

24. STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI PENDAFTARAN IBADAH HAJI

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Layanan Informasi Pendaftaran Ibadah Haji
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: 1. Mengisi buku tamu
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian Mengisi formulir layanan Menyampaikan jawaban kepada pemohon Mengisi SKM PROSEDUR PELAYANAN 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Mengisi formulir layanan; 3. Menyampaikan jawaban kepada pemohon; 4. Mengisi SKM (tidak wajib)
4.	Jangka waktu penyelesaian	15 (lima belas) menit
5.	Biaya/tarif	Gratis
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 Laporan 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Laporan 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	a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
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 Locket
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : - Minimal Pendidikan formal SMA/ D3 - Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap , teliti - Berorientasi Pada Pelayanan - Empatik - Komunikatif - Perbaikan Terus – Menerus dan Semangat Untuk Berprestasi
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh Kasubbag TU. 3. Kepala Kantor Kemenag melalui CCTV.
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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Penomoran statistik mengacu aplikasi EMIS sehingga tidak ada double angka.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan dengan menindaklanjuti Surat Pengaduan. 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan tiap tahun sekali.

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