

## STANDAR PELAYANAN

Satuan Kerja : DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KOTA PEKALONGAN  
 Jenis Pelayanan : Penerimaan Tamu  
 Dasar Hukum :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Naskah Birokrasi Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Tata Dinas Instansi Pemerintah
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.

| NO | KOMPONEN              | URAIAN  |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan           | a. Form Tamu<br>b. Buku Tamu<br>c. ATK<br>d. Identitas dan tanda pengenal   |
| 2  | Prosedur              | a. Menyapa tamu dan mempersilahkan tamu<br>b. Menanyakan tujuan kedatangan tamu dan meminta tamu untuk mengisi form tamu yang disediakan<br>c. Mengisi buku tamu yang telah disediakan<br>d. Tamu dipersilahkan menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan<br>e. Meminta persetujuan Bidang terkait<br>f. Menginformasikan menerima tamu apabila bagian terkait bersedia, jika tidak maka diberitahukan berkunjung dilain waktu<br>g. Meninggalkan identitas dan menggunakan tanda pengenal yang telah disediakan<br>h. Petugas mengantar tamu untuk bertemu dengan bidang terkait<br>i. Bertemu dengan bidang terkait dan menyelesaikan urusan |
| 3  | Waktu Pelayanan       | 6 (Enam) hari kerja<br>- Senin-Kamis  |
| 4  | Biaya Pelayanan       | Gratis  |
| 5  | Produk Pelayanan      | Penerimaan Tamu   |
| 6  | Pengelolaan Pengaduan | a. Pengaduan Tak Langsung<br>1. Telepon : (0285) 423993<br>2. Email : <a href="mailto:dkpkotapekalongan46@gmail.com">dkpkotapekalongan46@gmail.com</a><br>3. Pejabat Pengaduan :<br>b. Pengaduan Langsung<br>1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas<br>2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi<br>3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke pejabat DKP<br>4. Pejabat DKP menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi   |
| 7  | Sarana dan prasarana  | a. Seperangkat Komputer<br>b. Memahami peraturan-peraturan yang ada<br>c. Alat Hitung/Kalkulator  |
| 8  | Kompetensi Pelaksana  | a. D3<br>b. Mampu berkomunikasi dengan baik<br>c. Mampu mengoperasikan komputer   |
| 9  | Pengawasan Internal   | Sub Bagian Umum dan Kepegawalan   |
| 10 | Jumlah Pelaksana      | 2 (dua) orang   |
| 11 | Jaminan Pelayanan     | Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya   |



|    |  |   |
|----|--|---|
| 12 | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | a. Lingkungan aman<br>b. Kondisi ruangan nyaman     |
| 13 | Evaluasi Kinerja                           | Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan |