

8. Standar Pelayanan SITI MENGAN PUKIS

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	SITI MENGAN PUKIS
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan SITI MENGAN PUKIS: 1. Download Aplikasi SITI MENGAN PUKIS di Playstore
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Download Aplikasi SITI MENGAN PUKIS di Playstore ↓ Pemohon login menggunakan email dan memasukkan pertanyaan terkait masalah hukum ↓ Admin yang telah menerima pertanyaan akan berkoordinasi dengan pihak terkait (Jaksa) untuk memberikan jawaban yang sesuai ↓ Jawaban akan dikirimkan kembali ke pihak pemohon melalui Aplikasi Kejaksaan Negeri Metro Sistem, mekanisme, dan prosedur 1. Download Aplikasi SITI MENGAN PUKIS di Playstore 2. Pemohon login menggunakan email dan memasukkan pertanyaan terkait masalah hukum; 3. Admin yang telah menerima pertanyaan akan berkoordinasi dengan pihak terkait (Jaksa) untuk memberikan jawaban yang sesuai; 4. Jawaban akan dikirimkan kembali ke pihak pemohon melalui Aplikasi Kejaksaan Negeri Metro.
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) hari
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 7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui pengaduan.dpmpptspmetro@gmail.com Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 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 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jumlah pelaksana	1. Admin
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Admin a. Mempunyai Ijazah S1 / D3 / SLTA Sederajat; b. Memahami Pedoman Pelayanan Informasi Publik; c. Dapat Mengoperasikan Komputer; d. Menguasai Aplikasi SITI MENGAN PUKIS
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 keselamatan pelayanan	1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana; 3. Kotak P3K; 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, Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,

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

9. Standar Pelayanan Pendaftaran Akta Pendirian Badan Hukum

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pendaftaran Akta Pendirian Badan Hukum
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pendaftaran Akta Pendirian Badan Hukum sebagai berikut: 1. Akta asli; 2. Foto Copy Akta Asli; 3. Foto Copy KK; 4. Foto Copy KTP; 5. Surat Keterangan Domisili Usaha; 6. Foto Copy NPWP Badan Hukum. Catatan: *) Persyaratan tidak wajib
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN <pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --> B[Menerima berkas dan meneliti kelengkapan berkas]; B --> C[Meregister pendaftaran akta dan membubuhkan cap pendaftaran]; C --> D[Menanda tangani pendaftaran akte (Panitera)]; D --> E[Menyerahkan berkas pendaftaran kepada pemohon dan memungut serta menyeter PNBPN kepada bendahara]; E --> F[Mengarsipkan berkas permohonan]; C --> G[Tidak Lengkap, berkas dikembalikan untuk dilengkapi]; G --> B;</pre> PROSEDUR PELAYANAN REKOMENDASI 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Menerima berkas dan meneliti kelengkapan berkas; 3. Meregister pendaftaran akta dan membubuhkan cap pendaftaran; 4. Memberi paraf berkas permohonan; 5. Menanda tangani pendaftaran akte (Panitera); 6. Menyerahkan berkas pendaftaran kepada pemohon dan memungut serta menyeter PNBPN kepada bendahara; 7. Mengarsipkan berkas permohonan;
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).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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.dpmpmtspmetro@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	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; 3. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung Republik Indonesia; 4. Kitab Undang-undang Hukum Perdata; 5. 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; 6. Buku II tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Admistrasi Pengadilan; 7. SK KMA No 26/KMA/SK/II/2012 ttg Standar Pelayanan Peradilan; 8. SK Dirjen Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu satu pintu (PTSP).
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.	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