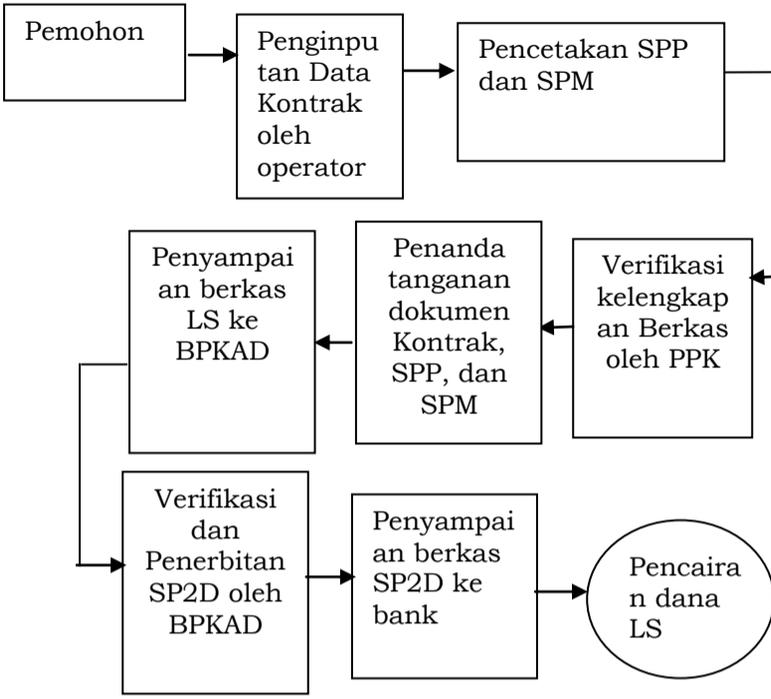
➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara 2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara 3. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara 4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah 5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah 7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 55 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penatausahaan dan Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Bendahara serta Penyampaianannya. 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2013 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrual pada Pemerintah Daerah.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Laptop, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Mesin Penggiling Kertas, Kendaraan roda dua.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan ; 2. Mampu Menjalankan Aplikasi
4	Pengawasan internal	1. Sekretaris Daerah; 2. Asisten Administrasi Umum; 3. Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan; 4. Kasubbag Keuangan; 5. Bendahara Pengeluaran 6. Analis/staf
5	Jumlah pelaksana	6 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam pencairan dana GU
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pencairan dana GU yang sesuai dengan kebutuhan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	6 bulan Sekali

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara 2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara 3. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara 4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah 5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah 7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah 9. Peraturan Meneteri Dalam Negeri Nomor 55 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penatausahaan dan Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Bendahara serta Penyampaianya. 10. Peraturan Meneteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2013 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrual pada Pemerintah Daerah.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nota Dinas dari setiap Bagian 2. SPJ
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Verifikasi berkas SPJ oleh Kasubbag Keuangan] B --> C[Penginputan SPJ oleh operator ke aplikasi SIMDA] C --> D[Pencetakan SPP/SPM] D --> E[Penandatangan oleh PA/KPA dan bendahara Pengeluaran] E --> F[Penyampaian berkas SPP/SPM ke BPKAD] F --> G[Verifikasi dan penerbitan SP2D oleh BPKAD] G --> H[Penyampaian SP2D ke Bank oleh BPKAD] H --> I[Pencairan dana oleh Bendahara Pengeluaran] I --> J((Pembayaran oleh Bendahara Pengeluaran)) </pre> <p>The flowchart illustrates the process from the applicant (Pemohon) to the final payment (Pembayaran oleh Bendahara Pengeluaran). It involves several steps: verification of SPJ documents, data entry into the SIMDA system, printing of SPP/SPM, signing by the PA/KPA and Disbursement Officer, submission to BPKAD, verification and issuance of SP2D, submission to the bank, and finally, disbursement of funds by the Disbursement Officer.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : 1. Pemohon atau setiap Bagian mengajukan nota dinas dan membawa SPJ GU periode sebelumnya; 2. Verifikasi berkas SPJ GU oleh Kasubbag Keuangan; 3. Penginputan SPJ GU oleh operator ke Aplikasi SIMDA/SIPD; 4. Pencetakan SPP dan SPM; 5. SPP dan SPM ditandatangani oleh PA/KPA dan Bendahara Pengeluaran; 6. Penyampaian berkas SPP dan SPM ke BPKAD; 7. Verifikasi dan penerbitan SP2D oleh BPKAD; 8. Penyampaian berkas SP2D ke Bank; 9. Pencairan dana oleh Bendahara Pengeluaran; 10. Bendahara Pengeluaran membayar ke setiap bagian berdasarkan nota dinas yang diajukan.
4	Jangka waktu Penyelesaian	7 Hari Kerja
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Tarif
6	Produk	Dana GU
7	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Laptop, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Mesin Penggiling Kertas, Kendaraan roda dua.
8	Kompetensi pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan ; 2. Mampu Menjalankan Aplikasi
9	Pengawasan internal	1. Sekretaris Daerah; 2. Asisten Administrasi Umum; 3. Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan; 4. Kasubbag Keuangan; 5. Bendahara Pengeluaran 6. Analis/staf
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Perencanaan dan Keuangan pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. E-mail : perencanaan.keuanganbb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	6 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam pencairan dana GU
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pencairan dana GU yang sesuai dengan kebutuhan
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	6 bulan Sekali

➤ Jenis Pelayanan : Pencairan LS

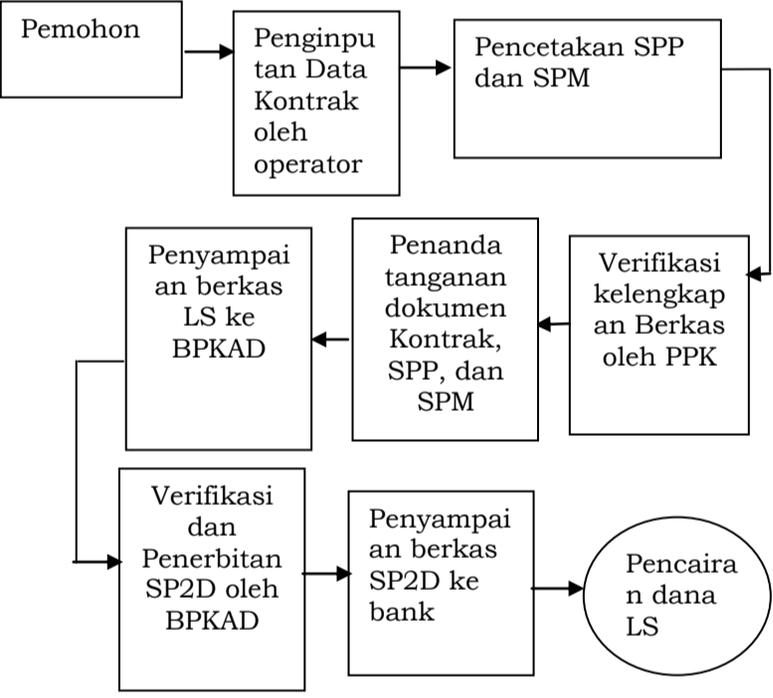
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Dokumen Kontrak
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Penginputan Data Kontrak oleh operator] B --> C[Pencetakan SPP dan SPM] C --> D[Verifikasi kelengkapan Berkas oleh PPK] D --> E[Penandatanganan dokumen Kontrak, SPP, dan SPM] E --> F[Penyampaian berkas LS ke BPKAD] F --> G[Verifikasi dan Penerbitan SP2D oleh BPKAD] G --> H[Penyampaian berkas SP2D ke bank] H --> I((Pencairan dana LS)) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon atau setiap bagian datang ke Bagian Perencanaan dan Keuangan membawa dokumen kontrak; 2. Penginputan data kontrak ke dalam aplikasi SIMDA oleh Operator; 3. Operator mencetak SPP dan SPM LS Kontrak; 4. Verifikasi kelengkapan LS Kontrak oleh Pejabat Penatausahaan Keuangan (PPK); 5. Dokumen kontrak, SPP dan SPM ditandatangani oleh PA/KPA dan Bendahara Pengeluaran 6. Penyampaian berkas kontrak, SPP dan SPM ke BPKAD; 7. Verifikasi dan penerbitan berkas SP2D oleh BPKAD; 8. Penyampaian SP2D ke Bank; 9. Pencairan dana LS kontrak yang langsung ditransfer ke rekening Pihak Ketiga
3	Jangka waktu Penyelesaian	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Tarif
5	Produk	Dana LS Kontrak
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Surat Pengaduan 3. Email : perencanaan.keuanganbb@gmail.com 4. Telp : -

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara 2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara 3. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara 4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah 5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah 8. Peraturan Meneteri Dalam Negeri Nomor 55 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penatausahaan dan Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Bendahara serta Penyampiannya. 9. Peraturan Meneteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2013 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrual pada Pemerintah Daerah.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Laptop, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Mesin Penggiling Kertas.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan ; 2. Mampu Menjalankan Aplikasi
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris Daerah; 2. Asisten Administrasi Umum; 3. Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan; 4. Kasubbag Keuangan; 5. Bendahara Pengeluaran 6. Analis/staf
5	Jumlah pelaksana	6 Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam pencairan dana LS Kontrak
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Realisasi dana LS kontrak yang sesuai dengan kebutuhan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	6 bulan Sekali

➤ Jenis Pelayanan : Pencairan LS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara 2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara 3. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tanggung Jawab Keuangan Negara</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah 5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 55 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penatausahaan dan Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Bendahara serta Penyampiannya. 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2013 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrual pada Pemerintah Daerah.
2	Persyaratan pelayanan	1. Dokumen Kontrak
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon atau setiap bagian datang ke Bagian Perencanaan dan Keuangan membawa dokumen kontrak; 2. Penginputan data kontrak ke dalam aplikasi SIMDA oleh Operator; 3. Operator mencetak SPP dan SPM LS Kontrak; 4. Verifikasi kelengkapan LS Kontrak oleh Pejabat Penatausahaan Keuangan (PPK); 5. Dokumen kontrak, SPP dan SPM ditandatangani oleh PA/KPA dan Bendahara Pengeluaran 6. Penyampaian berkas kontrak, SPP dan

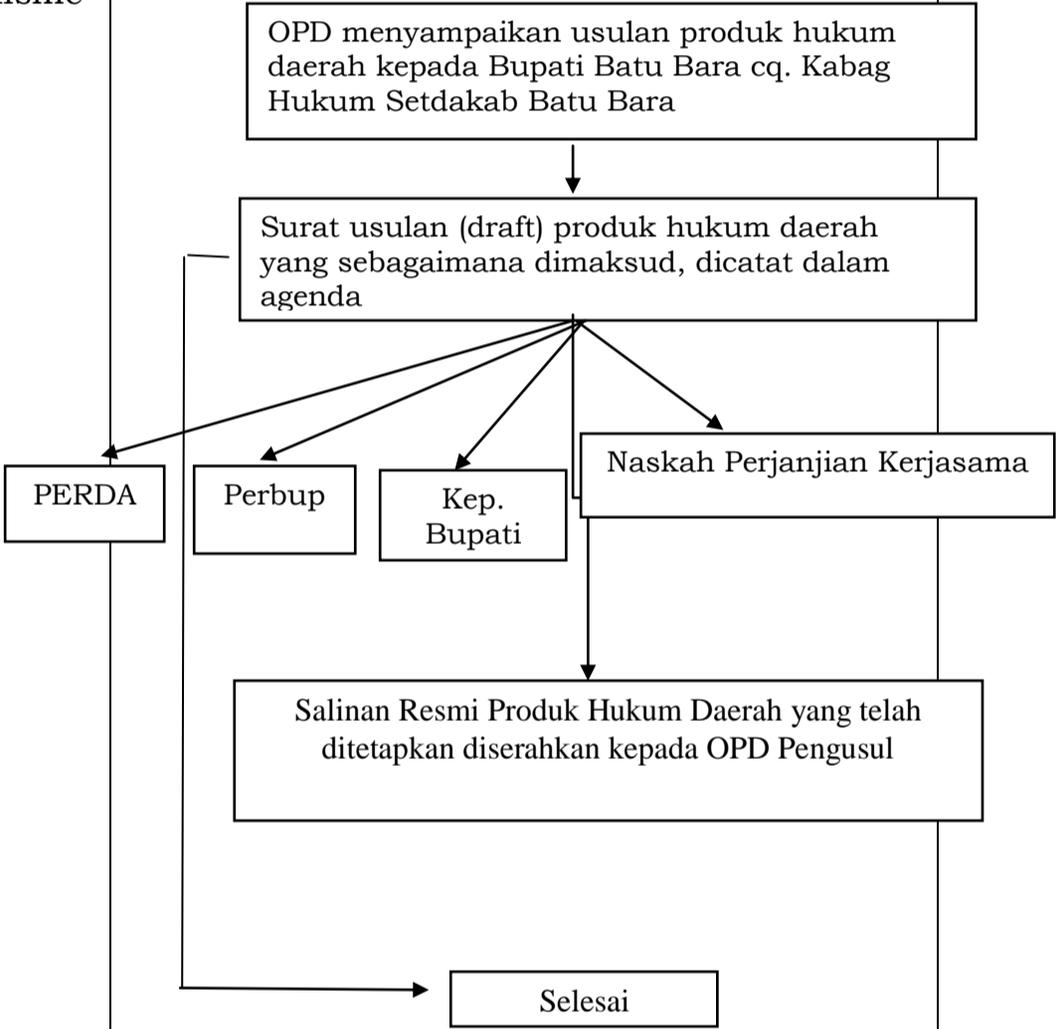
NO	KOMPONEN	URAIAN
		SPM ke BPKAD; 7. Verifikasi dan penerbitan berkas SP2D oleh BPKAD; 8. Penyampaian SP2D ke Bank; 9. Pencairan dana LS kontrak yang langsung ditransfer ke rekening Pihak Ketiga
4	Jangka waktu Penyelesaian	5 Hari Kerja
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Tarif
6	Produk	Dana LS Kontrak
7	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Laptop, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Mesin Penggiling Kertas.
8	Kompetensi pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan ; 2. Mampu Menjalankan Aplikasi
9	Pengawasan internal	1. Sekretaris Daerah; 2. Asisten Administrasi Umum; 3. Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan; 4. Kasubbag Keuangan; 5. Bendahara Pengeluaran 6. Analis/staf
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Perencanaan dan Keuangan pada hari dan jam kerja 2. Kotak saran 3. E-mail : perencanaan.keuanganbb@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	6 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam pencairan dana LS Kontrak
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Realisasi dana LS kontrak yang sesuai dengan kebutuhan
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	6 bulan Sekali

I. STANDAR PELAYANAN BAGIAN HUKUM

Standar Pelayanan pada Subbagian Perundang-Undangan

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : FASILITASI PENYUSUNAN PRODUK HUKUM DAERAH (PERDA, PERBUP,KEPUTUSAN BUPATI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Surat Permohonan Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Daerah; 2. Perangkat Daerah menyampaikan usulan Produk Hukum Daerah kepada Bupati Batu Bara cq. Kepala Bagian Hukum Setdakab Batu Bara dengan surat pengantar dari OPD Pengusul draf produk hukum daerah berupa Softcopi serta bahan sumber hukum yang diperlukan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A[OPD menyampaikan usulan produk hukum daerah kepada Bupati Batu Bara cq. Kabag Hukum Setdakab Batu Bara] --> B[Surat usulan (draft) produk hukum daerah yang sebagaimana dimaksud, dicatat dalam agenda] B --> C[PERDA] B --> D[Perbup] B --> E[Kep. Bupati] B --> F[Naskah Perjanjian Kerjasama] F --> G[Salinan Resmi Produk Hukum Daerah yang telah ditetapkan diserahkan kepada OPD Pengusul] G --> H[Selesai] </pre> <p>5. OPD menyampaikan usulan produk hukum daerah kepada Bupati Batu Bara melalui Kabag Hukum Setdakab Batu Bara. Kabag Hukum memberikan disposisi surat permohonan kepada subbagian yang bersangkutan;</p> <p>6. Surat usulan draft produk hukum daerah yang sebagaimana dimaksud, dicatat dalam agenda (perda, perbup, surat keputusan).</p> <p>7. Salinan Resmi Produk Hukum Daerah yang telah ditetapkan diserahkan kepada OPD Pengusul.</p>
3	Jangka waktu Penyelesaian	1. Perda: Berpedoman pada masa sidang yang

		<p>sudah diputuskan dengan Persetujuan Bersama Bupati Batu Bara dengan DPRD Kabupaten Batu Bara tentang Pembentukan Program Peraturan Daerah (Propemperda) sesuai dengan ketentuan Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Permendagri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.</p> <p>2. Peraturan Bupati: 7 hari setelah OPD Pengusul menyampaikan usulan Produk Hukum Daerah</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	PERDA, PERBUP, SURAT KEPUTUSAN BUPATI
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pengaduan langsung ke Bagian Hukum Pada hari dan jam kerja.</p> <p>2. Email : bagianhukum.batubarakab@gmail.com</p>

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>7. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan PerUU;</p> <p>8. Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer/Laptop</p> <p>2. Printer</p> <p>3. Meja</p> <p>4. Kursi</p> <p>5. Akses Wifi</p> <p>6. ATK</p> <p>7. AC (Pendingin Ruangan)</p> <p>8. Kipas Angin</p> <p>9. Lemari Arsip</p> <p>10. Jam Dinding</p> <p>11. Mesin penggiling kertas</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>1. S1 Hukum</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer/Laptop</p>
4	Pengawasan internal	<p>3. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian</p> <p>4. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan</p>
5	Jumlah pelaksana	1 (satu) Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan yang baik
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan

		dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan
--	--	-----------------------------------------------------

Jenis Pelayanan : FASILITASI PENYUSUNAN PRODUK HUKUM DAERAH (PERDA, PERBUP,KEPUTUSAN BUPATI)

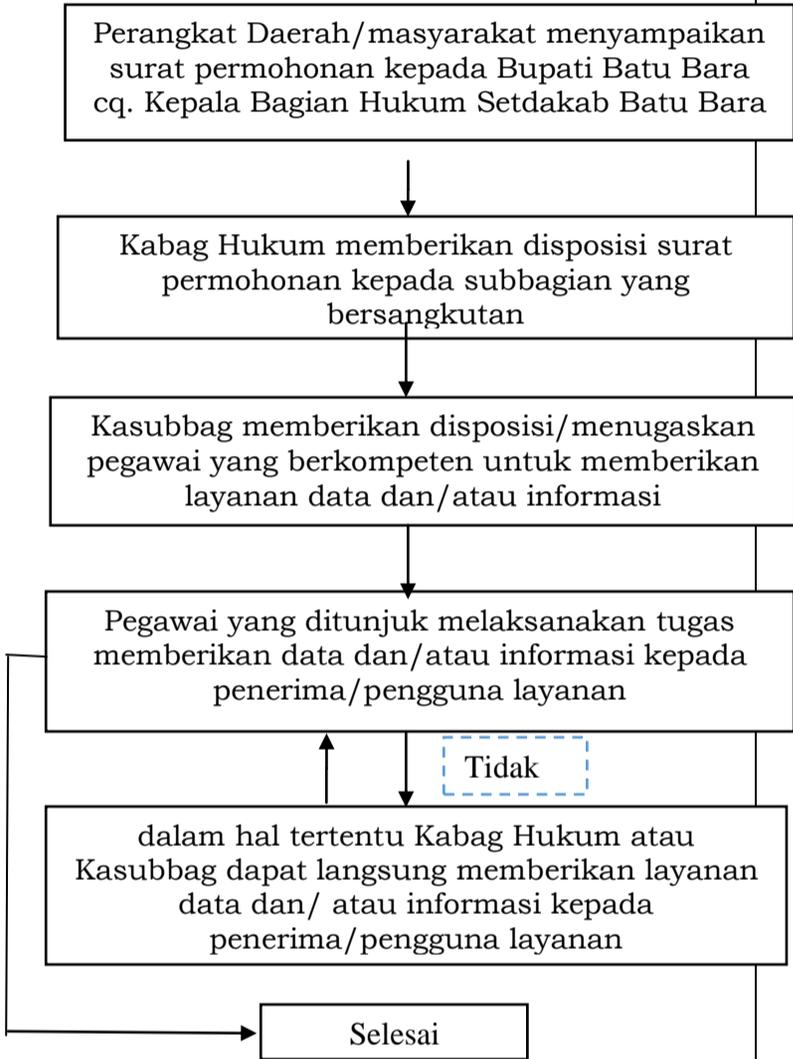
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 7. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan PerUU; 8. Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Daerah; 2. Perangkat Daerah menyampaikan usulan Produk Hukum Daerah kepada Bupati Batu Bara cq. Kepala Bagian Hukum Setdakab Batu Bara dengan surat pengantar dari OPD Pengusul draf produk hukum daerah berupa Softcopi serta bahan sumber hukum yang diperlukan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[OPD menyampaikan usulan produk hukum daerah kepada Bupati Batu Bara cq. Kabag Hukum Setdakab Batu Bara] --> B[Surat usulan (draft) produk hukum daerah yang sebagaimana dimaksud, dicatat dalam agenda] B --> C[PERDA] B --> D[Perbup] B --> E[Kep. Bupati] B --> F[Naskah Perjanjian Kerjasama] C --> G[Salinan Resmi Produk Hukum Daerah yang telah ditetapkan diserahkan kepada OPD Pengusul] D --> G E --> G F --> H[Tidak] H --> G G --> I[Selesai] </pre> <p>1. OPD menyampaikan usulan produk hukum daerah kepada Bupati Batu Bara melalui Kabag Hukum Setdakab Batu Bara.Kabag Hukum memberikan disposisi surat permohonan kepada subbagian yang bersangkutan; 2. Surat usulan draft produk hukum daerah yang sebagaimana dimaksud, dicatat dalam agenda (perda,perbup,surat keputusan).</p>

		3. Salinan Resmi Produk Hukum Daerah yang telah ditetapkan diserahkan kepada OPD Pengusul.
4	Jangka Waktu	1. Perda: Berpedoman pada masa sidang yang sudah diputuskan dengan Persetujuan Bersama Bupati Batu Bara dengan DPRD Kabupaten Batu Bara tentang Pembentukan Program Peraturan Daerah (Propemperda) sesuai dengan ketentuan Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Permendagri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah. 2. Peraturan Bupati: 7 hari setelah OPD Pengusul menyampaikan usulan Produk Hukum Daerah
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	PERDA, PERBUP, SURAT KEPUTUSAN BUPATI
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. AC (Pendingin Ruangan) 8. Kipas Angin 9. Lemari Arsip 10. Jam Dinding 11. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	1. S1 Hukum 2. Mampu mengoperasikan komputer/Laptop
9	Pengawasan Internal	3. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 4. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Hukum Pada hari dan jam kerja. 2. Email : bagianhukum.batubarakab@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	1 (satu) Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan yang baik
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Standar Pelayanan pada Subbagian Dokumentasi dan Informasi Hukum

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : PELAYANAN INFORMASI HUKUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Surat Permohonan Informasi Hukum; 2. Perangkat Daerah/masyarakat menyampaikan surat permohonan kepada Bupati Batu Bara cq. Kepala Bagian Hukum Setdakab Batu Bara, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A[Perangkat Daerah/masyarakat menyampaikan surat permohonan kepada Bupati Batu Bara cq. Kepala Bagian Hukum Setdakab Batu Bara] --> B[Kabag Hukum memberikan disposisi surat permohonan kepada subbagian yang bersangkutan] B --> C[Kasubbag memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi] C --> D[Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada penerima/pengguna layanan] D --> E{Tidak} E --> F[dalam hal tertentu Kabag Hukum atau Kasubbag dapat langsung memberikan layanan data dan/ atau informasi kepada penerima/pengguna layanan] F --> G[Selesai] D --> G </pre> <p>1. Perangkat Daerah/masyarakat menyampaikan surat permohonan kepada Bupati Batu Bara cq. Kepala Bagian Hukum Setdakab Batu Bara; 2. Kabag Hukum memberikan disposisi surat permohonan kepada subbagian yang bersangkutan; 3. Kasubbag memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada penerima/pengguna layanan; 5. dalam hal tertentu Kabag Hukum atau Kasubbag dapat langsung membrikan layanan data dan/ atau informasi kepada penerima/pengguna layanan.</p>

3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan Informasi yang dibutuhkan ± 30 menit s.d 60 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	PERDA, PERBUP, SURAT KEPUTUSAN BUPATI
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Hukum Pada hari dan jam kerja. 2. Email : bagianhukum.batubarakab@gmail.com

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan PerUU; 3. Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. AC (Pendingin Ruangan) 8. Kipas Angin 9. Lemari Arsip 10. Jam Dinding 11. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan D3 dan SLTA 2. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 3. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 4. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4	Pengawasan internal	1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan yang baik
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : PELAYANAN INFORMASI HUKUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan PerUU; 3. Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Informasi Hukum; 2. Perangkat Daerah/masyarakat menyampaikan surat permohonan kepada Bupati Batu Bara cq. Kepala Bagian Hukum Setdakab Batu Bara, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Perangkat Daerah/masyarakat menyampaikan surat permohonan kepada Bupati Batu Bara cq. Kepala Bagian Hukum Setdakab Batu Bara] --> B[Kabag Hukum memberikan disposisi surat permohonan kepada subbagian yang bersangkutan] B --> C[Kasubbag memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi] C --> D[Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada penerima/pengguna layanan] D --> E{ } E -- ya --> F[dalam hal tertentu Kabag Hukum atau Kasubbag dapat langsung membrikan layanan data dan/ atau informasi kepada penerima/pengguna layanan] E -- Tidak --> D F --> G[Selesai] </pre> </div> <p>1. Perangkat Daerah/masyarakat menyampaikan surat permohonan kepada Bupati Batu Bara cq. Kepala Bagian Hukum Setdakab Batu Bara; 2. Kabag Hukum memberikan disposisi surat permohonan kepada subbagian yang bersangkutan; 3. Kasubbag memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkopenten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada penerima/pengguna layanan;</p>

		5. dalam hal tertentu Kabag Hukum atau Kasubbag dapat langsung membrikan layanan data dan/ atau informasi kepada penerima/ pengguna layanan.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan Informasi yang dibutuhkan ± 30 menit s.d 60 menit.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	PERDA, PERBUP, SURAT KEPUTUSAN BUPATI
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. AC (Pendingin Ruangan) 8. Kipas Angin 9. Lemari Arsip 10. Jam Dinding 11. Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan D3 dan SLTA 2. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 3. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan 4. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Hukum Pada hari dan jam kerja. 2. Email : bagianhukum.batubarakab@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan yang baik
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Standar Pelayanan pada Subbagian Bantuan Hukum

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Pelaksanaan Penyelesaian Kasus-Kasus Hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Surat Panggilan dari Aparat Penegak Hukum dan Lembaga Resmi lainnya kepada ASN Kabupaten Batu Bara; 2. Gugatan atau panggilan resmi yang ditujukan kepada Bupati/ Wakil Bupati.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	

		<pre> graph TD A[surat panggilan/gugatan kepada Bupati/Wakil Bupati dan ASN] --> B[Kabag Hukum memberikan disposisi Surat Panggilan/Gugatan ke Kasubbag yang bersangkutan] B --> C[Kasubbag berkoordinasi dengan Penasehat Hukum dan memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk membuat Surat Pengantar Panggilan] C --> D[Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas menyampaikan Surat Pengantar kepada ASN yang dipanggil] D --> E[Selesai] C -- Tidak --> B C -- ya --> E </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat panggilan/gugatan kepada Bupati/Wakil Bupati dan ASN; 2. Kabag Hukum memberikan disposisi Surat Panggilan/Gugatan ke Kasubbag yang bersangkutan; 3. Kasubbag berkoordinasi dengan Penasehat Hukum dan memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk membuat Surat Pengantar Panggilan; 4. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas menyampaikan Surat Pengantar kepada ASN yang dipanggil.
3	Jangka waktu Penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 1 (satu) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	HASIL PUTUSAN SIDANG
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Hukum Pada hari dan jam kerja. 2. Email : bagianhukum.batubarakab@gmail.com

➤ Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan PerUU; 3. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Bantuan Hukum'

2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. AC (Pendingin Ruangan) 8. Kipas Angin 9. Lemari Arsip 10. Jam Dinding 11. Mesin penggiling kertas
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 Hukum 2. Mampu mengoperasikan komputer/Laptop
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
6	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan yang baik
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : PELAKSANAAN PENYELESAIAN KASUS-KASUS HUKUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan PerUU; 3. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Bantuan Hukum.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Panggilan dari Aparat Penegak Hukum dan Lembaga Resmi lainnya kepada ASN Kabupaten Batu Bara ; 2. Gugatan atau panggilan resmi yang ditujukan kepada Bupati/ Wakil Bupati.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	

		<pre> graph TD A[surat panggilan/gugatan kepada Bupati/Wakil Bupati dan ASN] --> B[Kabag Hukum memberikan disposisi Surat Panggilan/Gugatan ke Kasubbag yang bersangkutan] B --> C[Kasubbag berkoordinasi dengan Penasehat Hukum dan memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk membuat Surat Pengantar] C --> D[Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas menyampaikan Surat Pengantar kepada ASN yang dipanggil] D --> E[Selesai] C -- Tidak --> B </pre> <ol style="list-style-type: none"> surat panggilan/gugatan kepada Bupati/Wakil Bupati dan ASN; Kabag Hukum memberikan disposisi Surat Panggilan/Gugatan ke Kasubbag yang bersangkutan; Kasubbag berkoordinasi dengan Penasehat Hukum dan memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk membuat Surat Pengantar Panggilan; Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas menyampaikan Surat Pengantar kepada ASN yang dipanggil.
4	Jangka Waktu	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan ± 1 (satu) hari
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	HASIL PUTUSAN SIDANG
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Komputer/Laptop Printer Meja Kursi Akses Wifi ATK AC (Pendingin Ruangan) Kipas Angin Lemari Arsip Jam Dinding Mesin penggiling kertas
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> S1 Hukum Mampu mengoperasikan Komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Asisten melakukan pengawasan secara periodik melalui Kepala Bagian Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan langsung ke Bagian Hukum Pada hari dan jam kerja.

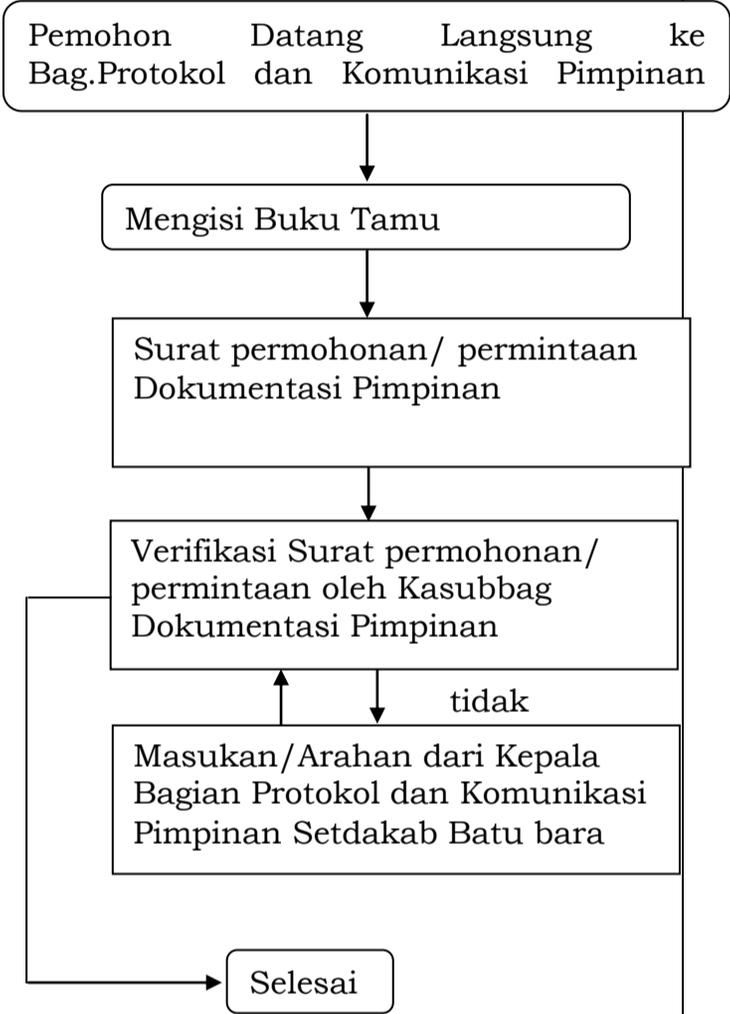
	dan masukan	2. Email : bagianhukum.batubarakab@gmail.com
11	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan yang baik
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

J. STANDAR PELAYANAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN

Standar Pelayanan pada Subbagian Dokumentasi Pimpinan

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Permintaan Dokumentasi Pimpinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Pemohon wajib membawa surat permohonan tentang permintaan Dokumentasi Pimpinan , membawa identitas Pemohon .
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Permintaan Dokumentasi dapat dilakukan langsung.</p>  <pre> graph TD A[Pemohon Datang Langsung ke Bag. Protokol dan Komunikasi Pimpinan] --> B[Mengisi Buku Tamu] B --> C[Surat permohonan/ permintaan Dokumentasi Pimpinan] C --> D[Verifikasi Surat permohonan/ permintaan oleh Kasubbag Dokumentasi Pimpinan] D -- tidak --> E[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab Batu bara] E -- ya --> F[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab 2. Pemohon melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Pemohon melakukan surat permohonan/permintaan Dokumentasi Pimpinan sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika surat permohonan/permintaan yang diverifikasi oleh Kasubbag Dokumentasi Pimpinan sesuai, maka Dokumentasi Pimpinan diberikan kepada pemohon. 5. Jika surat permohonan/permintaan tidak sesuai, maka Kasubbag Dokumentasi Pimpinan meminta masukan dan saran dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk disampaikan kepada pemohon.

3	Jangka waktu Penyelesaian	1 jam – 2 jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Dokumentasi Pimpinan
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pada hari dan jam kerja. 2. konsultasi dengan kepala sub Bagian Dokumentasi Pimpinan 3. email:

- Pengelolaan Pelayanan di Internal di Bagian Protokol dan Dokumentasi Pimpinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara 7. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4846);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding

		14.Mesin penggiling kertas 15.Dokumentasi Pimpinan 16.kamera
3	Kompetensi pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA/SMA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang Dokumentasi pimpinan dan protokol 5. Memiliki pengetahuan tentang dokumentasi 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer. 9. Mampu mengoperasikan kamera.
4	Pengawasan internal	1. Kepala Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan melakukan pengawasan secara periodik melalui pelaksana kegiatan 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan cepat dan tepat
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumentasi Pimpinan yang diberikan asli
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Permintaan Dokumentasi Pimpinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara 7. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4846);

2.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon wajib membawa surat permohonan tentang permintaan Dokumentasi Pimpinan , membawa identitas Pemohon.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Permintaan Dokumentasi dapat dilakukan langsung.</p> <pre> graph TD A[Pemohon Datang Langsung ke Bag. Protokol dan Komunikasi Pimpinan] --> B[Mengisi Buku Tamu] B --> C[Surat permohonan/ permintaan Dokumentasi Pimpinan] C --> D[Verifikasi Surat permohonan/ permintaan oleh Kasubbag Dokumentasi Pimpinan] D -- tidak --> E[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab Batu bara] E -- ya --> F[Selesai] E --> D </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab 2. Pemohon melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Pemohon melakukan surat permohonan/permintaan Dokumentasi Pimpinan sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika surat permohonan/permintaan yang diverifikasi oleh Kasubbag Dokumentasi Pimpinan sesuai, maka Dokumentasi Pimpinan diberikan kepada pemohon. 5. Jika surat permohonan/permintaan tidak sesuai, maka Kasubbag Dokumentasi Pimpinan meminta masukan dan saran dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk disampaikan kepada pemohon.
4	Jangka Waktu	1 jam – 2 jam
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Dokumentasi Pimpinan.
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas 15. Kamera
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SLTA/SMA 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang Dokumentasi 5. Memiliki pengetahuan tentang Dokumentasi Pimpinan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 9. Mampu mengoperasikan kamera
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan melakukan pengawasan secara periodik Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan. 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan 2. konsultasi dengan kepala sub Bagian Dokumentasi Pimpinan 3. Email :
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan cepat dan tepat
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumentasi Pimpinan yang diberikan asli
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan

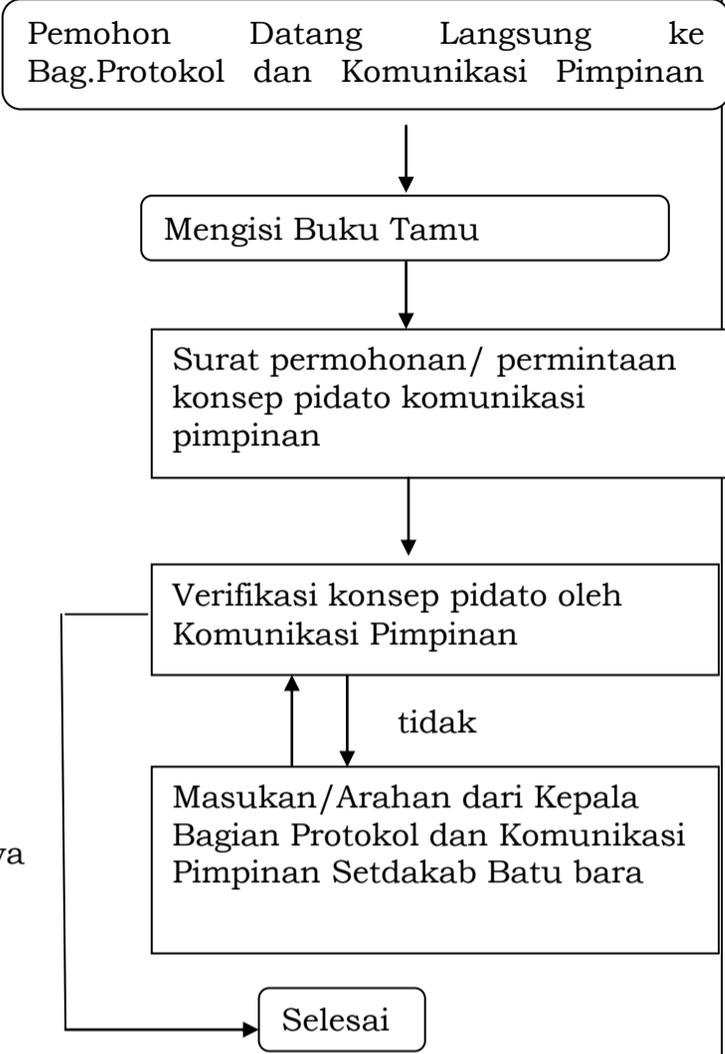
Standar Pelayanan pada Subbagian Komunikasi Pimpinan

➤ Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Jenis Pelayanan : Tatap Muka

Penyusunan Konsep Pidato dan Jadwal Kegiatan Pimpinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Pemohon wajib membawa Konsep pidato, surat Permohonan, dan identitas pemohon. Konsep Pidato dan Kegiatan yang akan dilaksanakan dapat dikonsultasikan dengan Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan sesuai dengan kebutuhan

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p>  <pre> graph TD A[Pemohon Datang Langsung ke Bag. Protokol dan Komunikasi Pimpinan] --> B[Mengisi Buku Tamu] B --> C[Surat permohonan/ permintaan konsep pidato komunikasi pimpinan] C --> D[Verifikasi konsep pidato oleh Komunikasi Pimpinan] D -- tidak --> E[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab Batu bara] E -- ya --> F[Selesai] E --> D </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab 2. Pemohon melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Pemohon melakukan verifikasi dengan Kasubbag Komunikasi Pimpinan sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Pemohon merasa sudah cukup atas masukan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Komunikasi Pimpinan meminta saran dan masukan dari Kabag Protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk di sampaikan kepada Pihak terkait hal yang di konsultasikan.
3	Jangka waktu Penyelesaian	1 jam s.d 3 jam.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk	Draf/ Konsep Pidato
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pada hari dan jam kerja. 2. konsultasi dengan kepala sub Bagian Komunikasi Pimpinan

		3. Emai :
--	--	-----------

- Pengelolaan Pelayanan di Internal di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara 7. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4846);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip 12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas 15. Jadwal kegiatan Pimpinan
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Pendidikan S1 Komunikasi 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang komunikasi pimpinan dan protokol 5. Memiliki pengetahuan tentang konsep pidato dan jadwal kegiatan Pimpinan 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik

		7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan internal	1. Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan melakukan pengawasan secara periodik melalui pelaksana kegiatan 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
5	Jumlah pelaksana	3 Orang
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan tepat dan cepat
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Draf diberikan asli
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

Jenis Pelayanan : Konsultasi Tatap Muka

Penyusunan Konsep Pidato dan Jadwal Kegiatan Pimpinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 74 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 19 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara 7. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4846);
2.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon wajib membawa Konsep pidato, surat Permohonan, dan identitas pemohon. Konsep Pidato dan Kegiatan yang akan dilaksanakan dapat dikonsultasikan dengan Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan sesuai dengan kebutuhan

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan dengan tatap muka</p> <pre> graph TD A[Perangkat Daerah Datang Langsung ke Bag. protokol dan Komunikasi Pimpinan] --> B[Mengisi Buku Tamu] B --> C[Surat permohonan/ permintaan konsep pidato komunikasi pimpinan.] C --> D[Verifikasi konsep pidato oleh Komunikasi Pimpinan.] D -- tidak --> E[Masukan/Arahan dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.] E --> D D -- ya --> F[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab 2. Pemohon melakukan registrasi/ isi buku tamu 3. Pemohon melakukan verifikasi dengan Kasubbag Komunikasi Pimpinan sesuai dengan kebutuhan. 4. Jika Pemohon merasa sudah cukup atas masukkan dan saran yang di berikan maka konsultasi dianggap selesai. 5. Jika masukan yang di berikan dianggap kurang maka Kasubbag Komunikasi Pimpinan meminta saran dan masukan dari Kabag Protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk di sampaikan kepada Pihak terkait hal yang di konsultasikan.
4	Jangka Waktu	1 jam s-d 3 jam
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Layanan	Agenda kegiatan, Konsep Pidato Pimpinan
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. Kotak Saran 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Kipas Angin 11. Lemari Arsip

		12. Parkir Roda 2 dan Roda 4 13. Jam Dinding 14. Mesin penggiling kertas 15. Papan jadwal kegiatan
8	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Minimal S1 Komunikasi Pimpinan 2. Berpenampilan menarik 3. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi 4. Memiliki pengetahuan tentang Komunikasi Pimpinan 5. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 7. Memiliki kerjasama Tim yang baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
9	Pengawasan Internal	1. Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan melakukan pengawasan secara periodik melalui pelaksana kegiatan 2. Kepala Bagian melakukan pengawasan internal setiap bulan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pada hari dan jam kerja 2. konsultasi dengan kepala sub Bagian Komunikasi Pimpinan 3. email :
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang cepat dan tepat
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen hasil konsultasi yang didapat baik dan benar
14	Evaluasi pelaksanaan kinerja	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan.

Lima Puluh, 20 April 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BATU BARA

TTD

H. SAKTI ALAM SIREGAR, SH
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19630301 198602 1 002

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM



RAHMAD SIRAIT, SH
NIP. 19690707 198602 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA
SEKRETARIAT DAERAH

Jln. PERINTIS KEMERDEKAAN NO. 164 TELP. (0622) - 96782
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”

Lima Puluh, 20 April 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BATU BARA

TTD

H. SAKTI ALAM SIREGAR, SH
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19630301 198602 1 002

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM

RAHMAD SIRAIT, SH
NIP. 19690707 198602 1 001

L. VISI MISI

VISI

Menjadikan aparatur yang disiplin, tanggap, kompeten dan jujur dalam pelayanan

MISI

1. Memberikan pelayanan prima yang cepat, tepat dan transparan
2. Meningkatkan kinerja aparatur yang profesional dalam mendukung pelayanan
3. Meningkatkan peran serta aparatur dalam mendukung pemerintahan, pembangunan dan kemsyarakatan

M. MOTTO

KAMI BISA MEMBERIKAN PELAYANAN YANG TERBAIK

B = Baik

I = Ikhlas

S = Santun

A = Amanah

N. JAM PELAYANAN

Hari Kerja/ Pelayanan	Jam Kerja/ Pelayanan	Jam Istirahat
Senin s/d Kamis	08.00 WIB s/d 16.15 WIB	12.15 WIB s/d 12.30 WIB
Jumat	08.00 WIB s/d 14.30 WIB	12.30 WIB s/d 13.00 WIB

O. LAYANAN GRATIS

SEMUA PELAYANAN DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BATU BARA
GRATIS TANPA BIAYA

Lima Puluh, 20 April 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BATU BARA

TTD

H. SAKTI ALAM SIREGAR, SH
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19630301 198602 1 002

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM



RAHMAD SIRAIT, SH
NIP. 19690707 198602 1 001