

20. Standar Pelayanan Layanan Informasi Berbasis TI

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Layanan Informasi Berbasis TI
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Layanan Informasi Berbasis TI sebagai berikut: 1. Formulir Layanan Informasi Berbasis TI
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN Booking Online atau mengambil No ↓ pemohon informasi mengisi Formulir Permohonan Informasi ↓ Menerima formulir permohonan Informasi, apabila informasi yang diminta termasuk informasi yang aksesnya membutuhkan ijin dari PPID guna dilakukan uji konsekuensi ↓ Melakukan uji konsekuensi berdasarkan Pasal 17 Undang - Undang Keterbukaan Informasi Publik terhadap permohonan yang disampaikan ↓ Menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Petugas Informasi, Menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi selambat -lambatnya dalam waktu 1 (satu) hari kerja sejak pemberitahuan diterima ↓ Memberikan kesempatan bagi Pemohon apabila ingin melihat dan memeriksa terlebih dahulu informasi yang diminta dalam bentuk fotocopi atau email ↓ Meminta Pemohon untuk menandatangani kolom penerimaan informasi dalam Register Permohonan ↓ Menerima permohonan pengajuan keberatan bila terdapat keberatan dari Pemohon informasi, Meneruskan keberatan dari Pemohon Informasi kepada PPID ↓ Mempelajari keberatan Pemohon Informasi dan Membuat tanggapan atas keberatan dari Pemohon Informasi, ↓ Mengirim keberatan Informasi tanggapan atas kepada Pemohon dan Membuat laporan permohonan Informasi MEKANISME PELAYANAN 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menanyakan, problem yang dihadapi oleh pemohon informasi kemudian mempersilahkan pemohon informasi mengisi Formulir Permohonan Informasi dan memberikan salinannya kepada pemohon informasi,; 3. Mengisi Register Permohonan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Menerima formulir permohonan Informasi, apabila informasi yang diminta tidak termasuk informasi yang aksesnya membutuhkan ijin dari PPID; 5. Menerima formulir permohonan informasi apabila informasi yang diminta termasuk informasi yang aksesnya membutuhkan ijin dari PPID guna dilakukan uji konsekuensi; 6. Melakukan uji konsekuensi berdasarkan Pasal 17 Undang - Undang Keterbukaan Informasi Publik terhadap permohonan yang disampaikan; 7. Menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Petugas Informasi, dalam hal permohonan ditolak (Dengan tenggat waktu 5 (lima) hari kerja sejak menerima permohonan); 8. Meminta Penanggungjawab Informasi di unit/satuan kerja terkait untuk menentukan biaya penggandaan dan waktu yang diperlukan untuk menggandakan informasi yang diminta dan menuliskannya dalam Pemberitahuan Tertulis PPID Model B serta menyerahkan kembali kepada PPID untuk ditandatangani, dalam hal permohonan diterima; 9. Menyampaikan pemberitahuan tertulis sebagaimana dimaksud butir 6 atau butir 7 kepada Pemohon Informasi selambat -lambatnya dalam waktu 1 (satu) hari kerja sejak pemberitahuan diterima; 10. Memberikan kesempatan bagi Pemohon apabila ingin melihat dan memeriksa terlebih dahulu informasi yang diminta (apakah informasi yang disediakan sesuai dengan permintaan pemohon); 11. Menanyakan kepada Pemohon apakah pemohon ingin memperoleh fotokopi informasi tersebut, apabila iya maka Pemohon harus membayar biaya perolehan informasi kepada Petugas Informasi dan Petugas Informasi memberikan tanda terima atas Penggandaan Informasi tersebut; 12. Mengirimkan informasi tersebut ke email Pemohon atau menyimpan informasi tersebut ke alat penyimpanan dokumen elektronik yang disediakan oleh Pemohon tanpa memungut biaya. Dalam hal informasi yang diminta tersedia dalam dokumen elektronik (softcopy), pada hari yang sama; 13. Menggandakan (fotokopi) informasi yang diminta dan memberikan informasi tersebut kepada Pemohon sesuai dengan waktu yang termuat dalam Pemberitahuan Tertulis atau selambat -lambatnya dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja sejak Pemohon membayar biaya perolehan informasi; 14. Memperpanjang waktu sebagaimana dimaksud angka 12 selama 1 (satu) hari kerja apabila diperlukan proses pengaburan informasi dan selama 3 (tiga) hari kerja jika informasi yang diminta ber -volume besar; 15. Meminta Pemohon untuk menandatangani kolom penerimaan informasi dalam Register Permohonan setelah petugas informasi memberikan fotokopi informasi yang dimaksud 16. Menerima permohonan pengajuan keberatan bila terdapat keberatan dari Pemohon informasi; 17. Meneruskan keberatan dari Pemohon Informasi kepada PPID; 18. Mempelajari keberatan Pemohon Informasi dan Membuat tanggapan atas keberatan dari Pemohon Informasi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		19. Mengirim keberatan Informasi tanggapan atas kepada Pemohon; 20. Membuat laporan permohonan Informasi.
4.	Jangka waktu penyelesaian	2 (Dua) hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan retribusi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran 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.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 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; 2. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang ada dibawahnya; 3. Permenpan Nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 4. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor :26/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan; 5. Keputusan Ketua Mahkamah RI Nomor :1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.
2.	Sarana, prasarana,	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau fasilitas	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 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	1. Petugas PTSP 2. PJ Informasi 3. PPID
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas PTSP : a. Berpendidikan minimal S1 (Strata satu) jurusan Hukum b. Memahami pola bindalmin (pola pembinaan dan pengendalian administrasi perkara) c. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); d. Mampu mengoperasikan komputer; e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 2. PJ Informasi : a. Berpendidikan minimal Sarjana 1 (Satu) sarjana hukum; b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait Hukum; c. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien dan; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 3. PPID (Pejabar Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Panitera: a. Memiliki jabatan Setara Eselon III b. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; c. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien dan; d. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 4. PPID (Pejabar Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Sekretaris:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a. Memiliki jabatan Setara Eselon III; b. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; c. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; d. 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,



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