

238. Standar Pelayanan Layanan Informasi Pendaftaran Peserta Didik Kesetaraan (Paket A, B dan C)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN				
1.	Produk pelayanan	Layanan Informasi Pendaftaran Peserta Didik Kesetaraan (Paket A, B dan C)				
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Layanan Informasi Pendaftaran Peserta Didik Kesetaraan (Paket A, B dan C) sebagai berikut: 1. Booking Online atau mengambil nomor pada mesin antian				
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian Menuju Loker Pelayanan Petugas Loker menyiapkan Informasi sesuai yang dibutuhkan pemohon Menyampaikan jawaban kepada pemohon <table><tr><th>Pendaftaran DenganPerbantuan</th><th>Pendaftaran Online</th></tr><tr><td colspan="2">1. Petugas Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menuju Loker Pelayanan; 3. Petugas Loker menyiapkan Informasi sesuai yang dibutuhkan pemohon; 4. Menyampaikan jawaban kepada pemohon.</td></tr></table>	Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online	1. Petugas Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menuju Loker Pelayanan; 3. Petugas Loker menyiapkan Informasi sesuai yang dibutuhkan pemohon; 4. Menyampaikan jawaban kepada pemohon.	
Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online					
1. Petugas Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menuju Loker Pelayanan; 3. Petugas Loker menyiapkan Informasi sesuai yang dibutuhkan pemohon; 4. Menyampaikan jawaban kepada pemohon.						
4.	Jangka waktu penyelesaian	15 (lima belas) menit.				
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan retribusi.				
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.				

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; 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	- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan; - Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2013; - Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 36 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendirian, Perubahan dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah; - Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan; - Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 02 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan; - 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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
3.	Jumlah pelaksana	1. Petugas Front Office
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Front Office - Berpendidikan minimal SLTA sederajat; - 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.
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.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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