

246. LAYANAN KONSULTASI PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Layanan Konsultasi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: 1. Mengisi buku tamu
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian Mengisi formulir layanan Menyampaikan jawaban kepada pemohon Mengisi SKM PROSEDUR PELAYANAN 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Mengisi formulir layanan; 3. Menyampaikan jawaban kepada pemohon; 4. Mengisi SKM *(tidak wajib)
4.	Jangka waktu penyelesaian	15 (lima belas) menit
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana yang 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 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	a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung; c. Peraturan Pemerintahan Nomor 6 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah dan; d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; e. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2022 tentang Retribusi Persetujuan Bangunan Gedung dan; f. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 28 Tahun tentang Bangunan Gedung; g. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; h. Peraturan Wali Kota Metro Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan dari Walikota Metro kepada Kepala Dinas Penanamal Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.
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 Perpustakaaan 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 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jumlah pelaksana	1. Petugas Loker
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti - Menguasai dan memahami Aplikasi SIMBG - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus dan Semangat Untuk Berprestasi
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh Kasubbag TU. 3. Kepala Kantor Kemenag melalui CCTV.
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	Penomoran statistik mengacu aplikasi EMIS sehingga tidak ada double angka.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan dengan menindaklanjuti Surat Pengaduan. 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan tiap tahun sekali.

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