Selanjutnya Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Sinambela dkk, 2010:5). Standar pelayanan publik merupakan aturan yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

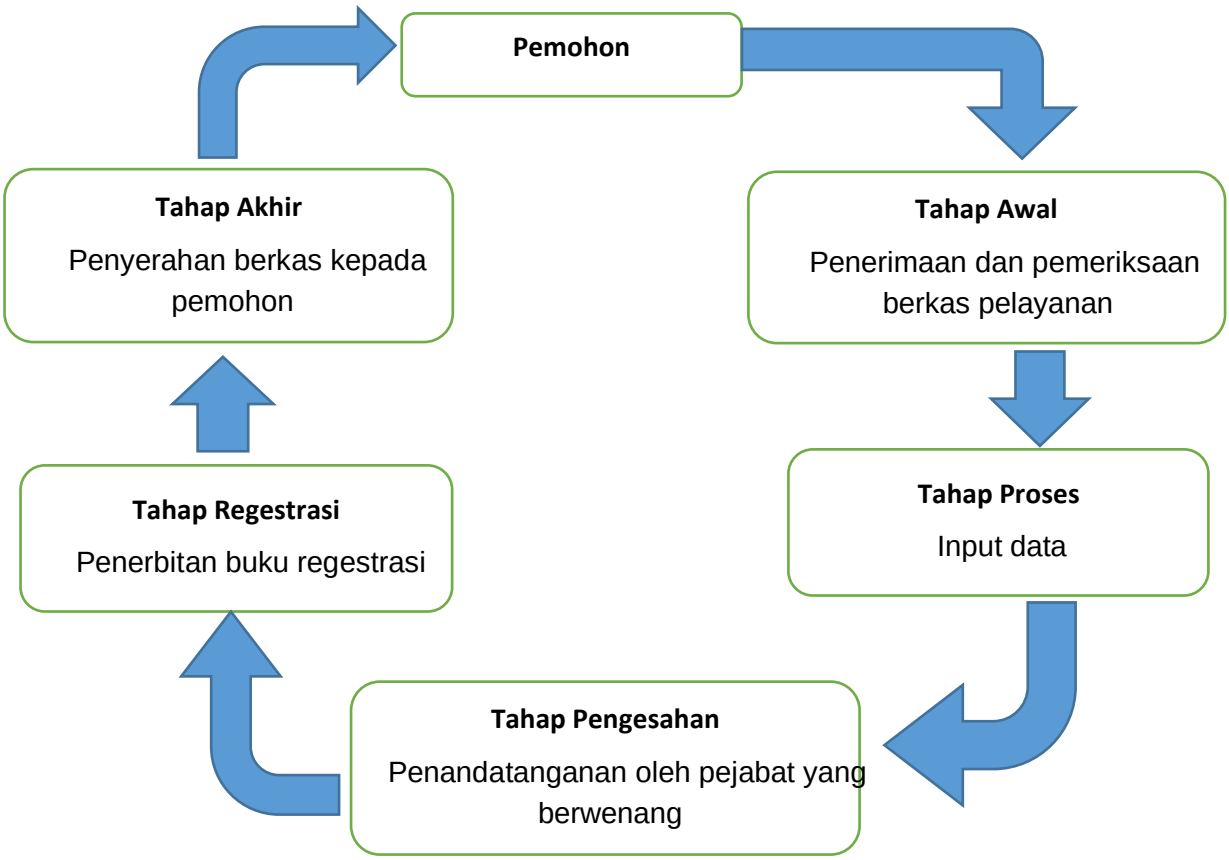
1. Prosedur pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian
   Waktu penyelesaian yang menetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan
   Biaya/tarif pelayanan termasuk rincinannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana
   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

2.5 Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini kepala Kantor Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tawang Kendal selaku pemimpin pelaksana pelayanan harus bisa aktif dalam

mengawasisetiap pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawainya apakah sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, guna untuk kelancaran pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan. Prosedur untuk mendapatkan pelayanan sebagaiC dalam hal pengurusan surat keterangan sewa kios harus memenuhi syarat yang telah ditetapkan atau ditentukan menurut peraturan yang berlaku. apabila terpenuhi dan masuk dalam kategori penyewa kios dengan dibuktikan dengan data penyewa kios di kantor Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tawang Kendal. Maka akan diproses untuk menerbitkan surat keterangan bahwa kios telah disewakan.

Masyarakat harus memahami betul prosedur yang harus dipenuhi dari pihak kantor Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tawang Kendal mengenai prosedur pelayanan yang diberikan kepada setiap pemohon sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan oleh kantor Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tawang Kendal akan berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yangmudah dan secara otomatis berkaitan langsung dengan kelancaran pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan peraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan hanya diharuskan sederhana dan tidak berbelit- belit. (Mei Sadrak Parrangan, 2017).



Sumber: PPP Tawang Kendal

Gambar 1.1. prosedur dan alur pelayanan Administrasi

Keterangan:

1. Pemohon, dalam hal ini pengguna layanan menuju ke kantor PPP Tawang Kendal untuk melakukan keperluan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan seperti melakukan sewa lahan / kios, tambat lambat labuh, pas masuk, SIUP / SIPI dan kebersihan.
2. Penerimaan dan pemeriksaan berkas pelayan, dalam hal ini penerimaan dan pemeriksaan berkas dilakukan agar tidak ada kesalahan atau kekurangan ada sesuai dengan persyaratan
3. Tahap proses input data, dalam hal ini dilakukan setelah pemeriksaan berkas dan telah memenuhi persyaratan

4. Tahap pengesahan penandatangan oleh kepala Kantor PPP Tawang Kendal, dalam hal ini dilakukan setelah data sudah beres lalu data di tanda tangani oleh pejabat atau kepala Kantor PPP Tawang Kendal
5. Tahap registrasi penerbitan buku registrasi, dalam hal ini dilakukan setelah mendapat tanda tangan oleh kepala Kantor PPP Tawang Kendal
6. Tahap terakhir pengesahan buku registrasi kepada pelayan, dalam hal ini berarti pemohon telah memenuhi syarat untuk melakukan seperti sewa lahan / kios, tambat labuh, pas masuk, SIUP / SIPI, dan kebersihan