

54. Standar Pelayanan Layanan Layanan Penerimaan Dana Zakat, Infak, dan sedekah

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN				
1.	Produk pelayanan	Layanan Penerimaan Dana Zakat, Infak, dan sedekah				
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Layanan Penerimaan Dana Zakat, Infak, dan sedekah 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 melakukan perhitungan Zakat ↓ Menerima Dana Zakat, Infak, dan sedekah ↓ Membuat tanda terima ↓ Memberikan tanda terima 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 melakukan perhitungan Zakat 4. Menerima Dana Zakat, Infak, dan sedekah 5. Membuat tanda terima 6. Memberikan tanda terima kepada pemohon</td></tr></table>	Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online	1. Petugas Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menuju Loker Pelayanan; 3. Petugas melakukan perhitungan Zakat 4. Menerima Dana Zakat, Infak, dan sedekah 5. Membuat tanda terima 6. Memberikan tanda terima kepada pemohon	
Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online					
1. Petugas Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menuju Loker Pelayanan; 3. Petugas melakukan perhitungan Zakat 4. Menerima Dana Zakat, Infak, dan sedekah 5. Membuat tanda terima 6. Memberikan tanda terima 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				

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui pengaduan.dpmpmtspmetro@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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat; 3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 52 Tahun 2014 tentang Syarat Dan Tata Cara Penghitungan Zakat Mal dan Zakat Fitrah serta Pendayagunaan Zakat Untuk Usaha Produktif.
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 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; e. 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. 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
NIE 19710716 200312 1 001