



MANUAL BOOK BERLAYAR

Bupati Sinergi Melayani Masyarakat
di Kecamatan

Bagian Tata Pemerintahan
Setdakab. Batu Bara

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah Swt Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Manual Book Inovasi Daerah Berlayar (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat) di Kecamatan dapat disusun dengan baik. Manual Book ini merupakan pedoman operasional dalam penyelenggaraan Inovasi Berlayar sebagai salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Batu Bara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan pelayanan terpadu di tingkat kecamatan. Inovasi ini lahir dari komitmen Pemerintah Kabupaten Batu Bara untuk menghadirkan pelayanan yang lebih dekat, mudah diakses, cepat, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berlayar tidak hanya menjadi media penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi juga merupakan wujud sinergi antar perangkat daerah, instansi vertikal, pemerintah kecamatan, pemerintah desa/kelurahan, serta seluruh pemangku kepentingan dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Penyusunan Manual Book ini dimaksudkan sebagai acuan bagi seluruh pelaksana agar pelaksanaan Berlayar berlangsung secara terarah, seragam, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Di dalamnya memuat profil inovasi, tata kelola organisasi, standar operasional, standar pelayanan, mekanisme pelaksanaan, sistem monitoring dan evaluasi, manajemen risiko, keberlanjutan inovasi, serta administrasi dan pelaporan sebagai pedoman dalam setiap tahapan penyelenggaraan kegiatan.

Kami menyadari bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang dinamis dan terus berkembang. Oleh karena itu, Manual Book ini akan senantiasa dievaluasi dan disempurnakan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, kebijakan pemerintah, serta hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh perangkat daerah, instansi vertikal, pemerintah kecamatan, pemerintah desa/kelurahan, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan maupun pelaksanaan Inovasi Berlayar. Semoga sinergi yang telah terbangun dapat terus ditingkatkan demi terwujudnya pelayanan publik yang semakin berkualitas dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Kabupaten Batu Bara.

Akhirnya, kami berharap Manual Book ini dapat menjadi pedoman yang efektif dalam penyelenggaraan Berlayar serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang profesional, inovatif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Lima Puluh, 6 Oktober 2025
Asisten Pemerintahan dan Kesra
Setdakab. Batu Bara



Edwin Aldrin Sitorus, SE, S.Sos, M.Si
NIP.19690726 199303 1 005
Pembina Utama Muda

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Amanat tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pemenuhan hak dasar masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Batu Bara terus melakukan berbagai upaya perbaikan tata kelola pemerintahan melalui pengembangan inovasi pelayanan publik. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah masih adanya masyarakat yang harus menempuh jarak relatif jauh menuju pusat pemerintahan kabupaten untuk memperoleh berbagai jenis pelayanan administrasi, perizinan, kesehatan, perpajakan, maupun pelayanan publik lainnya. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya biaya transportasi, waktu pelayanan yang lebih lama, serta belum optimalnya akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Di sisi lain, setiap perangkat daerah telah memiliki jenis pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Namun pelayanan tersebut masih dilaksanakan secara sektoral sehingga masyarakat harus mendatangi beberapa instansi berbeda untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi. Pola pelayanan seperti ini belum sepenuhnya memenuhi prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, terintegrasi, dan berorientasi pada masyarakat.

Sebagai bentuk transformasi pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Batu Bara mengembangkan inovasi BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat) di Kecamatan. Inovasi ini merupakan model pelayanan publik terpadu yang menghadirkan berbagai jenis layanan pemerintah secara langsung di kecamatan melalui kolaborasi lintas perangkat daerah, instansi vertikal, dan mitra pelayanan. Dengan pendekatan ini, masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan dalam satu lokasi dan pada waktu yang sama sehingga akses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien.

BERLAYAR juga merupakan implementasi prinsip *government closer to citizens*, yaitu mendekatkan pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan yang proaktif (*jemput bola*). Inovasi ini tidak hanya bertujuan mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memperkuat koordinasi antarperangkat daerah, meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Manual Book ini disusun sebagai pedoman operasional bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan inovasi BERLAYAR agar pelaksanaan kegiatan memiliki standar yang seragam, terdokumentasi dengan baik, mudah direplikasi, serta mampu menjamin keberlanjutan inovasi sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Batu Bara.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Inovasi BERLAYAR berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- 1.Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Batu Bara di Provinsi Sumatera Utara.
- 2.Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3.Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015.
- 4.Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang.
- 5.Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 6.Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018.
- 7.Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah.

1.3 Maksud

Penyusunan Manual Book Inovasi BERLAYAR dimaksudkan sebagai pedoman bagi seluruh perangkat daerah, pemerintah kecamatan, pemerintah desa, instansi mitra, dan pemangku kepentingan lainnya dalam melaksanakan pelayanan publik terpadu secara terkoordinasi, efektif, efisien, dan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan.

1.4 Tujuan

Manual Book ini bertujuan untuk:

- 1.Memberikan pedoman pelaksanaan Inovasi BERLAYAR secara sistematis.
- 2.Menyeragamkan mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik terpadu.
- 3.Meningkatkan koordinasi antar perangkat daerah.
- 4.Menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- 5.Menjadi acuan dalam monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi.
- 6.Mendukung keberlanjutan dan replikasi inovasi di masa mendatang.

1.5 Sasaran

Sasaran pelaksanaan Inovasi BERLAYAR meliputi:

- Seluruh masyarakat Kabupaten Batu Bara.
- Pemerintah Kecamatan.
- Pemerintah Desa dan Kelurahan.
- Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).
- Kelompok rentan, termasuk lanjut usia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan masyarakat berpenghasilan rendah.
- Organisasi kemasyarakatan dan lembaga pelayanan publik.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Manual Book ini meliputi:

1. Kebijakan penyelenggaraan BERLAYAR.
2. Organisasi pelaksana.
3. Standar pelayanan.
4. Mekanisme koordinasi.
5. Tahapan pelaksanaan kegiatan.
6. Monitoring dan evaluasi.
7. Pengendalian mutu pelayanan.
8. Manajemen risiko.
9. Pelaporan.
10. Pengembangan dan replikasi inovasi.

1.7 Pengertian Umum

Untuk memberikan pemahaman yang sama, beberapa istilah dalam Manual Book ini didefinisikan sebagai berikut:

1. BERLAYAR adalah inovasi pelayanan publik terpadu Pemerintah Kabupaten Batu Bara yang menghadirkan berbagai jenis layanan pemerintah secara langsung di kecamatan melalui kolaborasi lintas perangkat daerah dan mitra pelayanan.
2. Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
4. Mitra Pelayanan adalah instansi vertikal, BUMD, maupun lembaga lain yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan BERLAYAR.
5. Monitoring adalah proses pemantauan pelaksanaan kegiatan untuk memastikan kesesuaian dengan rencana.
6. Evaluasi adalah proses penilaian terhadap hasil pelaksanaan inovasi sebagai dasar penyempurnaan berkelanjutan.

BAB II

PROFIL INOVASI BERLAYAR

2.1 Gambaran Umum Inovasi

BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat) di Kecamatan merupakan inovasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Batu Bara yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan pemerintahan dalam satu kegiatan terpadu di tingkat kecamatan. Inovasi ini dirancang untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kolaborasi lintas perangkat daerah, instansi vertikal, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta pemerintah kecamatan. Konsep utama BERLAYAR adalah "mendekatkan pemerintah kepada masyarakat", di mana pemerintah tidak lagi menunggu masyarakat datang ke kantor pelayanan, tetapi menghadirkan pelayanan secara langsung ke wilayah kecamatan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Melalui pendekatan tersebut, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, perizinan, perpajakan daerah, pelayanan ketenagakerjaan, perpustakaan, pelayanan perbankan, serta layanan pemerintahan lainnya dalam satu lokasi dan waktu yang sama.

BERLAYAR menjadi wujud implementasi pelayanan publik yang responsif, kolaboratif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2.2 Filosofi Inovasi BERLAYAR

Nama BERLAYAR merupakan akronim dari Bupati Sinergi Melayani Masyarakat di Kecamatan, yang mencerminkan komitmen Pemerintah Kabupaten Batu Bara dalam menghadirkan pelayanan publik yang terpadu, mudah diakses, dan lebih dekat dengan masyarakat.

Pemilihan nama BERLAYAR bukan hanya sebagai akronim, tetapi juga memiliki makna filosofis yang erat dengan karakteristik Kabupaten Batu Bara sebagai daerah pesisir yang memiliki garis pantai yang panjang serta kehidupan masyarakat yang sejak dahulu tidak terlepas dari aktivitas maritim. Kata berlayar merupakan istilah yang sangat akrab bagi masyarakat Batu Bara, menggambarkan perjalanan, harapan, semangat, dan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Sebagaimana sebuah kapal yang berlayar membutuhkan arah yang jelas, nahkoda yang memimpin, serta kerja sama seluruh awak kapal agar dapat mencapai pelabuhan dengan selamat, penyelenggaraan pelayanan publik juga memerlukan sinergi seluruh perangkat daerah, pemerintah kecamatan, pemerintah desa/kelurahan, instansi vertikal, dan para pemangku kepentingan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Melalui filosofi tersebut, BERLAYAR menggambarkan bahwa pemerintah hadir sebagai penggerak pelayanan yang "menjemput" masyarakat, bukan sekadar menunggu masyarakat datang ke pusat pelayanan. Kehadiran pemerintah di kecamatan menjadi simbol bahwa pelayanan publik harus bergerak mendekat, menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan lokasi maupun kondisi sosial ekonomi.

Dengan demikian, nama BERLAYAR menjadi identitas inovasi yang mudah diingat, memiliki keterkaitan emosional dengan masyarakat Kabupaten Batu Bara, serta mencerminkan semangat kebersamaan dalam membangun pelayanan publik yang cepat, terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2.3 Nilai-Nilai Dasar BERLAYAR

Pelaksanaan inovasi BERLAYAR berlandaskan nilai-nilai sebagai berikut:

1. Sinergi

Seluruh perangkat daerah bekerja secara terpadu dalam satu sistem pelayanan.

2. Responsif

Pelayanan diberikan sesuai kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

3. Mudah Diakses

Pelayanan diselenggarakan di kecamatan sehingga lebih dekat dengan masyarakat.

4. Akuntabel

Seluruh proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Profesional

Pelayanan dilakukan oleh aparatur yang kompeten, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

6. Inklusif

Pelayanan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan.

7. Berkelanjutan

Inovasi terus dikembangkan melalui evaluasi dan penyempurnaan secara berkala.

2.4 Permasalahan yang Melatarbelakangi Inovasi

Sebelum inovasi BERLAYAR dilaksanakan, Pemerintah Kabupaten Batu Bara mengidentifikasi beberapa permasalahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Jarak tempuh masyarakat menuju lokasi pelayanan relatif jauh.

2. Biaya transportasi masyarakat cukup tinggi.

3. Pelayanan antar perangkat daerah belum terintegrasi.

4. Masyarakat harus mengunjungi beberapa kantor untuk memperoleh layanan yang berbeda.

5. Waktu pelayanan menjadi lebih lama.

6. Koordinasi lintas perangkat daerah belum optimal.

Permasalahan tersebut menjadi dasar penyusunan inovasi BERLAYAR sebagai solusi pelayanan terpadu yang lebih dekat dengan masyarakat.

2.5 Solusi yang Ditawarkan

BERLAYAR menghadirkan pendekatan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui:

- pelayanan terpadu lintas perangkat daerah;
- pelayanan jemput bola di kecamatan dan desa;
- jadwal pelayanan yang rutin dan terencana;
- kolaborasi dengan instansi vertikal dan mitra pelayanan;
- penyediaan berbagai layanan dalam satu lokasi.

Pendekatan ini diharapkan mampu mengurangi waktu, biaya, dan kompleksitas pelayanan yang sebelumnya harus ditanggung masyarakat.

2.6 Manfaat Inovasi

Bagi Masyarakat

- Memperoleh pelayanan lebih cepat.
- Menghemat biaya transportasi.
- Mengurangi waktu tunggu.
- Mendapat berbagai layanan dalam satu tempat.
- Meningkatkan kepastian pelayanan.

Bagi Pemerintah Daerah

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Memperkuat koordinasi antar perangkat daerah.
- Meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.
- Meningkatkan citra pemerintah daerah.
- Mendukung pencapaian Reformasi Birokrasi.

Bagi Perangkat Daerah

- Mempermudah koordinasi pelayanan.
- Meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas.
- Mempercepat penyelesaian pelayanan lintas sektor.

2.7 Faktor Keberhasilan

Keberhasilan inovasi BERLAYAR didukung oleh beberapa faktor utama, yaitu:

- komitmen Bupati dan pimpinan daerah;
- dasar hukum yang jelas;
- kolaborasi lintas perangkat daerah;
- dukungan pemerintah kecamatan;
- partisipasi instansi mitra;
- pemanfaatan sarana dan prasarana yang tersedia;
- monitoring dan evaluasi secara berkala.

2.8 Nilai Kebaruan (Novelty)

BERLAYAR memiliki karakteristik yang membedakannya dari pola pelayanan konvensional, yaitu:

1. Integrasi Multi-Layanan, berbagai layanan publik hadir dalam satu kegiatan di tingkat kecamatan.
2. Pendekatan Jemput Bola, pemerintah aktif mendatangi masyarakat sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
3. Kolaborasi Lintas Sektor, melibatkan perangkat daerah, instansi vertikal, BUMD, dan pemerintah kecamatan dalam satu sistem pelayanan.
4. Kepastian Jadwal Pelayanan, kegiatan dilaksanakan secara berkala sehingga masyarakat dapat merencanakan kebutuhan layanannya.
5. Pelayanan Berorientasi Masyarakat, desain layanan disusun berdasarkan kemudahan akses dan efisiensi bagi masyarakat.

BAB III

ORGANISASI DAN TATA KELOLA PELAKSANA

3.1 Organisasi Pelaksana

Pelaksanaan Inovasi BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat di Kecamatan) dilaksanakan melalui organisasi pelaksana yang dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Batu Bara tentang Pelaksana Kegiatan Inovasi Bupati Sinergi Melayani Masyarakat di Kecamatan Tahun 2025. Organisasi ini merupakan wadah koordinasi lintas perangkat daerah untuk menjamin keterpaduan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Prinsip organisasi pelaksana meliputi:

- Koordinatif, yaitu menghubungkan seluruh perangkat daerah penyedia layanan.
- Kolaboratif, yaitu melibatkan OPD, instansi vertikal, BUMD, dan pemerintah kecamatan.
- Akuntabel, yaitu setiap unsur memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas.
- Efektif dan Efisien, yaitu memanfaatkan sumber daya secara optimal.

3.2 Kedudukan Organisasi

Tim Pelaksana BERLAYAR berkedudukan sebagai organisasi koordinasi lintas perangkat daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Seluruh unsur organisasi bekerja sesuai tugas pokok masing-masing dengan tetap mengedepankan prinsip kolaborasi, koordinasi, dan pelayanan prima.

3.3 Tugas dan Tanggung Jawab

Pelaksana	Kedudukan	Tugas
Bupati	Penanggung Jawab	• menetapkan kebijakan umum pelaksanaan BERLAYAR; • memberikan arahan strategis; • memastikan keberlanjutan inovasi; • melakukan pembinaan umum terhadap seluruh pelaksana.
Wakil Bupati	Wakil Penanggung Jawab	• membantu Penanggung Jawab; • mengoordinasikan penyelesaian permasalahan strategis; • melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan.

Pelaksana	Kedudukan	Tugas
Sekretaris Daerah	Ketua Pelaksana	• mengoordinasikan seluruh perangkat daerah; • mengendalikan pelaksanaan kegiatan; • menetapkan jadwal operasional; • memimpin rapat koordinasi; • menyampaikan laporan kepada Bupati.
Asisten Pemerintahan dan Kesra	Wakil Ketua	• membantu Ketua Pelaksana; • mengoordinasikan persiapan lapangan; • memastikan kesiapan seluruh perangkat daerah.
Bagian Tata Pemerintahan	Sekretariat	• menyusun administrasi kegiatan; • menyiapkan surat menyurat; • menyusun jadwal; • mengelola dokumentasi; • mengelola pelaporan; • mengoordinasikan rapat.

3.4 Tugas OPD Penyedia Layanan

OPD	Pelayanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	• KTP-el • Kartu Keluarga • Akta Kelahiran • Akta Kematian • KIA • Dokumen kependudukan lainnya.
DPMPTSP	• Nomor Induk Berusaha (NIB) • OSS • Perizinan • Konsultasi investasi.

OPD	Pelayanan
Dinas Kesehatan	• Pemeriksaan kesehatan dasar • Pemeriksaan tekanan darah • Pemeriksaan gula darah • Pemeriksaan kolesterol • Konsultasi kesehatan • Pelayanan keluarga berencana. • USG • Konsultasi HIV
Dinas Perpustakaan	• Perpustakaan keliling • Edukasi literasi • Layanan baca masyarakat.
Dinas Ketenagakerjaan, Perindustrian dan Perdagangan	• Informasi lowongan kerja • Konsultasi ketenagakerjaan • Informasi pelatihan kerja
Badan Pendapatan Daerah	• Pelayanan pajak daerah • Konsultasi perpajakan.
Dinas Perikanan dan Peternakan	• Pelayanan Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA) bagi nelayan, pembudidaya ikan, pengolah, dan pemasar hasil perikanan sesuai ketentuan yang berlaku. • Konsultasi teknis di bidang perikanan tangkap, budidaya, dan usaha perikanan. • Konsultasi kesehatan hewan dan peternakan. • Pelayanan vaksinasi ternak sesuai program pemerintah dan ketersediaan vaksin. • Edukasi mengenai pencegahan dan pengendalian penyakit hewan. • Penyuluhan peningkatan produktivitas peternakan dan perikanan.
Samsat Bapendasu	• Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. • Informasi administrasi kendaraan bermotor.

OPD	Pelayanan
Bank Sumut	• Pembayaran PBB P2 non-tunai. • Edukasi transaksi digital. • Informasi layanan perbankan. • Pembukaan rekening sesuai ketentuan Bank Sumut.

3.5 Tugas Camat

- mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan di wilayah kecamatan;
- menyediakan lokasi kegiatan;
- mengoordinasikan pemerintah desa;
- mengundang masyarakat;
- menjaga ketertiban pelaksanaan.

3.6 Tugas Pemerintah Desa

Pemerintah Desa bertugas:

- menyampaikan informasi kepada masyarakat;
- mendata calon penerima layanan apabila diperlukan;
- membantu pelaksanaan registrasi;
- memfasilitasi kelompok rentan untuk mengakses layanan.

3.7 Pola Koordinasi

Koordinasi dilaksanakan melalui:

- Rapat persiapan.
- Grup komunikasi resmi.
- Koordinasi teknis sebelum hari pelaksanaan
- Briefing petugas sebelum pelayanan dibuka.
- Evaluasi setelah kegiatan selesai.

3.8 Mekanisme Pengambilan Keputusan

- Keputusan strategis ditetapkan oleh Bupati.
- Keputusan operasional ditetapkan oleh Ketua Pelaksana.
- Keputusan teknis pelayanan diputuskan oleh masing-masing OPD sesuai kewenangan.
- Permasalahan di lapangan diselesaikan melalui koordinasi antara Ketua Pelaksana dan Camat.

3.9 Prinsip Tata Kelola

Pelaksanaan BERLAYAR menerapkan prinsip-prinsip berikut:

- Kolaborasi antarperangkat daerah.
- Integrasi layanan dalam satu lokasi.
- Akuntabilitas dalam pelaksanaan dan pelaporan.
- Transparansi kepada masyarakat.
- Partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan.
- Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement) melalui monitoring dan evaluasi berkala.

BAB IV

STANDAR OPERASIONAL PELAKSANAAN INOVASI BERLAYAR

4.1 Tujuan

Standar Operasional Pelaksanaan (SOPel) Inovasi BERLAYAR disusun untuk memberikan pedoman yang seragam bagi seluruh perangkat daerah, kecamatan, pemerintah desa, dan mitra pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik terpadu yang efektif, efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4.2 Prinsip Operasional BERLAYAR

Pelaksanaan BERLAYAR berpedoman pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- Mudah, seluruh layanan mudah diakses masyarakat.
- Cepat, pelayanan diberikan sesuai standar waktu.
- Terintegrasi, berbagai layanan tersedia dalam satu lokasi.
- Responsif, petugas sigap melayani masyarakat.
- Akuntabel, seluruh proses dapat dipertanggungjawabkan.
- Transparan, persyaratan dan prosedur diumumkan secara terbuka.
- Inklusif, memperhatikan kebutuhan kelompok rentan.
- Kolaboratif, melibatkan seluruh perangkat daerah dan mitra.

SOPel ini bertujuan untuk:

1. Menjamin keseragaman mekanisme pelaksanaan BERLAYAR.
2. Meningkatkan koordinasi lintas perangkat daerah.
3. Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya.
4. Memastikan seluruh pelayanan berjalan sesuai standar mutu.
5. Menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan masyarakat selama kegiatan berlangsung.

4.3 Tahapan Pelaksanaan BERLAYAR

Pelaksanaan BERLAYAR dibagi menjadi lima tahapan utama.

Tahap I – Persiapan (H-14 s.d. H-7)

Kegiatan meliputi:

- Penetapan lokasi pelayanan.
- Penetapan jadwal kegiatan.
- Rapat koordinasi lintas perangkat daerah.
- Penetapan jenis pelayanan.
- Penyusunan kebutuhan sarana dan prasarana.
- Penyusunan kebutuhan SDM.
- Penyusunan rencana publikasi.
- Penyusunan surat tugas.
- Koordinasi dengan Camat dan Kepala Desa.
- Penyusunan denah lokasi pelayanan.

Output:

- Jadwal kegiatan.
- Surat tugas.
- Daftar OPD peserta.
- Layout pelayanan.
- Daftar kebutuhan logistik.

Tahap II – Persiapan Lapangan (H-6 s.d. H-1)

Kegiatan:

- Pengecekan lokasi.
- Penyiapan meja pelayanan.
- Penyiapan tenda.
- Penyiapan listrik.
- Penyiapan jaringan internet.
- Penyiapan sound system.
- Penyiapan banner.
- Penyiapan papan informasi.
- Penyiapan ruang tunggu.
- Penyiapan area parkir.
- Penyiapan ruang laktasi (apabila tersedia).
- Penyiapan akses bagi penyandang disabilitas.

Output:

- Lokasi siap digunakan.

Tahap III – Pelaksanaan Pelayanan (Hari H)

Tahapan pelayanan:

A. Registrasi

Petugas melakukan:

- Penyambutan masyarakat.
- Pemeriksaan identitas.
- Pengarahan jenis pelayanan.
- Pemberian nomor antrean.

B. Verifikasi

Petugas OPD melakukan:

- Pemeriksaan persyaratan.
- Verifikasi dokumen.
- Validasi data.

C. Pelayanan

Pelayanan diberikan sesuai kewenangan masing-masing OPD dan SOP masing-masing layanan.

D. Penyelesaian

Petugas:

- Menyerahkan hasil pelayanan.
- Memberikan penjelasan lanjutan.
- Mengarahkan masyarakat mengisi survei kepuasan.

Tahap IV – Penutupan

Kegiatan:

- Rekapitulasi pelayanan.
- Pengumpulan laporan setiap OPD.
- Pembersihan lokasi.
- Pembongkaran sarana.
- Evaluasi singkat.

Tahap V – Evaluasi

Dilaksanakan maksimal 7 hari setelah kegiatan.

Materi evaluasi:

- Jumlah pelayanan.
- Kendala.
- Kepuasan masyarakat.
- Efektivitas koordinasi.
- Tindak lanjut.

4.4 Standar Waktu Pelaksanaan

Kegiatan	Standar Waktu
Registrasi	≤ 3 menit
Verifikasi	≤ 5 menit
Pelayanan sederhana	≤ 10 menit
Pelayanan yang memerlukan verifikasi lanjutan	Sesuai ketentuan OPD
Pengisian Survei	≤ 2 menit

4.5 Standar Pelayanan

Seluruh pelayanan wajib memenuhi standar:

- Persyaratan jelas.
- Biaya sesuai ketentuan (atau gratis jika tidak dipungut biaya).
- Waktu pelayanan terukur.
- Produk pelayanan pasti.
- Petugas kompeten.
- Informasi mudah dipahami.

4.6 Standar Sarana dan Prasarana

Minimal tersedia:

- Tenda pelayanan
- Meja pelayanan
- Kursi masyarakat
- Komputer/Laptop
- Printer
- Scanner
- Jaringan internet
- Genset cadangan
- Sound System
- Banner pelayanan
- Papan informasi
- Tempat sampah
- Kotak P3K
- Air minum petugas
- Toilet
- Musholla (bila tersedia)
- Area parkir

4.7 Standar SDM

Petugas wajib:

- Memahami SOP.
- Mengenakan pakaian dinas sesuai ketentuan.
- Menggunakan tanda pengenal.
- Bersikap ramah.
- Tidak diskriminatif.
- Tidak menerima imbalan.
- Menjaga kerahasiaan data masyarakat.

4.8 Mekanisme Koordinasi

Koordinasi dilakukan melalui:

1. Rapat persiapan.
2. Briefing pagi.
3. Grup komunikasi resmi.
4. Koordinator lapangan.
5. Posko Pengendali.

4.9 Mekanisme Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui:

- Petugas Pengaduan.
- Kotak Saran.
- Nomor WhatsApp.
- SP4N-LAPOR!
- Website Pemerintah Kabupaten Batu Bara (jika tersedia).

Seluruh pengaduan harus:

- Dicatat.
- Diverifikasi.
- Ditindaklanjuti.
- Dilaporkan.

4.10 Standar Keamanan

Selama pelaksanaan kegiatan wajib tersedia:

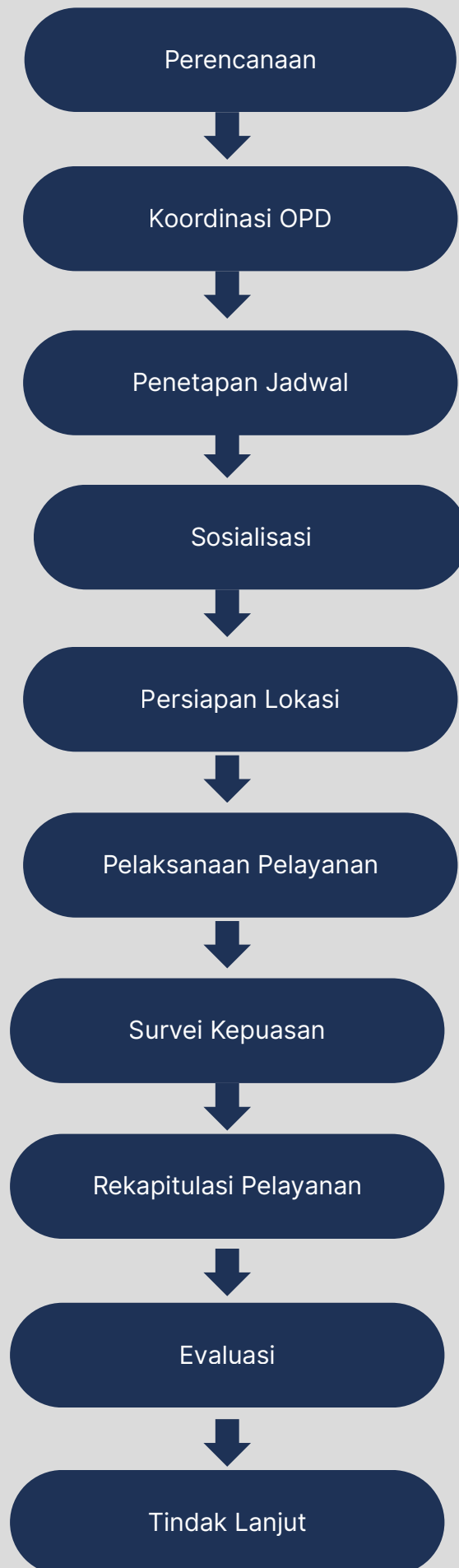
- Petugas keamanan.
- Petugas kesehatan.
- Jalur evakuasi.
- Titik kumpul.
- APAR.
- Kotak P3K.

4.11 Indikator Keberhasilan Operasional

Pelaksanaan BERLAYAR dinilai berhasil apabila memenuhi indikator berikut:

Indikator	Target
Kehadiran OPD	100%
Pelaksanaan sesuai jadwal	≥95%
Sarana prasarana siap	100%
Gangguan pelayanan	≤5%
Pengaduan yang ditindaklanjuti	100%
Kepuasan masyarakat	≥85%
Laporan kegiatan selesai	Maksimal H+7

4.12 Alur Operasional BERLAYAR



BAB V

STANDAR PELAYANAN TERPADU BERLAYAR

5.1 Pendahuluan

Standar Pelayanan Terpadu BERLAYAR merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu oleh perangkat daerah, instansi vertikal, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan mitra pelayanan dalam satu lokasi pelayanan di tingkat kecamatan.

Standar pelayanan ini disusun untuk menjamin bahwa setiap jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi prinsip:

- kepastian prosedur;
- kepastian waktu;
- kepastian biaya;
- kepastian produk layanan;
- kepastian penanggung jawab;
- transparansi;
- akuntabilitas; dan
- pelayanan yang ramah, cepat, serta profesional.

Seluruh petugas pelayanan wajib memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan dalam manual ini.

5.2 Prinsip Standar Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan dalam BERLAYAR mengacu pada prinsip-prinsip berikut:

1. Sederhana
2. Prosedur pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
3. Cepat
4. Pelayanan diberikan sesuai standar waktu penyelesaian.
5. Mudah Diakses
6. Pelayanan dilaksanakan di kecamatan agar lebih dekat dengan masyarakat.
7. Terpadu
8. Berbagai layanan tersedia dalam satu lokasi dan waktu yang sama.
9. Transparan
10. Informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan diumumkan secara terbuka.
11. Akuntabel
12. Seluruh proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan.
13. Inklusif
14. Memberikan kemudahan bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, dan masyarakat yang memerlukan prioritas pelayanan.

5.3 Standar Pelayanan Umum BERLAYAR

Seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan dalam BERLAYAR harus memenuhi standar berikut:

Komponen	Standar
Waktu pelayanan dimulai	Sesuai jadwal yang ditetapkan
Lokasi	Kecamatan penyelenggara
Biaya pelayanan	Sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
Persyaratan	Sesuai jenis pelayanan masing-masing OPD
Petugas	Aparatur yang telah ditugaskan
Media informasi	Banner, papan informasi, media sosial, website
Mekanisme pengaduan	Kotak saran, WhatsApp, SP4N-LAPOR!, kanal resmi pemerintah

5.4 Standar Pelayanan per Perangkat Daerah

A. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Jenis Layanan

Kartu Keluarga (KK)

KTP-el

Kartu Identitas Anak (KIA)

Akta Kelahiran

Akta Kematian

Perubahan Data Kependudukan

Persyaratan

Sesuai ketentuan administrasi kependudukan yang berlaku.

Standar Waktu

Verifikasi dokumen: ≤ 5 menit

Pelayanan administrasi: sesuai kompleksitas layanan

Produk Layanan

Dokumen kependudukan yang diterbitkan sesuai ketentuan.

Penanggung Jawab

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau pejabat yang ditunjuk.

B. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Jenis Layanan

Nomor Induk Berusaha (NIB)

Konsultasi OSS

Informasi Perizinan Berusaha

Pendampingan Pelaku UMKM

Standar Waktu

≤ 15 menit untuk konsultasi dan pendampingan dasar (di luar proses yang memerlukan verifikasi sistem nasional).

Produk Layanan

NIB (apabila seluruh persyaratan terpenuhi)

Informasi dan pendampingan perizinan

C. Dinas Kesehatan PPKB

Jenis Layanan

Pemeriksaan tekanan darah

Pemeriksaan gula darah

Pemeriksaan kolesterol

Konsultasi kesehatan

Edukasi Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS)

Pelayanan Keluarga Berencana (sesuai jadwal dan ketersediaan tenaga kesehatan)

Standar Waktu

10–20 menit per peserta, tergantung jenis pemeriksaan.

Produk Layanan

Hasil pemeriksaan

Konseling kesehatan

Surat rujukan apabila diperlukan

D. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda)

Jenis Layanan

Informasi Pajak Daerah

Pembayaran Pajak Daerah

Konsultasi Pajak Daerah

Produk Layanan
Bukti pembayaran
Informasi kewajiban pajak
Konsultasi perpajakan

E. Dinas Perpustakaan

Jenis Layanan
Perpustakaan Keliling
Pendaftaran Anggota
Edukasi Literasi
Layanan Membaca

Produk Layanan
Kartu anggota (apabila tersedia)
Layanan literasi kepada masyarakat

F. Dinas Ketenagakerjaan dan Perindustrian

Jenis Layanan
Informasi lowongan kerja
Konsultasi ketenagakerjaan
Informasi pelatihan kerja
Pendampingan UMKM

Produk Layanan
Informasi kesempatan kerja
Konsultasi hubungan industrial
Informasi program pelatihan

G. Samsat

Jenis Layanan
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
Informasi Administrasi Kendaraan

Produk Layanan
Bukti pembayaran
Informasi administrasi kendaraan

H. Bank Sumut

Jenis Layanan
Pembayaran non-tunai
Edukasi transaksi digital
Pembukaan rekening (sesuai kebijakan Bank Sumut)
Informasi layanan perbankan

I. Dinas Perikanan dan Peternakan

Jenis Layanan

- Pelayanan Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA).
- Konsultasi usaha perikanan.
- Konsultasi kesehatan hewan.
- Pelayanan vaksinasi ternak sesuai program.
- Penyuluhan perikanan dan peternakan.

Produk Layanan

- Pendampingan pendaftaran KUSUKA.
- Konsultasi teknis.
- Pelayanan vaksinasi ternak.
- Edukasi dan penyuluhan kepada masyarakat.

5.5 Hak dan Kewajiban

Hak Masyarakat

- Memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, dan profesional.
- Mendapatkan informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur.
- Menyampaikan saran, masukan, atau pengaduan.
- Memperoleh perlakuan yang adil tanpa diskriminasi.

Kewajiban Masyarakat

- Memenuhi persyaratan pelayanan.
- Memberikan data yang benar.
- Menjaga ketertiban selama kegiatan.
- Mematuhi arahan petugas.
-

Hak Petugas

- Mendapatkan dukungan sarana dan prasarana.
- Mendapatkan perlindungan selama menjalankan tugas.
- Mendapatkan informasi dan koordinasi yang memadai.

Kewajiban Petugas

- Memberikan pelayanan sesuai standar.
- Bersikap sopan, ramah, dan profesional.
- Menjaga kerahasiaan data masyarakat.
- Tidak menerima gratifikasi atau imbalan dalam bentuk apa pun.

5.6 Indikator Mutu Pelayanan

Untuk menjamin kualitas pelayanan, setiap pelaksanaan BERLAYAR dievaluasi menggunakan indikator berikut:

Indikator	Target
Kehadiran OPD sesuai jadwal	100%
Ketersediaan sarana pelayanan	100%
Ketepatan waktu pembukaan layanan	≥95%
Pengaduan yang ditindaklanjuti	100%
Kepuasan masyarakat	≥85%
Ketepatan penyampaian laporan	100%

BAB VI

MEKANISME PELAKSANAAN INOVASI BERLAYAR

6.1 Umum

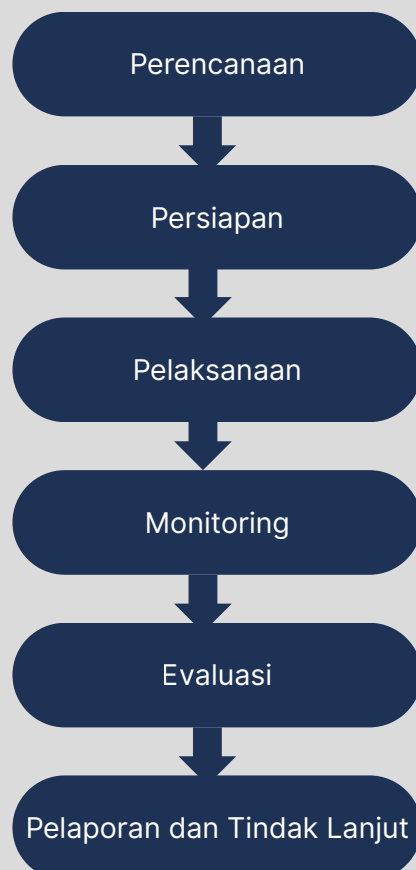
Mekanisme pelaksanaan BERLAYAR merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara terencana, terkoordinasi, dan berkesinambungan mulai dari tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan pelayanan, monitoring, evaluasi, hingga pelaporan. Mekanisme ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan publik terpadu berjalan sesuai standar, memenuhi target kinerja, dan memberikan manfaat optimal kepada masyarakat.

Pelaksanaan BERLAYAR dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- koordinasi lintas perangkat daerah;
- pelayanan terpadu dalam satu lokasi;
- kepastian jadwal;
- efisiensi penggunaan sumber daya;
- akuntabilitas pelaksanaan; dan
- perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

6.2 Siklus Pelaksanaan BERLAYAR

Pelaksanaan BERLAYAR dibagi menjadi enam tahap utama.



6.3 Tahap Perencanaan (di awal pelaksanaan dan evaluasi per tahap)

Pada tahap ini dilakukan penyusunan rencana kegiatan yang menjadi dasar pelaksanaan BERLAYAR.

Kegiatan

- Menentukan kecamatan lokasi pelayanan.
- Menetapkan jadwal pelaksanaan.
- Menentukan jenis pelayanan yang akan diberikan.
- Mengidentifikasi kebutuhan masyarakat berdasarkan data pelayanan dan usulan kecamatan.
- Menyusun kebutuhan anggaran dan logistik.
- Menyusun konsep kegiatan.

Penanggung Jawab

Sekretaris Daerah.

Bagian Tata Pemerintahan.

Perangkat Daerah penyedia layanan.

Output

Jadwal kegiatan tahunan.

Rencana kebutuhan sumber daya.

Daftar OPD peserta.

6.4 Tahap Persiapan (H-14 s.d. H-7)

Tahap ini bertujuan memastikan seluruh sumber daya siap sebelum pelaksanaan.

Kegiatan

- Rapat koordinasi lintas perangkat daerah.
- Penerbitan surat tugas.
- Koordinasi dengan Camat.
- Peninjauan lokasi pelayanan.
- Penyusunan denah lokasi.
- Penyediaan sarana dan prasarana.
- Penyusunan kebutuhan tenaga pelayanan.
- Publikasi kepada masyarakat.

6.5 Tahap Pelaksanaan (Hari H)

Tahap pelaksanaan merupakan inti dari kegiatan BERLAYAR.

A. Briefing Petugas

Dilaksanakan sebelum pelayanan dibuka.

Agenda briefing meliputi:

- pembagian tugas;
- pengecekan kehadiran petugas;
- penyampaian target pelayanan;
- penjelasan kondisi lapangan;
- penyampaian informasi penting.

B. Registrasi Masyarakat

Petugas registrasi melakukan:

- penyambutan masyarakat;
- pemeriksaan identitas;
- pengisian daftar hadir (manual atau elektronik);
- pemberian nomor antrean;
- pengelompokan jenis layanan.

Standar waktu: maksimal 3 menit per pemohon.

C. Verifikasi Persyaratan

Petugas OPD melakukan:

- pemeriksaan kelengkapan dokumen;
- validasi data;
- klarifikasi apabila terdapat ketidaksesuaian.

Standar waktu: maksimal 5 menit per pemohon.

D. Pemberian Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan sesuai kewenangan masing-masing OPD dengan memperhatikan:

- ketepatan prosedur;
- standar pelayanan;
- ketentuan peraturan perundang-undangan.

Apabila layanan tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama karena memerlukan verifikasi lanjutan atau proses pada sistem nasional, petugas wajib memberikan penjelasan mengenai tahapan berikutnya dan estimasi waktu penyelesaian.

E. Penutupan Pelayanan

Setelah pelayanan selesai, dilakukan:

- rekapitulasi jumlah layanan;
- pengumpulan data pelayanan dari seluruh OPD;
- penyampaian laporan singkat kepada Ketua Pelaksana;
- pembongkaran sarana dan prasarana.

6.6 Monitoring Pelaksanaan

Monitoring dilakukan selama kegiatan berlangsung oleh Tim Monitoring.

Aspek yang dipantau meliputi:

- kehadiran petugas;
- kesiapan sarana dan prasarana;
- jumlah masyarakat yang dilayani;
- waktu pelayanan;
- kendala operasional;
- keamanan dan ketertiban.

6.7 Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah kegiatan.

Materi evaluasi meliputi:

- capaian target pelayanan;
- efektivitas koordinasi;
- kepatuhan terhadap SOP;
- tingkat kepuasan masyarakat;
- permasalahan yang dihadapi;
- rekomendasi perbaikan.

6.8 Pelaporan

Setiap perangkat daerah menyampaikan laporan kepada Sekretariat BERLAYAR paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan.

Laporan sekurang-kurangnya memuat:

- jenis layanan;
- jumlah masyarakat yang dilayani;
- produk layanan yang diterbitkan;
- kendala pelaksanaan;
- dokumentasi kegiatan;
- rekomendasi tindak lanjut.

Sekretariat BERLAYAR menyusun laporan kompilasi sebagai bahan evaluasi Pemerintah Kabupaten Batu Bara.

6.9 Alur Koordinasi

Tahap	Penanggung Jawab	Koordinasi
Perencanaan	Sekretaris Daerah	OPD, Kecamatan
Persiapan	Bagian Tata Pemerintahan	OPD, Camat
Pelaksanaan	Koordinator Lapangan	Seluruh Petugas
Monitoring	Tim Monitoring	Koordinator OPD
Evaluasi	Ketua Pelaksana	Seluruh OPD
Pelaporan	Sekretariat BERLAYAR	Bupati

6.10 Indikator Keberhasilan Mekanisme Pelaksanaan

Indikator	Target
Pelaksanaan sesuai jadwal	≥95%
Kehadiran OPD	100%
Sarana dan prasarana siap	100%
Ketepatan penyampaian laporan	100%
Tindak lanjut hasil evaluasi	100%
Kepuasan masyarakat	≥85%

BAB VII

MONITORING, EVALUASI, DAN PENGENDALIAN MUTU

7.1 Pendahuluan

Monitoring, evaluasi, dan pengendalian mutu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan Inovasi BERLAYAR. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh tahapan pelaksanaan berjalan sesuai dengan rencana, memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta menghasilkan manfaat yang nyata bagi masyarakat.

Melalui proses monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara sistematis, Pemerintah Kabupaten Batu Bara dapat mengidentifikasi capaian kinerja, kendala pelaksanaan, serta peluang penyempurnaan inovasi sehingga BERLAYAR dapat terus berkembang secara berkelanjutan.

7.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi bertujuan untuk:

1. Memastikan seluruh kegiatan BERLAYAR dilaksanakan sesuai jadwal.
2. Menilai tingkat ketercapaian indikator kinerja.
3. Mengukur kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Mengidentifikasi kendala dan risiko pelaksanaan.
5. Menyusun rekomendasi perbaikan berkelanjutan.
6. Menjadi dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan daerah.

7.3 Ruang Lingkup Monitoring

Monitoring dilakukan terhadap seluruh aspek pelaksanaan BERLAYAR, meliputi:

A. Persiapan Kegiatan

- Kesiapan lokasi.
- Kesiapan sarana dan prasarana.
- Kehadiran petugas.
- Kesiapan dokumen administrasi.
- Kesiapan peralatan pelayanan.

B. Pelaksanaan Pelayanan

- Ketepatan waktu pembukaan pelayanan.
- Kepatuhan terhadap SOP.
- Kecepatan pelayanan.
- Ketertiban antrean.
- Koordinasi antarperangkat daerah.
- Penanganan pengaduan masyarakat.

C. Pasca Pelaksanaan

- Rekapitulasi hasil pelayanan.
- Penyampaian laporan.
- Dokumentasi kegiatan.
- Tindak lanjut hasil evaluasi.

7.4 Indikator Kinerja Utama (Key Performance Indicators/KPI)

No	Indikator	Target	Metode Pengukuran
1	Kehadiran perangkat daerah	100%	Daftar hadir
2	Pelaksanaan sesuai jadwal	≥95%	Jadwal kegiatan
3	Kesiapan sarana dan prasarana	100%	Checklist
4	Jumlah masyarakat yang dilayani	Sesuai target kegiatan	Rekap pelayanan
5	Persentase layanan selesai	≥95%	Rekap OPD
6	Penyelesaian pengaduan	100%	Register pengaduan
7	Ketepatan penyampaian laporan	100%	Laporan kegiatan

7.5 Mekanisme Monitoring

Monitoring dilakukan dalam tiga tahapan:

A. Monitoring Pra Pelaksanaan

Dilaksanakan paling lambat H-7 untuk memastikan kesiapan seluruh unsur pelaksana.

B. Monitoring Saat Pelaksanaan

Dilakukan selama kegiatan berlangsung dengan mengamati:

kesiapan petugas;

kelancaran pelayanan;

kondisi sarana dan prasarana;

jumlah masyarakat yang dilayani;

hambatan operasional.

C. Monitoring Pasca Pelaksanaan

Dilaksanakan setelah kegiatan selesai untuk memastikan seluruh laporan telah diterima dan tindak lanjut disusun.

7.6 Evaluasi Pelaksanaan

Evaluasi dilakukan secara berkala untuk menilai efektivitas penyelenggaraan BERLAYAR.

Aspek yang dievaluasi meliputi:

- efektivitas koordinasi;
- ketercapaian target pelayanan;
- efisiensi penggunaan sumber daya;
- kualitas pelayanan;
- kepuasan masyarakat;
- inovasi dan praktik baik yang muncul selama pelaksanaan.

Hasil evaluasi dituangkan dalam berita acara dan laporan evaluasi sebagai dasar penyempurnaan pelaksanaan berikutnya.

7.7 Pengendalian Mutu Pelayanan

Pengendalian mutu dilakukan menggunakan siklus Plan–Do–Check–Act (PDCA).

Plan (Perencanaan)

- Menetapkan target pelayanan.
- Menyusun jadwal.
- Menyiapkan sumber daya.

Do (Pelaksanaan)

- Melaksanakan pelayanan sesuai SOP.
- Mendokumentasikan kegiatan.
- Mengumpulkan data pelayanan.

Check (Pemeriksaan)

- Memeriksa kesesuaian pelaksanaan dengan standar.
- Menganalisis hasil monitoring.
- Menilai capaian indikator.

Act (Tindak Lanjut)

- Menyusun rekomendasi.
- Memperbaiki SOP jika diperlukan.
- Menetapkan langkah perbaikan untuk pelaksanaan berikutnya.

7.9 Manajemen Pengaduan

Setiap pengaduan masyarakat wajib ditangani melalui tahapan berikut:

1. Penerimaan pengaduan.
2. Pencatatan dalam register pengaduan.
3. Verifikasi pengaduan.
4. Koordinasi dengan perangkat daerah terkait.
5. Penyelesaian pengaduan.
6. Penyampaian hasil kepada masyarakat.
7. Dokumentasi dan evaluasi.

Target penyelesaian pengaduan adalah 100% sesuai dengan tingkat kewenangan dan kompleksitas permasalahan.

7.10 Analisis Risiko

Risiko	Dampak	Mitigasi
Petugas berhalangan hadir	Pelayanan terganggu	Menyiapkan petugas pengganti
Gangguan jaringan internet	Layanan berbasis aplikasi terhambat	Menyediakan modem atau jaringan cadangan
Gangguan listrik	Peralatan tidak berfungsi	Menyediakan genset atau UPS
Cuaca buruk	Pelayanan terganggu	Menyediakan tenda dan lokasi alternatif
Antrean panjang	Waktu tunggu meningkat	Menambah loket pelayanan dan petugas
Kekurangan formulir	Proses pelayanan terhambat	Menyiapkan stok cadangan
Gangguan keamanan	Ketidaknyamanan masyarakat	Berkoordinasi dengan aparat keamanan

7.11 Tindak Lanjut Hasil Evaluasi

Setiap hasil evaluasi harus ditindaklanjuti melalui:

Penyusunan rekomendasi perbaikan.

Penyesuaian SOP apabila diperlukan.

Peningkatan kapasitas petugas melalui pembinaan atau pelatihan.

Penyempurnaan sarana dan prasarana.

Peningkatan koordinasi antarperangkat daerah.

Pelaporan kepada Bupati sebagai bahan pengambilan kebijakan.

7.12 Format Monitoring Pelaksanaan

No	Aspek yang Dinilai	Ya	Tidak	Catatan
1	Seluruh OPD hadir			
2	Lokasi siap digunakan			
3	Pelayanan dimulai tepat waktu			
4	Sarana dan prasarana lengkap			
5	Antrean tertib			
6	Tidak ada gangguan pelayanan			
7	Pengaduan ditindaklanjuti			
8	Dokumentasi lengkap			

7.13 Format Laporan Evaluasi

Laporan evaluasi minimal memuat:

1. Identitas kegiatan.
2. Waktu dan lokasi pelaksanaan.
3. Perangkat daerah yang terlibat.
4. Jumlah masyarakat yang dilayani.
5. Jenis layanan yang diberikan.
6. Capaian indikator kinerja.
7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
8. Kendala yang dihadapi.
9. Upaya penyelesaian.
10. Rekomendasi tindak lanjut.

BAB VIII

MANAJEMEN RISIKO DAN KEBERLANJUTAN INOVASI

8.1 Pendahuluan

Setiap penyelenggaraan inovasi pelayanan publik memiliki potensi risiko yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan, kualitas pelayanan, maupun keberlanjutan inovasi. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Batu Bara menerapkan manajemen risiko sebagai bagian integral dari penyelenggaraan BERLAYAR untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengendalikan, dan memantau risiko secara sistematis.

Selain itu, keberlanjutan inovasi dirancang melalui penguatan regulasi, kelembagaan, pembiayaan, pengembangan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan evaluasi berkelanjutan agar BERLAYAR tetap relevan dan memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat.

8.2 Tujuan Manajemen Risiko

Manajemen risiko bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi potensi risiko sejak tahap perencanaan.
2. Mengurangi kemungkinan terjadinya gangguan terhadap pelayanan.
3. Menjamin kelancaran pelaksanaan BERLAYAR.
4. Meningkatkan kesiapsiagaan seluruh pelaksana.
5. Menjamin kesinambungan pelayanan kepada masyarakat.
6. Menjadi dasar penyusunan strategi mitigasi dan rencana kontinjensi.

8.3 Prinsip Manajemen Risiko

Penerapan manajemen risiko pada BERLAYAR didasarkan pada prinsip:

- Proaktif, mengantisipasi risiko sebelum terjadi.
- Terukur, berdasarkan analisis tingkat kemungkinan dan dampak.
- Kolaboratif, melibatkan seluruh perangkat daerah.
- Responsif, mampu memberikan tindakan cepat ketika risiko terjadi.
- Berkelanjutan, dilakukan secara terus-menerus melalui monitoring dan evaluasi.

8.4 Identifikasi Risiko

Berikut adalah identifikasi risiko utama dalam pelaksanaan BERLAYAR.

No	Risiko	Penyebab	Dampak
1	Cuaca buruk	Hujan, angin kencang	Pelayanan terganggu
2	Gangguan jaringan internet	Koneksi tidak stabil	Pelayanan digital terhambat
3	Pemadaman listrik	Gangguan pasokan listrik	Peralatan tidak dapat digunakan
4	Petugas berhalangan hadir	Sakit atau tugas lain	Kekurangan personel
5	Antrean masyarakat berlebih	Tingginya jumlah pemohon	Waktu tunggu meningkat
6	Kerusakan peralatan	Usia alat atau gangguan teknis	Pelayanan terhenti
7	Kekurangan formulir	Perencanaan logistik kurang	Pelayanan tertunda
8	Gangguan keamanan	Kerumunan atau konflik	Ketidaknyamanan masyarakat
9	Kesalahan input data	Human error	Kesalahan produk layanan
10	Keterlambatan OPD	Kendala transportasi	Pelayanan tidak tepat waktu

8.5 Analisis Risiko

Penilaian risiko menggunakan matriks sederhana berdasarkan tingkat kemungkinan (Likelihood) dan dampak (Impact).

Tingkat Risiko	Kriteria
Rendah	Tidak mengganggu pelayanan secara signifikan
Sedang	Menghambat sebagian pelayanan tetapi masih dapat diatasi
Tinggi	Mengganggu pelayanan secara menyeluruh dan memerlukan tindakan segera

8.6 Matriks Risiko

Risiko	Kemungkinan	Dampak	Tingkat Risiko
Cuaca buruk	Sedang	Tinggi	Tinggi
Gangguan jaringan internet	Tinggi	Sedang	Tinggi
Pemadaman listrik	Sedang	Tinggi	Tinggi
Petugas tidak hadir	Sedang	Sedang	Sedang
Antrean panjang	Sedang	Sedang	Tinggi
Kerusakan peralatan	Sedang	Sedang	Sedang
Kekurangan formulir	Rendah	Sedang	Rendah
Kesalahan input data	Sedang	Tinggi	Tinggi
Gangguan keamanan	Rendah	Tinggi	Sedang
Keterlambatan OPD	Rendah	Sedang	Rendah

8.7 Strategi Mitigasi Risiko

Risiko	Strategi Mitigasi
Cuaca buruk	Menyediakan tenda, lokasi alternatif, dan penyesuaian tata letak pelayanan.
Gangguan internet	Menyediakan modem cadangan dan jaringan dari lebih dari satu penyedia layanan.
Pemadaman listrik	Menyediakan genset atau UPS.
Petugas tidak hadir	Menyiapkan petugas pengganti dan daftar personel cadangan.
Antrean panjang	Menambah loket, menerapkan nomor antrean, dan mengatur alur pelayanan.
Kerusakan peralatan	Menyediakan peralatan cadangan serta melakukan pengecekan sebelum kegiatan.
Kesalahan input data	Melakukan verifikasi berlapis sebelum dokumen diterbitkan.
Gangguan keamanan	Berkoordinasi dengan TNI, Polri, Satpol PP, dan petugas keamanan setempat.

8.8 Rencana Kontinjensi

Apabila terjadi kondisi darurat yang menghambat pelaksanaan BERLAYAR, langkah-langkah berikut dilakukan:

- Mengaktifkan Tim Tanggap Cepat BERLAYAR.
- Melakukan koordinasi dengan Ketua Pelaksana.
- Menentukan alternatif lokasi atau metode pelayanan.
- Menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui kanal komunikasi resmi.
- Mendokumentasikan kejadian dan tindakan yang telah dilakukan.
- Menyusun laporan kejadian sebagai bahan evaluasi.

8.9 Strategi Keberlanjutan Inovasi

Agar BERLAYAR dapat terus berkembang, Pemerintah Kabupaten Batu Bara menerapkan strategi sebagai berikut:

A. Penguatan Regulasi

- Penyempurnaan kebijakan daerah.
- Penetapan regulasi pendukung sesuai kebutuhan.

B. Penguatan Kelembagaan

- Mempertahankan tim pelaksana lintas perangkat daerah.
- Meningkatkan koordinasi antarinstansi.

C. Penguatan SDM

- Pelatihan pelayanan prima.
- Pelatihan teknologi informasi.
- Pembinaan berkala bagi petugas.

D. Penguatan Pembiayaan

- Penganggaran melalui APBD.
- Optimalisasi sumber daya yang tersedia.
- Kolaborasi dengan mitra sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Penguatan Teknologi Informasi

- Pengembangan sistem informasi pelayanan.
- Digitalisasi pelaporan.
- Integrasi dengan layanan SPBE secara bertahap.

8.10 Strategi Replikasi

BERLAYAR dirancang agar dapat direplikasi dengan tahapan sebagai berikut:

- Penyusunan regulasi daerah.
- Pembentukan tim pelaksana.
- Penyusunan SOP dan Manual Book.
- Pelatihan bagi petugas.
- Penyediaan sarana dan prasarana.
- Pelaksanaan uji coba.
- Monitoring dan evaluasi.
- Implementasi penuh.

8.11 Faktor Keberhasilan Keberlanjutan

Keberlanjutan BERLAYAR ditentukan oleh:

- komitmen pimpinan daerah;
- dukungan perangkat daerah;
- partisipasi masyarakat;
- ketersediaan anggaran;
- peningkatan kompetensi SDM;
- pemanfaatan teknologi informasi;
- monitoring dan evaluasi yang konsisten.

8.12 Penutup

Manajemen risiko dan strategi keberlanjutan merupakan fondasi penting bagi keberhasilan Inovasi BERLAYAR. Dengan pengelolaan risiko yang sistematis, mitigasi yang terencana, serta roadmap pengembangan yang jelas, BERLAYAR diharapkan menjadi inovasi pelayanan publik yang adaptif, berkelanjutan, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Batu Bara.