

3. Standar Pelayanan Layanan Informasi Alur Perizinan

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Layanan Informasi Alur Perizinan
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Layanan Informasi Alur Perizinan sebagai berikut: 1. Mengisi formulir layanan;
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian Mengisi formulir layanan Menghimpun draf jawaban Persetujuan Subkoordinator dan koordinator Menyampaikan jawaban kepada pemohon MEKANISME PELAYANAN 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Mengisi formulir layanan; 3. Persetujuan Subkoordinator dan koordinator; 4. Menghimpun draf jawaban; 5. Persetujuan Kasi dan Kabid; 6. Menyampaikan jawaban kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	2 (dua) hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan retribusi
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 Laporan 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Laporan 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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Penyelesaian/Sanksi. 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; 1 orang OPD Teknis. 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. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik; 4. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal; 5. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Berusaha Berbasis Risiko.
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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> 1 orang. 2. Penata Perizinan Ahli Muda 1 orang. 3. Koordinator.
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> : 1. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi OSS RBA; 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; 6. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 2. Penata Perizinan Ahli Muda 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. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memahami penggunaan aplikasi OSS RBA. 3. Koordinator 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. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memahami penggunaan aplikasi OSS RBA.
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 Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
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 keamanandan	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.
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