

182. Standar Pelayanan Layanan Konsultasi Investasi

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Produk pelayanan                         | Layanan Konsultasi Investasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan                    | Persyaratan Layanan Konsultasi Investasi sebagai berikut:<br><br>1. Mengisi formulir layanan;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <div><p><b>PROSEDUR PELAYANAN</b></p><div><div>Booking Online atau mengambil No Antrian</div><div>↓</div><div>Mengisi formulir layanan</div><div>↓</div><div>Menghimpun draf jawaban</div><div>↓</div><div>Persetujuan Subkoordinator dan koordinator</div><div>↓</div><div>Menyampaikan jawaban kepada pemohon</div></div><p><b>MEKANISME PELAYANAN</b></p><div><div>1. Booking Online atau mengambil No Antrian;</div><div>2. Mengisi formulir layanan;</div><div>3. Persetujuan Subkoordinator dan koordinator;</div><div>4. Menghimpun draf jawaban;</div><div>5. Persetujuan Subkoordinator dan koordinator;</div><div>6. Menyampaikan jawaban kepada pemohon.</div></div></div>                                                                                                                                                            |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 2 (dua) hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dikenakan retribusi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <div>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran:</div> <div><div>1. Ruang Pengaduan</div><div>2. E-mail: <a href="mailto:pmptspkotametro@gmail.com">pmptspkotametro@gmail.com</a></div><div>3. SP4N Lapor</div><div>4. HP Pengaduan : 0813-6619-8998</div><div>5. Telepon : (0725) 49638,49313</div><div>6. Fax: (0725)49313</div><div>7. Kotak saran/pengaduan</div><div>8. Formulir survey IKM</div><div>9. E-Pengaduanmelalui <a href="mailto:pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com">pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com</a></div></div> <div>Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah :</div> <div><div>1. Verifikasi aduan;</div><div>2. Mediasi;</div><div>3. Koordinasi dan cek lokasi;</div><div>4. Penyelesaian/Sanksi.</div></div> <div>SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran</div> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | <p>adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;</li> <li>1 orang Penata Perizinan Ahli Muda;</li> <li>1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</li> <li>1 orang OPD Teknis.</li> </ol> <p>Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.</p> |

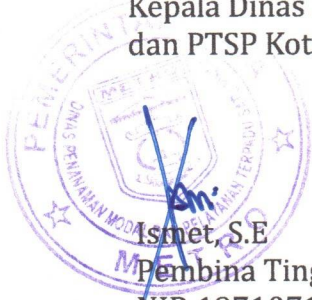
**Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing**

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah ;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>3. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>4. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>5. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Berusaha Berbasis Risiko.</li> </ol>                                                                                                  |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC</li> <li>2. Ruangan Layanan Disabilitas</li> <li>3. Aplikasi Booking Pendaftaran</li> <li>4. Mesin Antrian</li> <li>5. Tempat Bermain Anak</li> <li>6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini</li> <li>7. Ruang Laktasi</li> <li>8. Unit Kesehatan MPP</li> <li>9. Parkir Kusus Disabilitas</li> <li>10. Kursi Roda</li> <li>11. Tempat parkir</li> <li>12. Food Court</li> <li>13. Mobil dansepeda motor dinas</li> <li>14. Almari dokumen</li> <li>15. Rak arsip</li> <li>16. Meja</li> <li>17. Kursi</li> <li>18. Komputer dan printer</li> <li>19. Telepon/Faksimile</li> <li>20. Alat tulis kantor</li> <li>21. Toilet umum</li> <li>22. Toilet Kusus Disabilitas</li> <li>23. Jaringan internet</li> <li>24. Koran/bahan bacaan</li> <li>25. TV</li> <li>26. Mushola</li> </ol> |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.  | Jumlah pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas <i>Front Office</i> 1 orang.</li> <li>2. Sub Koordinator Sub Substansi 1 orang.</li> <li>3. Koordinator.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas <i>Front Office</i> : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan minimal SLTA sederajat;</li> <li>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>4. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi OSS RBA;</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;</li> <li>6. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.</li> </ol> </li> <li>2. Sub Koordinator Sub Substansi <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1);</li> <li>b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik;</li> <li>c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;</li> <li>d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;</li> <li>e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan;</li> <li>f. Memahami penggunaan aplikasi OSS RBA.</li> </ol> </li> <li>3. Koordinator <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1);</li> <li>b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik;</li> <li>c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;</li> <li>d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;</li> <li>e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan;</li> <li>f. Memahami penggunaan aplikasi OSS RBA.</li> </ol> </li> </ol> |
| 5.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan oleh tim audit internal.</li> <li>3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.</li> <li>4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.  | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR);</li> <li>2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana;</li> <li>3. Kotak P3K;</li> <li>4. Pengawasan Ruang Pelayanan dan Parkir dilengkapi oleh CCTV dan;</li> <li>5. Jaminan keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| NO. | KOMPONEN                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana | <div>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan.</div> <div>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.</div> |

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