

244. Standar Pelayanan Pendaftaran Kepesertaan Jaminan Kesehatan Bukan Penerima Upah (PBPUP) dan Bukan Pekerja (BP) Pemerintah Daerah Yang Dibayarkan Oleh Pemda Kota Metro

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pendaftaran Kepesertaan Jaminan Kesehatan Bukan Penerima Upah (PBPUP) dan Bukan Pekerja (BP) Pemerintah Daerah Yang Dibayarkan Oleh Pemda Kota Metro
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan a. Mengisi Form Persetujuan b. Fotocopy Kartu Keluarga c. Surat Keterangan Dokter/Surat Pengantar Rumah Sakir/Surat Pengantar Puskesmas/ Buku Hamil*
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN REKOMENDASI <pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --> B[Pemohon mengantarkan berkas kepada Front Office]; B --> C[Menerima dan mencatat berkas ke dalam buku surat masuk, memeriksa kelengkapan berkas]; C --> D[Pengelola administrasi menerima berkas permohonan pengajuan BPJS Kesehatan yang di biyai pemerintah Daerah Kota Metro]; D --> E[Petugas mengecek kelengkapan berkas dan di input di data pengajuan]; E --> F[jika berkas belum lengkap petugas menghubungi peserta untuk melengkapi berkas dan di input kembali di link google form pengajuan dari BPJS]; F --> G[Petugas menyampaikan ke peserta kalau sudah aktif kartu BPJS Kesehatan]; C --> H[Jika berkas belum lengkap petugas menghubungi Pemohon untuk melengkapi berkas]; H --> B;</pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		PROSEDUR PELAYANAN 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Pemohon mengantarkan berkas kepada Front Office; 3. Menerima dan mencatat berkas ke dalam buku surat masuk, memeriksa kelengkapan berkas.* bila tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon; 4. Pengelola administrasi menerima berkas permohonan pengajuan BPJS Kesehatan yang di biayai pemerintah Daerah Kota Metro; 5. Petugas mengecek kelengkapan berkas dan di input di data pengajuan; 6. jika berkas belum lengkap petugas menghubungi peserta untuk melengkapi berkas dan di input kembali di link google form pengajuan dari BPJS Kesehatan dan jika sudah memenuhi syarat/lengkap; 7. Petugas menyampaikan ke peserta kalau sudah aktif kartu BPJS Kesehatannya.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 14 (empat belas) 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 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; 4. 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. 2. 3. 4. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturtn Pemerintah Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional; Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC Ruangan Layanan Disabilitas Aplikasi Booking Pendaftaran Mesin Antrian Tempat Bermain Anak Pojok Baca dan Perpustakaaan Mini Ruang Laktasi Unit Kesehatan MPP Parkir Kusus Disabilitas Kursi Roda Tempat parkir Food Court Mobil dan sepeda motor dinas Almari dokumen Rak arsip Meja Kursi Komputer dan printer Telepon/Faksimile Alat tulis kantor Toilet umum Toilet Kusus Disabilitas Jaringan internet Koran/bahan bacaan TV Mushola
3.	Jumlah pelaksana	a. b. c. d. Tenaga teknis, 2 (dua) orang Tenaga Administrasi, 2 (dua) orang Tenaga Operator, 1 (satu) orang Kepala Dinas
4.	Kompetensi Pelaksana	1. 2. a. b. c. d. e. a. b. Petugas Tenaga Teknis: Berpendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); Mampu mengoperasikan komputer; Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. Petugas Tenaga Administrasi: Berpendidikan D-III Manajemen Informatika; Mampu mengoperasikan komputer;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Memahami penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud; d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; e. Mampu bekerja dalam Tim; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 3. Tenaga Operator a. Berpendidikan S-1 sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun); c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; d. Memahami penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memiliki kemampuan kerjasama tim.
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 keamanan dan keselamatan pelayanan	Produk yang dikeluarkan adalah rekomendasi yang telah diterbitkan sesuai dengan verifikasi.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Evaluasi data rekomendasi yang dikeluarkan b. Laporan tahunan berupa data rekomendasi yang dikeluarkan

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