

55. Standar Pelayanan Penerimaan Pembayaran Bank Pembangunan Daerah Lampung

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Penerimaan Pembayaran Bank Pembangunan Daerah Lampung
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan Penerimaan Pembayaran Bank Pembangunan Daerah Lampung sebagai berikut: 1. Kertas Surat Tanda Setor (STS)/ Surat Perintah Setor (SPS)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimensi antrian ↓ Menyerahkan STS/SPS dan uang Pembayaran kepada admin/ operator ↓ Admin memeriksa ketas STS/SPS dan menghitung nominal pembayaran ↓ Admin mencetak STS/SPS Pembayaran ↓ Admin menyerahkan STS/SPS kepada pemohon sebagai bukti telah melakukan Sistem, mekanisme, dan prosedur 1. Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimensi antrian; 2. Menyerahkan STS/SPS dan uang Pembayaran kepada admin/ operator; 3. Admin memeriksa ketas STS/SPS dan menghitung nominal pembayaran; 4. Admin mencetak STS/SPS Pembayaran; 5. Admin menyerahkan STS/SPS kepada pemohon sebagai bukti telah melakukan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh menit)
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan.
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.dpmtspmetro@gmail.com

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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; 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 Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang_Undang Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. 2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/27/PBI/2011 tanggal 28 Desember 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/1PBI/2009 Tanggal 27 Januari 2009 tentang Bank Umum. 3. Surat Keputusan Direksi PT Bank Pembangunan Daerah Lampung Nomor 180/KEP/DIU/KPH/10/2018 tanggal 31 Oktober 2018 tentang Kebijakan Pembagian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Direksi PT Bank Pembangunan Daerah Lampung 4. Surat Keputusan Direksi PT Bank Pembangunan Daerah Lampung Nomor 232/KEP/DIR/K&P/DJJ/12/2018 tanggal 27 Desember 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Tabungan PT Bank Pembangunan Daerah Lampung.
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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	1. Staf Administratif 2. Security
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Staf Administratif a. Berpendidikan S1 sederajat; 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 Penerimaan Pembayaran. 2. Security a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Memiliki Sertifikat Pelatihan Petugas Keamanan Polda; c. Mampu bekerja dalam Tim; 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 MPP melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala MPP.
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. 6. Petugas Security
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