



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
PELAYANAN 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 / 050
Tanggal Pembuatan	23 Juli 2025
Tanggal Revisi	23 Juli 2025
Tanggal Efektif	23 Juli 2025
Disahkan oleh	KEPALA DINAS PMPTSP KOTA METRO  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. Peraturan Direksi No 18 Tahun 2020 tentang Pedoman standar pelayanan peserta program JKN Peraturan Menteri TenagaKerja Republik Indonesia Nomor. PER.07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja.	- <i>Creating Future Value For The Customer</i> - <i>Membership Administration Management</i> - <i>Membership Law & Regulation</i> - <i>Product Management</i>
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
-	- Komputer
Peringatan :	Pencatatan/Pendataan :
1. SLA tidakdipatuhi oleh Unit KerjaTerkait 2. PengaduanbukanmerupakanKewenanganPihak BPJS Kesehatan	-

**BAGAN ALUR AKTIVITAS PELAYANAN
PEMBERIAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN**

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA			STAF PPP	SUPERVISOR FRONTLINER	MUTU BAKU			KET
		PESERTA	UNIT KERJA TERKAIT	STAF FRONTLINER			KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Memastikan Operasional Layanan									
2	Peserta datang ke MPP									
3	Menyapa, Mengkonfirmasi kebutuhan peserta									
4	Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimesin antrian						HP, Laptop/Laptop, Komputer, Mesin Antrian	1 menit	Nomor booking, nomor antrian	
5	Layanan Perbantuan									
6	Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean						Struk Antrian	30 menit	Struk Antrian	
7	Merespon Kebutuhan Peserta						Bukti atau kronologi Pengaduan		Tanggapan dan penjelasan terhadap pengaduan	
8	Mengambil alih penanganan pengaduan Peserta <i>Hard Complain</i>									
9	Memberikan penjelasan lebih lanjut						Bukti atau kronologi Pengaduan	30 menit	Tanggapan dan penjelasan terhadap pengaduan	
10	Eskalasi Pengaduan <i>Hard Complain</i>						Kebutuhan informasi penanganan pengaduan	60 menit	Tanggapan dan penjelasan terhadap pengaduan	
11	Mengisi SUPEL dan meninggalkan loket pelayanan						SUPEL	1 menit	Luaran Aplikasi SUPEL	
12	Menyampaikan Pengaduan secara tertulis						Penjelasan dari petugas		Surat pengaduan	Pro-Ops dan IK Penanganan Pengaduan Tidak Langsung
Total Waktu (setelah berkas lengkap)									3 Jam	