

17. Standar Pelayanan Layanan Penyerahan Salinan Putusan

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Layanan Penyerahan Salinan Putusan
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Penyerahan Salinan Putusan sebagai berikut: 1. Surat Kuasa jika dikuasakan dan; 2. KTP/SIM/Surat Domisili.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No ↓ Menerima Permohonan permintaan salinan putusan/penetapan ↓ Mencari berkas perkara sesuai dengan permintaan permohonan ↓ Menyiapkan salinan putusan/penetapan sesuai dengan permintaan ↓ Menerima pembayaran PNBPN sesuai dengan ketentuan ↓ Meyerahkan salinan putusan, penetapan kepada para pihak ↓ Membuat tanda terima bukti penyerahan salinan putusan/penetapan MEKANISME PELAYANAN 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menerima Permohonan permintaan salinan putusan/penetapan; 3. Mencari berkas perkara sesuai dengan permintaan permohonan; 4. Menyiapkan salinan putusan/penetapan sesuai dengan permintaan; 5. Menerima pembayaran PNBPN sesuai dengan ketentuan; 6. Meyerahkan salinan putusan, penetapan kepada para pihak; 7. Membuat tanda terima bukti penyerahan salinan putusan/penetapan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) jam
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-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 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. 3. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor: 26/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan; 4. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Prosdur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang ada di bawahnya; 5. Permenpan Nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur.
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. RuangLaktasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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	Petugas Layanan Penyerahan Salinan Putusan
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Layanan Penyerahan Salinan Putusan: 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 baikdan; 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. 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 keamanandan 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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
NIP. 19710716 200312 1 001