

19. Standar Pelayanan Penerbitan dan Penyerahan Akta Cerai

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Penerbitan dan Penyerahan Akta Cerai
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Penerbitan dan Penyerahan Akta Cerai sebagai berikut: 1. Surat Kuasa jika Dikuasakan dan; 2. KTP/SIM/Surat Keterangan Domisili;
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN Booking Online atau mengambil No ↓ Menerima permohonan pengambilan Akta Cerai ↓ Menyerahkan instrumen PNPB ↓ Menerima pembayaran PNPB sesuai ketentuan ↓ Menyerahkan bukti pembayaran PNPB kepada para pihak untuk diteruskan ke Meja III ↓ Menerima bukti pembayaran PNPB dan menyerahkan Akta Cerai kepada para pihak ↓ Mencatat ke dalam Register Akta Cerai dan Register Gugatan MEKANISME PELAYANAN 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menerima permohonan pengambilan Akta Cerai; 3. Menyerahkan instrumen PNPB; 4. Menerima pembayaran PNPB sesuai ketentuan; 5. Menyerahkan bukti pembayaran PNPB kepada para pihak untuk diteruskan ke Meja III; 6. Menerima bukti pembayaran PNPB dan menyerahkan Akta Cerai kepada para pihak; 7. Mencatat ke dalam Register Akta Cerai dan Register Gugatan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	35 (tiga puluh lima) menit
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jasa penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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	1. Undang Nomor 7 Tahun 1989 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 perubahan kedua dengan UU No. 50 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama pasal 84 ayat (4); 2. Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jasa Penerimaan Negara Bukan Pajak yan berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya; 3. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI. Nomor : KMA/001/SK/I/1991 tentang Pola-pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Kepaniteraan Pengadilan Agama dan Pengadilan Tinggi Agama; 4. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan; 5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan; 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 3/PMK.2/2013 tentang Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara Bukan Pajak Oleh Bendahara Penerimaan; 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Penerimaan Negara Secara Elektronik; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 35 Tahun 2012 Tentang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 9. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI. No. 002 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada di bawahnya; 10. Surat Edaran dirjen Badilag Nomor 0377.a/DjA/HM.00/2/2016 tentang Pedoman Pola Pelaporan Perkara Pengadilan Agama.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. MesinAntrian 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
3.	Jumlah pelaksana	1. Petugas Pengambilan Produk
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Petugas Pengambilan Produk : a. Berpendidikan minimal D3 (Diploma Tiga)/S1 (Strata satu) jurusan Hukum; b. Memahami pola bindalmin (pola pembinaan dan pengendalian administrasi perkara); c. Menguasai Aplikasi SIPP dan Tabayyun online; d. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); e. Mampu mengoperasikan komputer; f. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan; g. 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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
NIR.19710716.200312.1.001