

248. Standar Pelayanan Pemasangan Pelanggan Baru

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pemasangan Pelanggan Baru
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pemasangan Pelanggan Baru sebagai berikut: 1. Mengisi Formulir Pendaftaran dan; 2. Fotocopy KTP
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN <pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --> B[Calon pelanggan membawa seluruh persyaratan yang telah ditentukan dan mendatangi petugas pendaftaran untuk mengisi blangko pemasangan baru]; B --> C[Memeriksa blangko dan kelengkapan persyaratan lalu meminta persetujuan koordinator Hubungan Langganan]; C --> D[Survey kondisi lokasi calon pelanggan, jika memenuhi persyaratan teknis maka akan dibuatkan RAB penggunaan material yang disetujui oleh kepala UPTD PAM, jika tidak memenuhi persyaratan maka permohonan tidak dapat dilaksanakan]; C --> E[Tidak sesuai dikembalikan ke pelanggan]; D --> F[Petugas melakukan pemasangan dilokasi pelanggan];</pre> MEKANISME PELAYANAN - Booking Online atau mengambil No Antrian; - Calon pelanggan membawa seluruh persyaratan yang telah ditentukan dan mendatangi petugas pendaftaran untuk mengisi blangko pemasangan baru; - Memeriksa blangko dan kelengkapan persyaratan lalu meminta persetujuan koordinator Hubungan Langganan - Survey kondisi ke lokasi calon pelanggan, jika memenuhi persyaratan teknis maka akan dibuatkan RAB penggunaan material yang disetujui oleh kepala UPTD PAM, jika tidak memenuhi persyaratan maka permohonan tidak dapat dilaksanakan; - Calon pelanggan menyetujui dan membayarkan uang sejumlah RAB kepada Kasir dan kasir menyetorkan ke kas daerah; - Kasir memberikan salinan pembayaran kepada bagian pembukuan untuk dicatatkan dan kasir merekomendasikan kepada bagian teknik untuk melakukan penyambungan pelanggan; - Petugas melakukan pemasangan dilokasi pelanggan
4.	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) hari kerja

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2014 tentang Tarif Air Minum UPT Air Minum Kota Metro
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.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 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan Kotamadya Dati II Metro; 2. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2019; 3. Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 4. Undang-Undang Nomor 58 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali; 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan SOP; 7. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 09 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro dan; 8. Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2014 tentang Tarif Air Minum UPT Air Minum Kota Metro.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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. Hubungan Langganan 2. Petugas Teknis; 3. Kepala UPT
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Hubungan Langganan: a. Berpendidikan minimal SLTA; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 2. Petugas Teknis a. Berpendidikan minimal SLTP; b. Mampu bekerja dengan tupoksi; c. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; d. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme teknis;
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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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 PemadamApiRingan (APAR); 2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana; 3. Kotak P3K; 4. Pengawasan Ruang Pelayanan dan Parkirdilengkapi 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
NIP. 19710716 200312 1 001