



PEMERINTAH KABUPATEN BARITO TIMUR
KECAMATAN BENUA LIMA

Alamat : Jl. A. Yani Rt. 02 No. 89 Taniran Kode Pos 73661
Email : Kec.Benualima@gmail.Com, Website : Kec-benualima.bartimkab.go.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) KASI PELAYANAN
KANTOR KECAMATAN BENUA LIMA
Nomor : 005 / 39 / B.Lima / 2025

1. Tujuan

- Menyediakan panduan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
- Meningkatkan kualitas pelayanan dengan prosedur yang terstandar, cepat, tepat, dan ramah.

2. Dasar

- Undang -Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 , tentang Pelaksanaan Undang -Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021, tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Tata Naskah Dinas Pemerintah Daerah.

2. Ruang Lingkup

- SOP ini berlaku untuk seluruh staf yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau penerima layanan.

3. Referensi

- Kebijakan mutu Unit Organisasi.
- Standar pelayanan yang diakui.
- Peraturan pemerintah terkait pelayanan publik.

4. Definisi

- *Pelanggan*: Individu atau kelompok yang menerima layanan dari organisasi, baik internal maupun eksternal.
- *Staf Pelayanan*: Karyawan yang bertugas memberikan layanan langsung kepada pelanggan.

5. Prosedur Kerja

A. Persiapan Pelayanan

1. Pastikan meja dan lingkungan pelayanan bersih dan rapi sebelum mulai melayani pelanggan.
2. Siapkan peralatan yang diperlukan, seperti komputer, formulir, dan bahan informasi.

B. Proses Pelayanan

1. Menyambut Penerimaan Layanan

- Sapa penerima layanan dengan ramah dan sopan. Contoh sapaan: "Selamat pagi, ada yang bisa kami bantu?"
- Lakukan kontak mata dan tersenyum untuk memberikan kesan ramah dan perhatian.

2. Identifikasi Kebutuhan

- Tanyakan kebutuhan dengan pertanyaan yang jelas dan tidak berbelit-belit.
- Catat informasi penting atau data yang diperlukan dalam proses pelayanan.

3. Proses Permintaan Layanan

- Pastikan semua persyaratan terpenuhi sebelum memproses permintaan.
- Jelaskan prosedur yang akan dijalankan, termasuk estimasi waktu penyelesaian jika memungkinkan.
- Jika terjadi kendala, segera informasikan pelanggan dan berikan solusi alternatif.

4. Penyelesaian Layanan

- Konfirmasi kembali kepada penerima layanan bahwa layanan telah selesai diberikan.
- Tanyakan kepada penerima layanan apakah ada hal lain yang dapat dibantu.
- Ucapkan terima kasih atas kunjungan atau kepercayaan penerima layanan.

C. Pelaporan dan Dokumentasi

1. Catat setiap permintaan dan hasil pelayanan yang diberikan di dalam sistem atau log pelayanan.
2. Jika ada keluhan atau masukan, catat secara rinci dan sampaikan kepada atasan untuk evaluasi.
3. Lakukan rekap harian/mingguan atau bulanan sesuai ketentuan, dan laporkan hasilnya kepada Atasan sebagai bahan Monitoring dan Evaluasi.

6. Waktu Penyelesaian

- Layanan sederhana: 10-15 menit.
- Layanan menengah: 30-45 menit.
- Layanan kompleks: hingga 1 jam atau lebih .

7. Monitoring dan Evaluasi

- Setiap akhir bulan, lakukan evaluasi kinerja berdasarkan kepuasan pelanggan dan waktu penyelesaian layanan.
- Adakan sesi pelatihan berkala bagi staf pelayanan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, pemahaman produk, dan pemecahan masalah.

8. Tanggung Jawab dan Wewenang

- **Staf Pelayanan** bertanggung jawab untuk melaksanakan SOP ini dalam setiap kegiatan pelayanan.
- **Kepala Seksi Pelayanan** bertanggung jawab atas pengawasan, evaluasi, dan memastikan pelaksanaan SOP berjalan baik.

9. Penutup

- SOP ini berlaku mulai dari tanggal diterbitkan dan akan ditinjau serta diperbaharui sesuai kebutuhan organisasi dan pertauran terbaru.

Ditetapkan di : Taniran
pada Tanggal : 30 Januari 2025

Camat Benua Lima,



Mahadani, S.AP, MM
Pembina (IV/a)
NIP. 19750102 200604 1 004