

50. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN INFORMASI DAN PENAGANAN 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. Nomor Antrean; 2. Entri Data Kronologi Pengaduan Berbasis Aplikasi SIPP; 3. KTP; 4. Kartu BPJS Kesehatan, 5. No Hp dan Email dan; 6. Kronologi Pengaduan.
.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN <pre>graph TD; A[memastikan Operasional Layanan] --> B[Peserta datang ke MPP]; B --> C[Booking Online atau mengambil No Antrian]; C --> D[Menyapa, Mengkonfirmasi kebutuhan peserta]; D --> E[Merespon Kebutuhan Peserta]; E --> F[Mengambil alih penanganan pengaduan Peserta Hard Complain]; F --> G[Memberikan penjelasan lebih lanjut]; G --> H[Eskalasi Pengaduan hard Complain]; H --> I[Mengisi SUPEL dan meninggalkan loket pelayanan]; I --> J[Menyampaikan Pengaduan secara tertulis]; E --> K[Tidak sesuai dikembalikan kepada pelanggan]; K --> D; G --> L[Tidak sesuai dikembalikan kepada pelanggan]; L --> F;</pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		MEKANISME PELAYANAN
		1. Supervisor Frontliner memastikan Operasional Layanan; 2. Peserta datang ke MPP; 3. Booking Online atau mengambil No Antrian; 4. Peserta Menunggu antrean; 5. Menyapa, Mengkonfirmasi kebutuhan peserta; 6. Merespon Kebutuhan Peserta; 7. Mengambil alih penanganan pengaduan Peserta Hard Complain; 8. Eskalasi Pengaduan hard Complain; 9. Mengisi SUPEL dan meninggalkan loket pelayanan dan; 10. Menyampaikan Pengaduan secara tertulis.
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) jam
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.dpmpptspmetro@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. 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.
2.	Sarana, prasarana,	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau fasilitas	4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 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. Staf Frontliner 2. Staf PPP 3. Supervisor Frontliner
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Staf Frontliner a. Berpendidikan minimal Sarjana/diploma sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi; e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 2. Staf PPP g. Berpendidikan minimal Sarjana/diploma sederajat; a. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi SUPEL; b. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; c. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 3. Supervisor Frontliner : a. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan b. Memiliki Sertifikasi; c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola yang baik; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e. 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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	1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana; 3. Kotak P3K; 4. Pengawasan Ruang Pelayanan dan Parkir dilengkapi oleh CCTV dan; 5. Jaminan keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
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.

Revisi Ke 2
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



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