

15. Standar Pelayanan Penyelesaian Perkara Perdata Permohonan

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Penyelesaian Perkara Perdata Permohonan
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Penyelesaian Perkara Perdata Permohonan sebagai berikut: 1. Berkas lengkap sesuai checklist; 2. Data/identitas para pihak; 3. Panjar biaya.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian Menerima berkas dan cek kelengkapan berkas Memberikan slip setoran panjar biaya perkara yang harus dibayar ke Bank Perhitungan panjar biaya Menginput data perkara ke SIPP Membuat SKUM Mencatat dalam buku buku jurnal keuangan dan kas bantu Input data ke dalam SIPP rata-rata Mencatat perkara ke Buku Register Induk Tandatangan penetapan Majelis, PP dan JSP Distribusikan ke Majelis Sidang perkara perdata 1 bulan Minutasi, meneliti kelengkapan berkas yg sudah putus Mencatat amar putusan ke buku register induk Menyerahkan berkas ke Panmud Hukum

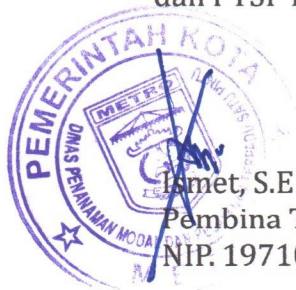
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		PROSEDUR PELAYANAN REKOMENDASI
		1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menerima berkas dan cek kelengkapan berkas; 3. Memberikan slip setoran panjar biaya perkara yang harus dibayar ke Bank; 4. Perhitungan panjar biaya; 5. Menginput data perkara ke SIPP; 6. Membuat SKUM; 7. Mencatat dalam buku buku jurnal keuangan dan kas bantu; 8. Input data ke dalam SIPP rata-rata; 9. Mencatat perkara ke Buku Register Induk; 10. Tandatangan penetapan Majelis, PP dan JSP; 11. Distribusikan ke Majelis; 12. Sidang perkara perdata 1 bulan; 13. Minutasi, meneliti kelengkapan berkas yg sudah putus; 14. Mencatat amar putusan ke buku register induk; 15. Menyerahkan berkas ke Panmud Hukum.
4.	Jangka waktu penyelesaian	2 (dua) hari (permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap)
5.	Biaya/tarif	Sesuai SK panjar biaya perkara dan biaya tambahan panggilan sidang sesuai radius pada SK panjar biaya jika perkara berlangsung lama.
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 Pengaduan Pengadilan Negeri Metro 1. Melalui aplikasi SIWAS 2. Melalui nomor telpon BAWAS : (021) 255 783 00 3. Melalui nomor telpon PT Tanjungkarang : (0721) 481286 4. Melalui nomor telpon PN Metro : (0725) 41624 Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. 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; 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. Hirzeine Inland Reglement (HIR)/ Rechtreglementvoor de Buitengeweste (Rbg); 2. SK KMA No 32/KMA/SK/IV/2006 ttg pemberlakuan Buku II; 3. SK KMA No 26/KMA/SK/II/2012 ttg Standar Pelayanan Peradilan; 4. SEMA No 4 Tahun 2014 tentang Hasil Pleno Kamar MA; 5. Peraturan-peraturan lain terkait jenis perkara dan penanganannya.
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 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	1. Petugas PTSP; 2. Panmud Hukum; 3. Panitera. 4. Ketua
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas PTSP 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. Memahami Pedoman Standar Pelayanan Terpadu satu pintu (PTSP).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Panmud Hukum a. Berpendidikan minimal DIII ; b. Mampu mengoperasikan komputer; c. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; d. Mampu bekerja dalam Tim; e. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 3. Panitera a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e. Memahami Pedoman Standar Pelayanan Terpadu satu pintu (PTSP).
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal.
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 CCTV 5. Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (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
NIP. 19710716 200312 1 001