

	SOP KANTOR KSOP KELAS IV KALIANGET	Nomor SOP	: KP.903/40/2/KSOP.KLG/2024
		Tgl. Ditetapkan	: 1 April 2024
		Tgl. Revisi	
		Tgl. Diberlakukan	: 1 April 2024
		Ditetapkan oleh	KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS KANTOR KELAS IV KALIANGET KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KALIANGET AZWAR HAS, S.H., M.Hum. Penata (III/d) NIP. 19831012 200502 1 001

PELAYANAN PUBLIK

Dasar Hukum:	Cara Mengatasi:
1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan; 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 50 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan; 4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap; 5 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan;	Dilakukan kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan SOP dan peraturan perundang yang berlaku.
Keterkaitan:	Peralatan:
Panduan Sistem Manajemen Mutu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget	1 Komputer; 2 Alat Tulis Kantor; 3 Printer; 4 Jaringan Internet.
Peringatan:	
Apabila kegiatan SOP Pelayanan Publik tidak dilaksanakan maka penerapan SOP di lapangan mengalami kendala dan tiak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.	

SOP PELAYANAN PUBLIK

NO	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET.
		PETUGAS PELAYANAN	DUTA PELAYANAN	SECURITY	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	8	9	10	
1.	a. Menyambut tamu dan menerima tamu dengan senyum (tidak boleh cemberut), sikap ramah, memperkenalkan diri, berjabat tangan atau berdiri dengan mengucapkan salam dan sapa "Selamat... Bapak/Ibu, Saya dengan...(sebutkan nama) ada yang bisa saya bantu", sembari meminta tamu untuk mengisi Buku Tamu dan tamu diminta meninggalkan kartu indetisat pengenal dan ditukar dengan kartu Visitor untuk Tamu; b. Menanyakan maksud Tujuan Tamu; dan c. Mengarahkan Tamu menuju ruang pelayanan Satu Atap.				a. Informasi yang umum dan juga spesifik dan tanda pengenal tamu; b. Informasi yang dibutuhkan; c. Data tamu.	1 Menit	Data Tamu	Ketika tamu masuk hendaknya berperilaku sopan dengan berdiri dan tersenyum
2.	Menyambut Tamu dengan Senyum, Salam dan Sapa "Selamat ... Bapak/Ibu, Selamat Datang di Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget" dan menanyakan tujuan Tamu kemudian mengarahkan Tamu untuk mencetak Nomor Antrian pelayanan, dan mempersilahkan Tamu untuk Duduk dan menunggu panggilan di ruang tunggu pelayanan;					3 Menit	a. Informasi yang umum dan juga spesifik dan tanda pengenal tamu; b. Informasi yang dibutuhkan; c. Data Tamu.	berdiri di hadapan tamu dengan postur tegak dan menanyakan dengan sopan ramah dan jelas.
3.	a. Petugas Pelayanan memanggil sesuai nomor antrian dan menyambut tamu dengan berdiri sembari senyum dan salam "Selamat Bapak/Ibu" kemudian mempersilakan tamu untuk duduk dan kemudian memberikan pelayanan sesuai yang tamu butuhkan; b. Mengucapkan terimakasih atas kedatangannya dan mengucapkan salam; c. Tamu meninggalkan ruang Pelayanan Satu Atap dan menuju gerbang depan kantor guna menukarkan kartu visitor tamu dengan kartu identitas pengenal tamu yang telah dititipkan di security pada awal kedatangan.				a. Informasi yang umum dan juga spesifik dan tanda pengenal tamu; b. Informasi yang dibutuhkan; c. Data tamu.	10 Menit	Informasi yang dibutuhkan	Menerima berkas dari tamu dan menyerahkan kembali sebaiknya menggunakan kedua tangan

RIWAYAT PERUBAHAN SOP PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
NO.	ISI PERUBAHAN	TANGGAL BERLAKU