

## IZIN PENGOPERASIAN PELABUHAN SELAMA 24 JAM

### Service Delivery

1.	<p><b>Persyaratan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan yang bersangkutan (bermaterai Rp. 10.000;-);</li> <li>2. Fotocopy NPWP dan KTP yang masih berlaku;</li> <li>3. surat keterangan domisili perusahaan;</li> <li>4. Akte pendirian perusahaan dari notaris dan perubahannya dengan pengesahan dari Menkumham untuk badan usaha, yang di dalamnya terdapat struktur kepemilikan saham dan jajaran direksi/organisasi perusahaan.</li> <li>5. Bukti Penguasaan tanah daratan oleh perusahaan yang dapat berupa : a. Sertifikat hak atas tanah (SHM/ HGB ); atau b. Akte jual beli yang disahkan notaris/PPAT; atau c. Surat perjanjian sewa menyewa.</li> <li>6. Izin Prinsip Pemanfaatan Ruang dan atau Izin Lokasi yang menunjukkan bahwa lokasi tersebut sesuai dengan peruntukannya berdasarkan RTRW;</li> <li>7. Rekomendasi dari Dinas Perhubungan</li> </ol>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Menerima Dokumen Perizinan]             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke loket pelayanan untuk mendapatkan informasi dan formulir permohonan perizinan dari petugas pelayanan</li> <li>2. Pemohon mengisi formulir permohonan yang disediakan untuk pengajuan permohonan perizinan</li> <li>3. Pemohon mendaftarkan dan memasukkan kelengkapan berkas permohonan ke petugas di loket pelayanan ( front office)</li> <li>4. Apabila dokumen perizinan telah selesai di proses, pemohon dapat mengambil dokumen perizinan tersebut melalui petugas di loket pelayanan</li> </ol>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>Maksimal 3 (tiga) hari kerja</p>
4.	<p><b>Biaya/ Tarif</b></p> <p>Rp 0,- / Gratis</p>
5.	<p><b>Produk Pelayanan</b></p> <p>Izin Pengoperasian Pelabuhan Selama 24 Jam</p>
6.	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui : Media/sarana yang dapat digunakan untuk berinteraksi antara pemohon dan petugas yang melayani antara lain melalui pengaduan langsung, email, atau surat aduan secara tertulis             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA dan Chatbot 08114334123</li> <li>4) Telepon : (0564) 23765</li> <li>5) Email : <a href="mailto:dpmpptspsgu@mail.sanggau.go.id">dpmpptspsgu@mail.sanggau.go.id</a></li> <li>6) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id/">www.lapor.go.id/</a> dpmpptsp. Sanggau.go.id )</li> <li>7) Media Sosial Facebook : Dpmpptsp Sanggau dan Instagram : dpmpptspsgu</li> </ol> </li> </ol>

<p>2. Alur Penanganan Pengaduan</p>	<pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara langsung, lisan, telepon dan tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre>
<p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat memerlukan pemantauan ke lapangan, selambat – lambatnnya 7 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan bersifat memerlukan pemantauan kelapangan dan koordinasi antar Instansi, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> </ol>

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran</li> <li>3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas
	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mall Pelayanan Publik</li> <li>2. Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin udara ( AC sentral ) dan kursi sofa</li> <li>3. Tempat parkir kendaraan roda dua dan roda empat terpisah</li> <li>4. Gerai pelayanan</li> <li>5. ATK</li> <li>6. Komputer dan Printer</li> <li>7. Jaringan Internet</li> </ol> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang laktasi</li> <li>2. Tempat bermain anak</li> <li>3. Ruang konsultasi dan pengaduan</li> <li>4. Perpustakaan</li> <li>5. Mesin antrian elektronik</li> <li>6. Televisi</li> <li>7. Musola</li> <li>8. Kantin</li> <li>9. Area merokok</li> <li>10. Area fotokopi</li> <li>11. Toilet umum dan disabilitas</li> <li>12. Kursi roda</li> <li>13. Genset</li> <li>14. Tabung pemadam api ( APAR )</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber daya manusia dibekali dengan bimbingan-bimbingan teknis mengenai perizinan</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>3. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li><li>5. Memiliki etika pelayanan MESRA yaitu Melayani, Efektif dan Efisien, Sopan, Ramah dan Amanah.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li><li>2. dilaksanakan secara kontinyu</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	Delapan (8) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima</li><li>2. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu dan biaya</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat izin/surat keputusan izin yang dibubuhi tanda tangan, nomor, tanggal serta cap stempel basah sehingga dijamin keasliannya.</li><li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop dinas</li><li>3. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada setiap pemohon sesuai dengan peraturan yang berlaku</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin dan kontinyu per triwulan, per semester dan evaluasi tahunan</li><li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) dengan cara setiap pemohon yang telah rampung mengurus dokumen perizinannya wajib mengisi kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) secara elektronik di aplikasi SIPADU.</li></ol>