

**STANDAR PELAYANAN (SP)**

**IZIN USAHA ANGKUTAN LAUT BAGI BADAN USAHA YANG BERDOMISILI DALAM WILAYAH DAN BEROPERASI PADA LINTAS PELABUHAN ANTAR DAERAH KABUPATEN/KOTA DALAM WILAYAH DAERAH PROVINSI**

| NO | KOMPONEN                   | URAIAN  |
|----|----------------------------|---|
| 1. | Persyaratan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Permohonan Ditujukan Kepada Kepala DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Tenggara, bermaterai dan distempel basah (tanda tangan dan cap perusahaan asli bukan scan)</li> <li>- Fotocopy akte pendirian perusahaan</li> <li>- Fotocopy NPWP perusahaan</li> <li>- Surat keterangan domisili perusahaan</li> <li>- Fotocopy KTP pemilik atau penanggung jawab</li> <li>- Rekomendasi Adpel/Kanpel</li> <li>- Surat rekomendasi teknis dari Dinas Perhubungan Provinsi</li> <li>- Surat kuasa apabila pengurusan diwakilkan</li> </ul>   |
| 2. | Biaya                      | Gratis  |
| 3. | Standar Mekanisme/Prosedur | Sesuai SOP  |
| 4  | Waktu                      | 14 Hari Kerja (Sejak tanggal diterimanya permohonan lengkap dan sah   |
| 5  | Spesifikasi Produk         | Izin Usaha Angkutan Laut Bagi Badan Usaha Yang Berdomisili Dalam Wilayah Dan Beroperasi Pada Lintas Pelabuhan Antar Daerah Kabupaten/Kota Dalam Wilayah Daerah Provinsi   |
| 6  | Penanganan Pengaduan       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak pengaduan,</li> <li>- Email : <a href="mailto:pengaduanptspprov@gmail.com">pengaduanptspprov@gmail.com</a></li> <li>- Fax : (0401)3126182</li> <li>- Wa : 08114090871 , 085241766401</li> <li>- <a href="http://sispadu.sultraprov.go.id">sispadu.sultraprov.go.id</a></li> <li>- <a href="http://dpmpstsp.sultraprov.go.id">dpmpstsp.sultraprov.go.id</a></li> <li>- Klinikpengaduan(bidanglayanpengaduan)</li> </ul>   |
| 7  | Dasar hukum                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan menteri perhubungan nomor PM 93 tahun 2013 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan angkutan laut sebagaimana telah diubah dengan peraturan menteri perhubungan nomor PM 74 tahun 2016 tentang perubahan dan pengusahaan angkutan laut</li> <li>- Peraturan menteri Perhubungan nomor PM 189 tahun 2015 no 1844 sebagaimana telah diubah dengan peraturan menteri perhubungan nomor 189 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja kementerian perhubungan</li> <li>- Peraturan menteri perhubungan nomor 11 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal</li> <li>- Peraturan menteri perhubungan nomor PM 146 tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan menteri perhubungan nomor PM 51 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut</li> <li>- Peraturan menteri perhubungan nomor PM 152</li> </ul> |

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
|    |                            | tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan bongkar muat barang dari dan ke kapal  |
| 8  | Sarana fasilitas           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat parkir</li> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Ruang laktasi</li> <li>- Ruang bermain anak</li> <li>- Toilet pria/wanita/disabilitas</li> <li>- Kantin</li> <li>- Ruang Shalat</li> <li>- Kursi Roda untuk Difabel</li> <li>- Jalur Khusus Difabel</li> <li>- Layar Informasi</li> <li>- Komputer</li> <li>- Laptop</li> <li>- Printer/Scan/foto copy</li> <li>- Full AC</li> <li>- Wi-fi</li> <li>- Telepon</li> <li>- Fax</li> <li>- Payung</li> <li>- Koran</li> <li>- ATK</li> </ul> |
| 9  | Kompetensi                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- SDM telah mengikuti pelatihan Tk. dasar 12 Orang</li> <li>- Pelatihan lanjutan</li> <li>- Pelatihan sektoral</li> <li>- Pelatihan pelayanan prima petugas front office</li> </ul>  |
| 10 | Pengawasan                 | Pengawasan berjenjang (Kasi-Kabid-Kadis)  |
| 11 | Jumlah pelaksana           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerima tamu 2 Orang</li> <li>- Front office 4 Orang</li> <li>- Back Office 2 Orang</li> </ul>  |
| 12 | Jaminan Pelayanan          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selesai tepat waktu</li> </ul>   |
| 13 | Jaminan Keamanan           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu sistem antrian</li> <li>- Bebas calo (menggunakan ID resmi dan surat kuasa)</li> <li>- Cap basah</li> <li>- Barcode</li> <li>- Sistem online</li> </ul>  |
| 14 | Evaluasi kinerja pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>- Evaluasi kinerja internal</li> </ul>   |