



Nomor : B.1894/SP-KR/PPNK/VIII/2024
 Tanggal Terbit : 09 Agustus 2024
 Tanggal Berlaku : 09 Agustus 2024
 Nama Pelayanan : Pelayanan Publik Terhadap Kelompok Rentan

KOMPONEN	URAIAN
a. Komponen Service Delivery	
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyandang Disabilitas 2. Kelompok Lanjut Usia (Lansia) 3. Ibu Hamil dan Menyusui 4. Ibu dengan Balita 5. Dokumen persyaratan sesuai pelayanan yang dibutuhkan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa melakukan permohonan mandiri melalui aplikasi untuk masing – masing pelayanan dan dapat pula mendatangi Kantor Pelayanan Terpadu (tatap muka) 2. Pada pelayanan tatap muka, pengguna jasa akan diberikan nomor antrian, kursi tunggu, dan loket prioritas 3. Pengguna Jasa mencantumkan nomor kontak yang dapat dihubungi dan alamat jelas pada lembar permohonan 4. Setelah proses pelayanan selesai, petugas akan mengantarkan produk layanan kepada pengguna jasa sesuai alamat dan informasi yang diberikan oleh pengguna jasa
Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan norma waktu pada Standar Pelayanan yang dibutuhkan
Biaya / tarif	Sesuai dengan tarif yang tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
Produk Pelayanan	Sesuai dengan produk layanan pada Standar Pelayanan yang dibutuhkan.
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan kotak saran dan aduan di Kantor Pelayanan Terpadu 2. Email : ppn.kejawanan@kkp.go.id 3. WA Center : 08112010884 4. Kanal Pengaduan SP4N LAPOR 5. Media sosial yang dikelola oleh UPT PPN Kejawanan : <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram @ppnkejawanan b. Facebook PPN Kejawanan Cirebon c. Youtube @humasppnkejawanan d. TikTok @ppnkejawananofficial 6. Pengelolaan aduan dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan

b. Komponen <i>Manufacturer</i>	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas 3. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan di Bidang Kelautan dan Perikanan 4. Keputusan Menteri Nomor 54 tahun 2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Pelayanan Terpadu 2. Tempat parkir prioritas 3. Toilet prioritas 4. Ruang tunggu berpendingin ruangan 5. Air minum gratis bagi pengguna jasa 6. Kursi tunggu prioritas 7. Loker Prioritas 8. Front Office 9. Nomor antrian prioritas 10. Guiding Block 11. Ruang Laktasi 12. Area bermain bagi anak – anak 13. Alat bantu dengar (<i>hearing aid</i>) 14. Alat bantu melihat 15. Buku informasi layanan dengan huruf braille 16. Alat bantu jalan 17. Petugas pendamping
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai dengan persyaratan kompetensi pelaksana pelayanan dibutuhkan 2. Telah mengikuti sosialisasi dan pelatihan sensitivitas disabilitas
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Pelabuhan 2. Sekretariat Ditjen Perikanan Tangkap
Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan Surat Penugasan Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Nomor B.559/PPNK/KP.440/II/2024 tentang Perubahan atas Surat Penugasan Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Nomor B.18/PPNK/KP.440/I/2024 tentang Petugas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Tahun 2024

Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan
Jaminan Keamanan	Jaminan keamanan bagi pengguna jasa oleh petugas keamanan Kawasan PPN Kejawanan.
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Masyarakat setiap Triwulan

Kepala Pelabuhan
Sawono A.Pi

