

33. Standar Pelayanan Konsultasi dan Layanan Apostille dan Layanan Legalisasi

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Konsultasi dan Layanan Apostille dan Layanan Legalisasi
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: 1. Identitas berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Pindai Dokumen Indonesia yang akan digunakan diluar negeri / Dokumen yang telah dilegalisir oleh pejabat publik di instansi/lembaga/kantor penerbit dokumen. 3. Untuk Apostille hanya berlaku untuk negara yang mengakui sertifikat apostille.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Mengajukan permohonan melalui Aplikasi Legalisasi Apostille pada : https://apostille.ahu.go.id/ Verifikasi oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Setelah berhasil di verifikasi lakukan pembayaran Cetak sertifikas/stiker legalisir di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM MEKANISME PROSEDUR PELAYANAN MEKANISME LAYANAN 1. Mengajukan permohonan melalui Aplikasi Legalisasi Apostille pada : https://apostille.ahu.go.id/ 2. Verifikasi oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum 3. Setelah berhasil di verifikasi lakukan pembayaran 4. Cetak sertifikas/stiker legalisir di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM.
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) hari kerja
5.	Biaya/tarif	Biaya PNBPN dokumen Apostille adalah Rp150.000 per dokumen
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) 49638,49313 7. Fax: (0725)49313 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan dapat disampaikan langsung melalui : 1. Website: http://lampung.kemenkumham.go.id 2. Email: kanwillampung@kemenkumham.go.id 3. Twitter: @kumhamlampung 4. Instagram: @kumhamlampung 5. WA: 08117900051 6. Hotline: 0721-474813 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 Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pengesahan Convention Abolishing the Requirement of Legalisati on for Foreign Public Documents (Konvensi Penghapusan Persyaratan Legalisasi terhadap Dokumen Publik Asing). 2. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Layanan Legalisasi Apostille pada Dokumen Publik.
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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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	30 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. ASN yang menunjang pelaksanaan di Direktorat Merek dan Indikasi Geografis. 2. Sumber Daya Manusia terdiri atas lulusan SMA, D3, S1, S2, dan S3.
5.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh Ketua Tim Kerja / Kepala Subbagian dan dilaporkan kepada Direktur Merek dan Indikasi Geografis.
6.	Jaminan pelayanan	1. Permohonan yang diproses adalah permohonan dengan persyaratan lengkap dan benar; 2. Persyaratan biaya dan prosedur sesuai dengan SOP dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	QR Code dan tanda tangan Dirjen Kekayaan Intelektual a.n. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan per hari, per kegiatan dan evaluasi pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam sebulan dan apabila ada hal yang mendesak akan dilakukan evaluasi guna mengevaluasi pelayanan sehingga pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Metro, Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



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