

**STANDAR PELAYANAN (SP)**

**IZIN PENGELOLAAN TERMINAL UNTUK KEPENTINGAN SENDIRI (TUKS) DI DALAM DAERAH LINGKUNGAN KERJA PELABUHAN (DLKR)/DAERAH LINGKUNGAN KEPENTINGAN PELABUHAN (DLKP) PELABUHAN PENGUMPAN REGIONAL**

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>- Surat penetapan lokasi dari Bupati/Walikota</li> <li>- Rekomendasi Adpel/Kanpel setempat</li> <li>- Rekomendasi PT.Pelindo</li> <li>- Fotocopy NPWP</li> <li>- Bukti penggunaan/penyewaan perairan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut</li> <li>- Berita acara pemeriksaan fisik</li> <li>- Foto-foto dokumentasi fasilitas pelabuhan</li> <li>- Surat kuasa bermaterai apabila proses 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 Pengelolaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (Tuks) Di Dalam Daerah Lingkungan Kerja Pelabuhan (Dlkr)/Daerah Lingkungan Kepentingan Pelabuhan (Dlkp) Pelabuhan Pengumpulan Regional
6	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak pengaduan,</li> <li>- Email : pengaduanptspprov@gmail.com</li> <li>- Fax : (0401)3126182</li> <li>- Wa : 08114090871 , 085241766401</li> <li>- sispadu.sultraprov.go.id</li> <li>- dpmpstsp.sultraprov.go.id</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 perusahaan angkutan laut sebagaimana telah diubah dengan peraturan menteri perhubungan nomor PM 74 tahun 2016 tentang perubahan dan perusahaan 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 perusahaan keagenan kapal</li> <li>- Peraturan menteri perhubungan nomor PM 146 tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan</li> </ul>

		<p>menteri perhubungan nomor PM 51 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan menteri perhubungan nomor PM 152 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan perusahaan bongkar muat barang dari dan ke kapal</li> </ul>
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>