



PEMERINTAH KOTA METRO

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln.AH. Nasution No. 7 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
LAYANAN PENGADUAN**



**PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Jln. AH. Nasution No. 7 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

Nomor SOP	D-15 / 005
Tanggal Pembuatan	23 Juli 2025
Tanggal Revisi	23 Juli 2025
Tanggal Efektif	23 Juli 2025
Disahkan oleh	 KEPALA DINAS PMPTSP KOTA METRO, <u>ISMET, S.E.</u> NIP. 19710716 200312 1 001
Nama SOP	SOP Layanan Pengaduan
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.	a. Minimal pendidikan SLTA sederajat, D3, Strata Satu (S1) b. Memiliki kemampuan menguasai komputer; c. Berpenampilan menarik (Senyum, Salam Sapa, Sopan dan Santun); d. Mampu berkomunikasi dengan baik; e. Memahami dan menguasai Tupoksi.
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
-	1. Komputer 3. Printer 2. Internet
Peringatan :	Pencatatan/Pendataan :
-	-

BAGAN ALIR AKTIVITAS PELAYANAN **SOP Layanan Pengaduan**

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		PEMOHON	FRONT OFFICE	SUBKOORDINATOR	KORDINATOR	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimensin antrian	<pre>graph TD A[PEMOHON] --> B[FRONT OFFICE] B --> C{ } C --> D[SUBKOORDINATOR] D --> E[KORDINATOR] E --> F[KADIS] F --> G[SUBKOORDINATOR] G --> H[PEMOHON] B --> H</pre>				HP, Laptop/Laptop, Komputer, Mesin Antrian	5 menit	Nomor booking, nomor antrian		
	Layanan Perbantuan									
2	Mengisi formulir pengaduan						Internet, Komputer, HP, ktp	5 menit	Formulir yang terisi	
3	Telaah Staf Materi Pengaduan						Membuat draf materi pengaduan	1 jam	Draf pengaduan	
4	Persetujuan Subkoordinator, koordinator dan Kepala Dinas						Draf pengaduan	2 Hari	Draf pengaduan yang telah di setuju	
5	Tindak Lanjut Pengaduan						Draf pengaduan yang telah di setuju	4 Hari	Turun lapangan	
6	Menyampaikan jawaban kepada pemohon					Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan	1 jam			
Total Waktu Penerbitan Izin Setelah Berkas Lengkap dan Benar							7 (tuju) hari kerja			