



PEMERINTAH KOTA METRO

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. AH. Nasution No.02 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

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



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

Jln. AH. Nasution No.07 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

Nomor SOP	D-15 / 181
Tanggal Pembuatan	23 Juli 2025
Tanggal Revisi	23 Juli 2025
Tanggal Efektif	23 Juli 2025
Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro ISMET, S.E. NIP. 19710716 200312 1 001
Nama SOP	SOP LAYANAN PENGADUAN DPMPTSP

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. Memiliki pengetahuan mengenai tata Kelola pemerintah yang baik; b. Mampu mengoperasikan computer; c. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; d. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan public; e. Memahami penggunaan aplikasi OSS RBA; f. Memahami penggunaan aplikasi SP4N Lapor. g. Memahami tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan.
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
-	1. Komputer 2. Internet 3. Aplikasi SP4N Lapor 4. HP
Peringatan :	Pencatatan/Pendataan :
-	- Buku Agenda Pengaduan

BAGAN ALUR AKTIVITAS PELAYANAN
LAYANAN PENGADUAN DPMPTSP

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		PEMOHON	RESEPSIONIS	FRONT OFFICE	PENATA PERIZINAN AHLI MUDA	KOORDINAT OR	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimesin antrian							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 disetujui	
5	Tindak Lanjut Pengaduan							Draf Pengaduan yang telah disetujui	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 (Tujuh) hari kerja			