

12. Standar Pelayanan Legalisasi Surat Akta Di Bawah Tangan (*Waarmeking*)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Legalisasi Surat Akta Di Bawah Tangan (<i>Waarmeking</i>)
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Legalisasi Surat Akta Di Bawah Tangan (<i>Waarmeking</i>) sebagai berikut: 1. Surat Permohonan; 2. Surat Pernyataan Ahli Waris dari Kelurahan Dan Diketahui Oleh Kecamatan; 3. Surat/Akta Kematian; 4. Surat Kuasa dari Para Ahli Waris Kepada Pemohon; 5. KTP + KK Ahli Waris; 6. Surat Nikah; 7. Buku Tabungan/ Surat Berharga No 1 s/d No 7 difotocopy 1x dan masing-masing di-NASEGEL kan pada Kantor Pos Besar Metro. Catatan: *) Persyaratan tidak wajib
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN <pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --> B[Menerima surat permohonan waarmeking dan meneliti kelengkapan surat]; B --> C[Membuat catatan/penetapan waarmeking]; C --> D[Memberi paraf berkas permohonan]; D --> E[Meneliti dan membubuhkan paraf pada catatan waarmeking]; E --> F[Menanda tangani waarmeking surat pernyataan ahli waris]; F --> G[Mencatat dan memberi nomor pendaftaran akta di bawah tangan/waarmeking]; G --> H[Menyerahkan surat pernyataan ahli waris kepada pemohon dan memungut serta menyetor PNPB kepada bendahara]; I[Tidak Lengkap, berkas dikembalikan untuk dilengkapi] --> B; I --> C;</pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		PROSEDUR PELAYANAN REKOMENDASI 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menerima surat permohonan waarmeking dan meneliti kelengkapan surat permohonan waarmeking; 3. Membuat catatan/penetapan waarmeking; 4. Meneliti dan membubuhkan paraf pada catatan waarmeking; 5. Menanda tangani waarmeking surat pernyataan ahli waris; 6. Mencatat dan memberi nomor pendaftaran akta di bawah tangan/waarmeking; 7. Menyerahkan surat pernyataan ahli waris kepada pemohon dan memungut serta menyetor PNPB kepada bendahara.
4.	Jangka waktu penyelesaian	90 (sembilan puluh) menit (permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap)
5.	Biaya/tarif	PNPB 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: pmpptspkotametro@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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 Tentang Peradilan Umum; d. Buku II MARI tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan; e. SK KMA No 26/KMA/SK/II/2012 ttg Standar Pelayanan Peradilan; f. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum 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).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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; 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, Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,

Ismet, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001

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

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Permohonan Izin / Persetujuan Besuk (Perkara Pidana Umum)
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Permohonan Izin / Persetujuan Besuk (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 Besuk dari pemohon Membuat Surat Izin besuk Mengoreksi dan paraf ke Panmud Penandatanganan Penetapan Diversi ke Hakim Menyerahkan penetapan Izin Besuk ke Pemohon Tidak Lengkap, berkas dikembalikan untuk dilengkapi PROSEDUR PELAYANAN REKOMENDASI 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menerima Surat permohonan Izin Besuk dari pemohon; 3. Membuat Surat Izin besuk; 4. Mengoreksi dan paraf ke Panmud; 5. Penandatanganan Penetapan Diversi ke Hakim; 6. Menyerahkan penetapan Izin Besuk 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: pmptspkotametro@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.

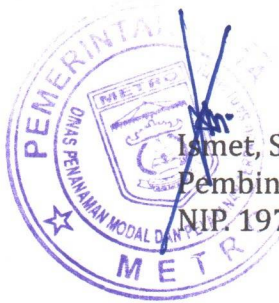
Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

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.

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