

271. Standar Pelayanan Helpdesk Melalui Email, Telepon atau Datang Langsung Di LPSE Kota Metro

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Helpdesk Melalui Email, Telepon atau Datang Langsung Di LPSE Kota Metro
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Helpdesk Melalui Email, Telepon atau Datang Langsung Di LPSE Kota Metro sebagai berikut: 1. Memiliki Akun pada Aplikasi e-proc, Email atau tetepon.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN Booking Onlineataumengambil No ↓ Mengirimkan pertanyaan pada aplikasi e-proc, tetepon atau datang langsung ↓ Menerima pertanyaan penyedia, pengguna dan melihat FAQ pada e-proc ↓ Mempersiapkan jawaban pertanyaan langsung dan e proc ↓ Menyerahkan jawaban kepada pihak lain (ULP, SKPD) ↓ Menjawab pertanyaan melalui FAQ pada aplikasi e-proc MEKANISME PELAYANAN 1. Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimesin antrian; 2. Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean; 3. Mengirimkan pertanyaan pada aplikasi LPSE Support, telepon atau datang langsung; 4. Menerima pertanyaan penyedia pengguna dan melihat faq Eproc; 5. Mempersiapkan jawaban pertanyaan langsung dan jawaban LPSE Support; 6. Menyerahkan jawaban kepada pihak lain (ULP,SKPD); 7. Menjawab pertanyaan melalui LPSE Support.
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 (Tiga) hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan retribusi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saranayang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 2202016 7. Fax: (0725) 2202016

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; 4. 1 orang OPD Teknis. Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden No 12 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 2. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah No 9 Tahun 2021 tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia No 122 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Katalog Elektronik.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Khusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	1. Helpdesk 2. Verifikator 3. Subkoordinator LPSE 4. Pengarah
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Helpdesk - Minimal pendidikan SMA sederajat; - Menguasai dan memahami Aplikasi e-proc; - Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); - Mampu mengoperasikan komputer; - Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 2. Verifikator - Berpendidikan minimal Sarjana 1; - Menguasai dan memahami Aplikasi e-proc; - Mampu mengoperasikan komputer; - Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi; - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 3. Subkoordinator LPSE: - Berpendidikan minimal Sarjana 1; - Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal. 3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi. 4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
6.	Jaminan pelayanan	1. Jaminan kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, dan sopan santun. 2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana; 3. Kotak P3K; 4. Pengawasan Ruang Pelayanan dan Parkir dilengkapi oleh CCTV dan; 5. Jaminan keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan. 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Revisi Ke 2
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001