



KOMPONEN SERVICE DELIVERY

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Jangka waktu pelayanan;
4. Biaya/tarif;
5. Produk pelayanan; dan
6. Penanganan pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi.



KOMPONEN MANUFACTURING

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum
2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
3. Kompetensi pelaksana;
4. Pengawasan internal;
5. Jumlah pelaksana;
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelaksana.

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

