



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) PEMBERIAN INFORMASI DAN PENANGANAN 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 / 051
Tanggal Pembuatan	23 Juli 2025
Tanggal Revisi	23 Juli 2025
Tanggal Efektif	23 Juli 2025
Disahkan oleh	KEPALA DINAS PMPTSP KOTA METRO  ISMET, S.E. NIP. 19710716 200312 1 001
Nama SOP	Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
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 bagi 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.	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 2. Internet 3. Printer
Peringatan :	Pencatatan/Pendataan :
-	-

BAGAN ALIR AKTIVITAS PELAYANAN
PEMBERIAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET	
		PEMOHON	FRONT OFFICE	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
1	Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimensin antrian	<pre>graph TD; Start([Start]) --> D1{ }; D1 --> P1[]; P1 --> D2{ }; D2 --> End([End]); D1 --> P2[]; P2 --> D2;</pre>		HP, Laptop/Laptop, Komputer, Mesin Antrian	5 menit	Formulir yang terisi		
2	Mengisi formulir pengaduan			Mengisi Formulir; Fotokopi E-KTP.	5 menit			
3	Pemohon mendapatkan Informasi yang dibutuhkan, Pengaduan diproses sesuai dengan SOP				Formulir yang terisi	n/a		
4	Pemohon menerima Laporan tindak lanjut pengaduan				Formulir yang terisi	1 hari	laporan tindak lanjut	
5	Pemohon Mengiisi IKM				laporan tindak lanjut	5 menit		
Total Waktu Penerbitan Izin Setelah Berkas Lengkap dan Benar				7 (tuju) hari kerja				