

13. Standar Pelayanan Permohonan Izin / Persetujuan Besuch (Perkara Pidana Umum)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Permohonan Izin / Persetujuan Besuch (Perkara Pidana Umum)
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Permohonan Izin / Persetujuan Besuch (Perkara Pidana Umum) sebagai berikut: 1. Surat Permohonan; 2. Data/identitas para pihak; 3. Data SIPP.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian Menerima Surat permohonan Izin Besuch dari pemohon Membuat Surat Izin Besuch Mengoreksi dan paraf ke Panmud Penandatanganan Penetapan Diversi ke Hakim Menyerahkan penetapan Izin Besuch ke Pemohon Tidak Lengkap, berkas dikembalikan untuk dilengkapi PROSEDUR PELAYANAN REKOMENDASI 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menerima Surat permohonan Izin Besuch dari pemohon; 3. Membuat Surat Izin Besuch; 4. Mengoreksi dan paraf ke Panmud; 5. Penandatanganan Penetapan Diversi ke Hakim; 6. Menyerahkan penetapan Izin Besuch ke Pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	15 (lima belas) menit (permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap)
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: pmpptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 2202016

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui pengaduan.dpmpmptspmetro@gmail.com Pengaduan Pengadilan Negeri Metro 1. Melalui aplikasi SIWAS 2. Melalui nomor telpon BAWAS : (021) 255 783 00 3. Melalui nomor telpon PT Tanjungkarang : (0721) 481286 4. Melalui nomor telpon PN Metro : (0725) 41624 Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. 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	a. Undang -Undang Nomor 8 tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana; b. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2019 Tentang kekuasaan Kehakiman; c. Undang -Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Peubahan Kedua atas Undang- Undang nomor 2 tahun 1986 tentang Peradilan Umum; d. Peraturan Pemerintah Nomor 27 tahun 1983 tentang Pelaksanaan KUHAP; e. Surat keputusan Mahkamah Agung RI Nomor KMA/032/SK/IV/2007 tentang pemberlakuan Buku II tentang pedoman pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan; f. Peraturan Mentri pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman penyusunan standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; g. Surat Keputusan Direktur jendral Badan Peradilan Peradilan Umum Nomor :77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang pedoman Standar Pelayanan terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.
2.	Sarana, prasarana,	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau fasilitas	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 PTSP; 2. Panmud Hukum; 3. Panitera. 4. Ketua
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas PTSP a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; e. Memahami Pedoman Standar Pelayanan Terpadu satu pintu (PTSP). 2. Panmud Hukum a. Berpendidikan minimal DIII ; b. Mampu mengoperasikan komputer; c. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; d. Mampu bekerja dalam Tim; e. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 3. Panitera a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e. Memahami Pedoman Standar Pelayanan Terpadu satu pintu (PTSP).
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal.
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 CCTV 5. Jaminan Keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (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.

PARAF HIERARKHIS	
SEKRETARIS ..	
KOORDINATOR	
PENGOLAH	

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