

14. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Melalui Meja Pengaduan

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Penanganan Pengaduan Melalui Meja Pengaduan
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Penanganan Pengaduan Melalui Meja Pengaduan sebagai berikut: I. Dalam hal Pengaduan dilakukan secara tertulis, memuat: a. identitas Pelapor; b. identitas Terlapor jelas; c. perbuatan yang diduga dilanggar harus dilengkapi dengan waktu dan tempat kejadian, alasan penyampaian Pengaduan, bagaimana pelanggaran itu terjadi misalnya, apabila perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara, Pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara; d. menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan misalnya, bukti atau keterangan ini termasuk nama, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat Pengaduan Pelapor; dan e. petugas Meja Pengaduan memasukkan laporan Pengaduan tertulis ke dalam aplikasi SIWAS MA-RI dengan melampirkan dokumen Pengaduan. Dokumen asli Pengaduan diarsipkan pada Pengadilan yang bersangkutan dan dapat dikirim ke Badan Pengawasan apabila diperlukan. II. Dalam hal Pengaduan dilakukan secara elektronik, memuat: a. identitas Pelapor; b. identitas Terlapor jelas; c. dugaan perbuatan yang dilanggar jelas, misalnya perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara maka Pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara; d. menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan. Misalnya bukti atau keterangan termasuk nama jelas, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat Pengaduan Pelapor. e. meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap, namun apabila informasi Pengaduan logis dan memadai, Pengaduan dapat ditindaklanjuti.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian ↓ Menerima pengaduan tertulis/elektronik menghadap langsung dan meregister pengaduan Menerima surat pengaduan dari meja Informasi dan Pengaduan dan meneruskan ke Ketua Pengadilan ↓ Mengklasifikasi pengaduan dan memberikan disposisi tindaklanjut pengaduan ↓ Menindaklanjuti disposisi Ketua Pengadilan ↓ Menginput pengaduan ke dalam SIWAS ↓ Memberikan Nomor PIN kepada Pengadu ↓ Mengarsipkan berkas permohonan PROSEDUR PELAYANAN REKOMENDASI 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menerima pengaduan tertulis/elektronik menghadap langsung dan meregister pengaduan Menerima surat pengaduan dari meja Informasi dan Pengaduan dan meneruskan ke Ketua Pengadilan; 3. Mengklasifikasi pengaduan dan memberikan disposisi tindaklanjut pengaduan; 4. Menindaklanjuti disposisi Ketua Pengadilan; 5. Menginput pengaduan ke dalam SIWAS; 6. Memberikan Nomor PIN kepada Pengadu; 7. Mengarsipkan berkas permohonan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	90 (sembilan puluh) 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: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 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 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; b. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung RI; c. Perma Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang ada di bawahnya; d. Perma Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan; e. SK KMA No 26/KMA/SK/II/2012 ttg Standar Pelayanan Peradilan; f. SK KMA Nomor 1-144 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan; g. Buku IV tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan; h. SK Dirjen Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu satu pintu (PTSP).
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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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.

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