

49. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Produk pelayanan                | Pelayanan Administratif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | Persyaratan Pelayanan Administratif sebagai berikut:<br>1. Nomor Antrean;<br>2. Formulir Entri Data;<br>3. KTP/KK<br>4. Rekening Tabungan;<br>5. Kartu BPJS Kesehatan,<br>6. No Hp dan Email dan;<br>7. Surat Keterangan dan<br>8. Materai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| .   | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p style="text-align: center;"><b>PROSEDUR PELAYANAN IZIN</b></p> <div><div>Supervisor Frontliner memastikan Operasional</div><div>↓</div><div>Peserta datang ke MPP</div><div>↓</div><div>Booking Online atau mengambil No Antrian</div><div>↓</div><div>Menyapa, Mengkonfirmasi kebutuhan peserta</div><div>↓</div><div>Melengkapi persyaratan autodebet</div><div>↓</div><div>mengidentifikasi kebutuhan calon peserta dan melakukan verifikasi berkas sesuai dengan segmen peserta serta mengisi data di ceklis persyaratan (Faskes, No HP dan alamat jika berbeda dengan KTP)</div><div>↓</div><div>Melakukan pengisian formulir autodebet</div><div>↓</div><div>Melengkapi ceklis persyaratan (Faskes, No HP dan Alamat jika berdeda dengan KTP)</div><div>↓</div><div>Mengecek formulir aotodebet dan kelengkapan data di ceklis persyaratan (Faskes, No HP dan Alamat jika berbeda dengan KTP)</div><div>↓</div><div>Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimensin antrian</div><div>↓</div></div> <div>Tidak sesuai dikembalikan kepada pelanggan</div> <div>Tidak sesuai dikembalikan kepada pelanggan</div> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | <div><div>↓</div><div>Layanan Perbantuan</div><div>↓</div><div>Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean</div><div>↓</div><div>Menerima memverifikasi, memvalidasi dan melakukan entri data peserta pada formulir elektronik sekaligus mengkonfirmasi kembali terhadap data yang dientry secara langsung kepada peserta</div><div>↓</div><div>Memberikan persetujuan hasil konfirmasi</div><div>↓</div><div>Menyimpan data, mencetak DIP, informed consent dan menjelaskan terkait lembar informed consent</div><div>↓</div><div>Melakukan pencetakan Kartu</div><div>↓</div><div>Mendatangi tanda terima kartu</div><div>↓</div><div>memberikan edukasi</div><div>↓</div><div>Mengelola formulir otorisasi autodebet</div><div>↓</div><div>Melakukan Verifikasi rekening tabungan dan mendaftarkan pembayaran melalui autodebet</div><div>↓</div><div>Mengirikan feedback terkait pendaftaran auto debet</div><div>↓</div><div>Melakukan pembayaran melalui mekanisme autodebet</div><div>↓</div><div>Mengisi SUPEL dan meninggalkan loket pelayanan</div><div>↓</div><div>Mencetak dan mendistribusikan kartu peserta</div></div> |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                          | <b>MEKANISME PELAYANAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|     |                                          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Supervisor Frontliner memastikan Operasional Layanan;</li><li>2. Peserta datang ke MPP;</li><li>3. Menyambut, Menyapa, dan menanyakan keperluan Peserta;</li><li>4. Melengkapi persyaratan autodebet;</li><li>5. mengidentifikasi kebutuhan calon peserta dan melakukan verifikasi berkas sesuai dengan segmen peserta serta mengisi data di ceklis persyaratan (Faskes, No HP dan alamat jika berbeda dengan KTP);</li><li>6. Melakukan pengisian formulir autodebet;</li><li>7. Melengkapi ceklis persyaratan (Faskes, No HP dan Alamat jika berdeda dengan KTP);</li><li>8. Mengecek formulir aotodebet dan kelengkapan data di ceklis persyaratan (Faskes, No HP dan Alamat jika berbeda dengan KTP);</li><li>9. Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimensin antrian;</li><li>10. Layanan Perbantuan;</li><li>11. Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean;</li><li>12. Menerima memverifikasi, menvalidisasi dan melakukan entri data peserta pada formulir elektronik sekaligus mengkonformasi kembali terhadap data yang dientry secara langsung kepada peserta;</li><li>13. Memberikan persetujuan hasil konfirmasi;</li><li>14. Menyimpan data, mencetak DIP, informed consent dan menjelaskan terkait lembar informed consent;</li><li>15. Memberikan persetujuan dengan melakukan tanda tangan pada DIP elektronik dan informed consent yang telah dicetak atau memberikan persetujuan menggunakan finger print;</li><li>16. Melakukan pencetakan Kartu;</li><li>17. Mendatangani tanda terima kartu;</li><li>18. memberikan edukasi;</li><li>19. Mengelola formulir otorisasi autodebet;</li><li>20. Melakukan Verifikasi rekening tabungan dan mendaftarkan pembayaran melalui autodebet;</li><li>21. Mengirikan feedback terkait pendaftaran auto debet;</li><li>22. Melakukan pembayaran melalui mekanisme autodebet;</li><li>23. Mengisi SUPEL dan meninggalkan loket pelayanan dan;</li><li>24. Mencetak dan mendistribusikan kartu peserta.</li></ol> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 35 hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Sesuai dengan tingkatan Kelas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Pengaduan</li><li>2. E-mail: <a href="mailto:pmpptspkotametro@gmail.com">pmpptspkotametro@gmail.com</a></li><li>3. SP4N Lapor</li><li>4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor</li><li>5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850</li><li>6. Telepon : (0725) 2202016</li><li>7. Fax: (0725) 2202016</li><li>8. Kotak saran/pengaduan</li><li>9. Formulir survey IKM</li><li>10. E-Pengaduan melalui : <a href="mailto:pengaduan.dpmpptspmetro@gmail.com">pengaduan.dpmpptspmetro@gmail.com</a></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | <p>Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi aduan;</li> <li>2. Mediasi;</li> <li>3. Koordinasi dan cek lokasi;</li> <li>4. Penyelesaian/Sanksi.</li> </ol> <p>SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;</li> <li>2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda;</li> <li>3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</li> <li>4. 1 orang OPD Teknis.</li> </ol> <p>Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.</p> |

**Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing**

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Direksi No 52 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kepesertaan dan Basis Data Kepersetaan.</li> <li>3. Peraturan Direksi No 18 Tahun 2020 tentang Pedoman standar pelayanan peserta program JKN Peraturan Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia Nomor. PER.07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC</li> <li>2. Ruangan Layanan Disabilitas</li> <li>3. Aplikasi Booking Pendaftaran</li> <li>4. Mesin Antrian</li> <li>5. Tempat Bermain Anak</li> <li>6. Pojok Baca dan Perpustakaaan Mini</li> <li>7. Ruang Laktasi</li> <li>8. Unit Kesehatan MPP</li> <li>9. Parkir Kusus Disabilitas</li> <li>10. Kursi Roda</li> <li>11. Tempat parkir</li> <li>12. Food Court</li> <li>13. Mobil dan sepeda motor dinas</li> <li>14. Almari dokumen</li> <li>15. Rak arsip</li> <li>16. Meja</li> <li>17. Kursi</li> <li>18. Komputer dan printer</li> <li>19. Telepon/Faksimile</li> <li>20. Alat tulis kantor</li> <li>21. Toilet umum</li> <li>22. Toilet Kusus Disabilitas</li> <li>23. Jaringan internet</li> <li>24. Koran/bahan bacaan</li> <li>25. TV</li> <li>26. Mushola</li> </ol> |

| NO. | KOMPONEN                                  | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.  | Jumlah pelaksana                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf Frontliner</li> <li>2. Staf ADMKPST</li> <li>3. Staf Supervisor Frontliner</li> <li>4. Bidang Penagihan dan Keuangan</li> <li>5. Bank</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.  | Kompetensi Pelaksana                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf Frontliner <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berpendidikan minimal Sarjana/diploma sederajat;</li> <li>b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>c. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>d. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi;</li> <li>e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;</li> <li>f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.</li> </ol> </li> <li>2. Staf ADMKPTS <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berpendidikan minimal Sarjana/diploma sederajat;</li> <li>a. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi SUPEL;</li> <li>b. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;</li> <li>c. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.</li> </ol> </li> <li>3. Supervisor Frontliner : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan</li> <li>b. Memiliki Sertifikasi;</li> <li>c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola yang baik;</li> <li>d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;</li> <li>e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.</li> </ol> </li> </ol> |
| 5.  | Pengawasan internal                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan oleh tim audit internal.</li> <li>3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.</li> <li>4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.  | Jaminan pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7.  | Jaminan keamanandan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR);</li> <li>2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana;</li> <li>3. Kotak P3K;</li> <li>4. Pengawasan Ruang Pelayanan dan Parkir dilengkapi oleh CCTV dan;</li> <li>5. Jaminan keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                         |
|-----|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | 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,



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