

## DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

SINGKATAN	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
BAPPEDA	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Judul
ISO	<i>Internasional Standardization Organization</i>	Judul
PERMENDAGRI	Peraturan Menteri Dalam Negeri	Judul
BPI	<i>Business Process Improvement</i>	Judul
Renstra	Rencana Strategis	1
SKPD	Satuan Kerja Perangkat Daerah	1
RKPD	Rencana Kerja Pembangunan Daerah	1
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>	2
PERMENPAN	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi	3
SOP AP	<i>Standard Operating Procedure</i> Administrasi Pemerintahan	8
BPR	<i>Business Process Reengineering</i>	12
RVA	<i>Real Value Added</i>	17
BVA	<i>Business Value Added</i>	17
NVA	<i>Non Value Added</i>	17

## DAFTAR ISTILAH

- BVA** : *Business Value Added*, merupakan aktivitas dimana *customer* tidak mau membayar agar aktivitas ini dilakukan, namun aktivitas ini tetap diperlukan untuk menunjang kegiatan bisnis ataupun untuk kepentingan tertentu yang bersifat wajib (misalnya: untuk dokumentasi, hukum, dan lain-lain).
- Dinas** : Unsur pelaksana pemerintah daerah seperti provinsi, kabupaten atau kota
- Gap** : Kesenjangan yang terjadi antara sesuatu yang diharapkan dengan fakta sebenarnya.
- ISO** : Set petunjuk atau ketentuan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu di dalam suatu organisasi.
- Klausul** : Ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasal diperluas atau dibatas, yang memperluas dan membatasi.
- NVA** : *Non Value Added*, merupakan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah dimata *customer* dan *customer* tidak mau membayar agar aktivitas tersebut dilakukan. Biasanya yang termasuk NVA diantaranya: *rework*, tandatangan yang berlebihan, menghitung, pemeriksaan, *setup*, dan lain-lain.
- Requirement** : Persyaratan yang dibutuhkan dalam suatu peraturan atau standar.
- RVA** : *Real Value Added*, merupakan aktivitas yang dapat memberikan nilai tambah kepada *customer* dan *customer* bersedia membayar agar aktivitas tersebut dilakukan.