

7. Standar Pelayanan PENANTIAN KAMELIA (Pelayanan Tilang Langsung Ke Pelanggar Melalui WA)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	PENANTIAN KAMELIA (Pelayanan Tilang Langsung Ke Pelanggar Melalui WA)
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan PENANTIAN KAMELIA (Pelayanan Tilang Langsung Ke Pelanggar Melalui WA): 1. Surat Bukti Tilang
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Pelanggar tilang menghubungi call center via WA/SMS ↓ melakukan pengecekan Surat Tilang Dan Barang Bukti dan melakukan pengambilan Barang Bukti Pelanggar ↓ Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimensi antrian, dan Pelanggar datang pada waktu yang ditentukan melakukan Pengambilan Barang Bukti Tilang dengan Bukti Tanda Pendaftaran Yang Dikirimkan Petugas ↓ Pengecekan Pendaftaran Pelanggar lalu menginformasikan besaran Denda Tilang dan meminta pembayaran dari Denda Tilang dan menyelesaikan transaksi dengan Bukti Pembayaran. ↓ Melakukan penyerahan pembayaran Denda Tilang, membuat laporan pembayaran Denda Tilang dan Menyampaikan laporan harian pembayaran Denda Tilang ↓ Penyerahan penyetoran uang Denda Tilang ke Bendahara dan penyetoran Uang Denda Tilang ke ke Kas Negara ↓ Penyerahan barang bukti Sistem, mekanisme, dan prosedur 1. Pelanggar tilang menghubungi call center via WA/SMS 2. melakukan pengecekan Surat Tilang Dan Barang Bukti dan melakukan pengambilan Barang Bukti Pelanggar; 3. Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimensi antrian, dan Pelanggar datang pada waktu yang ditentukan melakukan Pengambilan Barang Bukti Tilang dengan Bukti Tanda Pendaftaran Yang Dikirimkan Petugas; 4. Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimensi antrian, dan Pelanggar datang pada waktu yang ditentukan melakukan Pengambilan Barang Bukti Tilang dengan Bukti Tanda Pendaftaran Yang Dikirimkan Petugas;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Pengecekan Pendaftaran Pelanggar lalu menginformasikan besaran Denda Tilang dan meminta pembayaran dari Denda Tilang dan menyelesaikan transaksi dengan Bukti Pembayaran; 6. Penyerahan penyetoran uang Denda Tilang ke Bendahara dan penyetoran Uang Denda Tilang ke ke Kas Negara; 7. Penyerahan barang bukti.
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 (tiga puluh) menit
5.	Biaya/tarif	Sesuai denda Surat Tilang.
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 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; 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	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 4. Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor PER-032/A/JA/8/2010 Tentang Pelayanan Informasi Publik di Kejaksaan Republik Indonesia. 5. Peraturan Jaksa Agung Nomor PER-018/A/J.A/ 07/2014 Tentang Standar Operasional Prosedur pada Jaksa Agung Muda Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Instruksi Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor: Ins-001 / A / Ja / 06 /2011 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik Di Kejaksaan Republik Indonesia.
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. Front Office 2. Bendahara
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Front Office a. Mempunyai Ijazah S1 / D3 / SLTA Sederajat; b. Memahami Pedoman Pelayanan Informasi Publik; 2. Bendahara. a. Mempunyai Ijazah S1 / D3 / SLTA Sederajat; b. Memahami Tupoksi Pelaporan Keuangan.
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal. 3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi. 4. Dilakukan langsung oleh Kepala MPP melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala MPP.
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	1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana; 3. Kotak P3K;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan pelayanan	4. Pengawasan Ruang Pelayanan dan Parkir dilengkapi oleh CCTV dan; 5. Jaminan keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip. 6. Petugas Security
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-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