

51. Standar Pelayanan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan sebagai berikut: 1. Mengisi Formulir; 2. Fotokopi E-KTP.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian Pemohon Pemohon mengisi formulir Pemohon mendapatkan Informasi yang dibutuhkan Pengaduan diproses sesuai dengan SOP Pemohon menerima Laporan tindak lanjut pengaduan Pemohon Mengisi IKM PROSEDUR PELAYANAN 1. Booking Online atau mengambil No Antrian 2. Pemohon mengisi formulir 3. Pemohon mendapatkan Informasi yang dibutuhkan 4. Pengaduan diproses sesuai dengan SOP 5. Pemohon menerima Laporan tindak lanjut pengaduan 6. Pemohon Mengisi IKM
4.	Jangka waktu penyelesaian	Pemberian Informasi 1 (satu) hari kerja; Penanganan Pengaduan 1 (satu) hari kerja untuk pengaduan yang dapat selesai oleh petugas front office; Penanganan Pengaduan 7 (tujuh) hari kerja untuk pengaduan yang membutuhkan persetujuan administrasi pimpinan.
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: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 2202016

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmpstpmetro@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. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; 3. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pendaftaran Kepesertaan, Pembayaran dan Penghentian Manfaat Jaminan Pensiun; 4. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua bagu Peserta Bukan Penerima Upah; 5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pemberian, Persyaratan, dan Jenis Manfaat Layanan Tambahan Dalam Program Jaminan Hari Tua; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Indonesia; 7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program JKK, JKM, dan JHT; 8. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pemberian Manfaat Jaminan Kehilangan Pekerjaan.
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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 <i>Front Office</i> 1 orang. 2. Petugas <i>Back Office</i> 1 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> : a. Berpendidikan minimal D3 sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 2. Petugas <i>Back Office</i> 1 orang a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; c. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; d. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan;
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	1. Surat Izin ditanda tangani secara elektronik yang dijamin oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan pelayanan	2. Surat Izin dicetak dengan menggunakan <i>QR Code</i> dan autentifikasi dokumen elektronik dapat diverifikasi melalui scan <i>QR code</i> oleh pemohon.
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.

Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



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