

11. Standar Pelayanan Pendaftaran Surat Kuasa

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pendaftaran Surat Kuasa
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pendaftaran Surat Kuasa Khusus sebagai berikut: 1. Surat Kuasa Asli 2. Foto Copy Surat Kuasa (Rangkap 2) 3. Foto Copy KTA 4. Foto Copy Berita Acara Sumpah 5. Foto Copy KTP Catatan: *) Persyaratan tidak wajib
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian Menerima permohonan dan meneliti kelengkapan Meregister pendaftaran akta dan membubuhkan cap pendaftaran Memberi paraf berkas permohonan Menanda tangani pendaftaran surat kuasa Menyerahkan berkas pendaftaran kepada pemohon dan memungut serta menyetor PNB Mengarsipkan berkas permohonan Tidak Lengkap, berkas dikembalikan untuk dilengkapi PROSEDUR PELAYANAN REKOMENDASI 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menerima berkas dan meneliti kelengkapan berkas permohonan; 3. Meregister pendaftaran akta dan membubuhkan cap pendaftaran; 4. Memberi paraf berkas permohonan; 5. Menanda tangani pendaftaran surat kuasa; 6. Menyerahkan berkas pendaftaran kepada pemohon dan memungut serta menyetor PNB kepada bendahara; 7. Mengarsipkan berkas permohonan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 (tiga puluh) menit (permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap)
5.	Biaya/tarif	PNBP Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah).
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.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. Hirzeine Inland Reglement (HIR)/ Rechtreglementvoor de Buitengeweste (Rbg); d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Mahkamah Agung dan Peradilan di bawahnya; e. SK KMA No 26/KMA/SK/II/2012 ttg Standar Pelayanan Peradilan; f. Surat Edaran Mahkamah Agung R.I Nomor 1 Tahun 1971 Tentang Surat Kuasa Khusus; g. Surat Edaran Mahkamah Agung R.I Nomor 6 Tahun 1994 Tentang Surat Kuasa Khusus;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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; 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