



PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
DINAS PERHUBUNGAN
JALAN RAYA TOJAN WATU KLOTOK TELEPON (0366) 21087
SEMARAPURA

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN KLUNGKUNG
NOMOR 551/287/DISHUB/2019

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG,

- Menimbang :**
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung tentang Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5028);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 5 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten Klungkung (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 6);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3);
10. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2016 Nomor 35)

MEMUTUSKAN

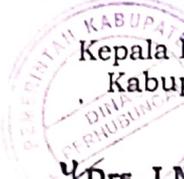
Menetapkan :

- KESATU** : Maklumat Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung, sebagai berikut :
 “ Dengan ini, menyatakan sanggup memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, maka kami siap menerima sanksi, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku”
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA** : Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi.

- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.
- KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 18 Desember 2019

Kepala Dinas Perhubungan
Kabupaten Klungkung,


Drs. I NYOMAN SUCITRA
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 19621231 199003 1 147

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

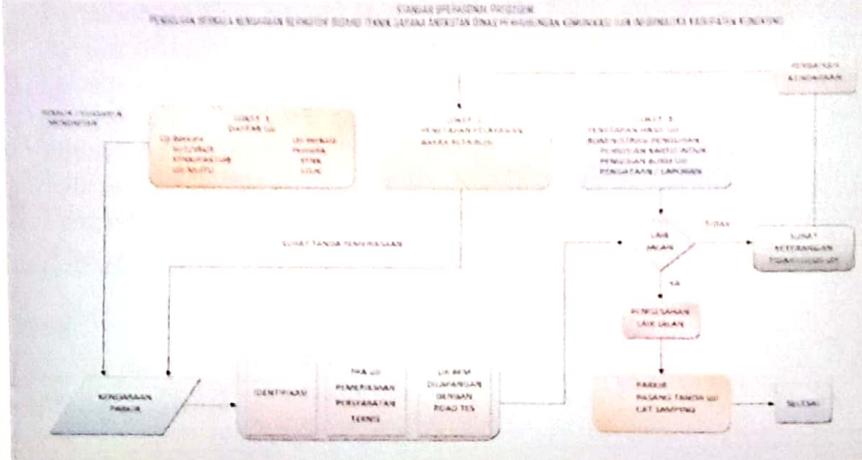
1. Bupati Klungkung
2. Wakil Bupati Klungkung
3. Inspektur Daerah Kabupaten Klungkung
4. Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung
5. Kepala Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung
6. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Klungkung
7. Kepala Bagian Hukum dan HAM Setda Kabupaten Klungkung

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 NOMOR : 551/287/DISHUB/2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
 DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG

01. PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

a. *Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pengujian Berkala Pertama (I)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pendaftaran 2. Copy Surat Sertifikat Uji Tipe 3. Sertifikat Registrasi Uji Tipe Dari Pimpinan Perusahaan Yang Telah Diregistrasi Oleh Dirjen Pehubungan Darat 4. Copy Faktur Kendaraan Bermotor 5. Copy Surat Tanda Nomor Kendaran (STNK) 6. Copy Tanda Jati Diri Pemilik Kendaraan (KTP/SIM) 7. Tanda Bukti Pelunasan Biaya Uji 8. Gesekan Nomor Rangka Dan Nomor Mesin 9. Ijin Usaha, Ijin Trayek (Khusus Angkutan Orang) 10. Surat Tera Dari Dinas Perindag (Khusus Untuk Mobil Tangki) 11. Rekomendasi Peruntukan Umum / Tidak Umum <p>b. Pengujian Berkala (Reguler)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pendaftaran 2. Copy Surat Tanda Nomor Kendaran (STNK) 3. Copy Tanda Jati Diri Pemilik Kendaraan (KTP/SIM) 4. Buku Uji (Keur) Dan Copy Buku Uji (Keur) 5. Tanda Bukti Pelunasan Biaya Uji 6. Gesekan Nomor Rangka, Nomor Mesin Dan Nomor Uji Berekala 7. Ijin Usaha, Ijin Trayek (Khusus Angkutan Orang) 8. Surat Tera Dari Dinas Perindag (Khusus Untuk Mobil Tangki) <p>c. Numpang Uji (Keluar)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pendaftaran 2. Copy Surat Tanda Nomor Kendaran (STNK) 3. Copy Tanda Jati Diri Pemilik Kendaraan (KTP/SIM) 4. Buku Uji (Keur) Dan Copy Buku Uji (Keur) 5. Tanda Bukti Pelunasan Biaya Rekomendasi 6. Gesekan Nomor Rangka, Nomor Mesin Dan Nomor Uji Berekala 7. Ijin Usaha, Ijin Trayek (Khusus Angkutan Orang) 8. Surat Tera Dari Dinas Perindag (Khusus Untuk Mobil Tangki) 9. Surat Numpang Uji Dari Dinas Perhubungan Ke Tujuan Numpang Uji Berkala <p>d. Rubah Bentuk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pendaftaran 2. Persyaratan Administrasi Sesuai Dengan Persyaratan Pengujian Bekala Pertama, Dan Dokumen Yang Ada Wajib Dirubah Kecuali Nomor Rangka, Nomor Mesin Dan Nomor Uji 3. Membayar Biaya Pengujian Berkala

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Procedure	<p>Prosedur Perijinan</p>  <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Menyerahkan Srut,STNK/Faktur,Uji Mutu Untuk Uji Berkala Pertama dan Untuk Uji Berkala Periodik Pemohon Menyerahkan SNTK, STUK di Loker Pendaftaran, Petugas Memberikan formulir Berita Acara Pemeriksaan (BAP) yang telah diisi dan dilengkapi dengan Data Kendaraan, Berita Acara Pemeriksaan (BAP) diserahkan kepada Pemohon; 2. Pemohon Memberikan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) kepada Penguji Kendaraan Bermotor untuk melakukan Pra Uji, Pemeriksaan Persyaratan Teknis, Uji Dilapangan dengan Road Tes atau dengan Alat Uji setelah petugas selesai melakukan pemeriksaan petugas uji kembali memberikan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) kepada pemohon; 3. Pemohon Memberikan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) kepada Petugas Pendaftaran, apabila Kendaraan Bermotor Pemohon Lulus Uji petugas membuat Formulir Pendaftaran, dan apabila Kendaraan Pemohon tidak Lulus Uji maka Pemohon harus melakukan perbaikan, setelah melakukan perbaikan pemohon kembali meyerahkan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) kepada Penguji untuk di uji kembali, jika Kendaraan tersebut Lulus Uji maka pemohon kembali menyerahkan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) kepetugas pendaftaran untuk dibuatkan Formulir Pendaftaran; 4. Menetapkan pelayanan dan besaran retribusi sesuai dengan perda yang berlaku, serta mengeluarkan kwitansi retribusi pengujian kendaraan bermotor. 5. Menetapkan hasil uji meliputi pengisian kartu induk, pengisian buku uji, dan pengesahan laik jalan kendaraan bermotor. 6. Penarikan retribusi pengujian kendaraan dengan bukti kwitansi retribusi pengujian kendaraan bermotor serta pemberian buku uji dan STNK kepada pemohon. 7. Kendaran Bermotor yang lulus uji dipasang Tanda Uji dan Cat Samping.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses Pengujian Kendaraan Bermotor selama 35 menit.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor
5.	Produk Pelayanan	Lulus Uji Kendaraan Bermotor (Buku Uji Kendaraan Bermotor, Tanda Uji dan Cat samping Kendaraan Bermotor tentang keterangan pengujian)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Melalui kotak pengaduan yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung;</p> <p>b. Pemanfaatan Teknologi informasi berupa facebook : Dinas Perhubungan Kab. Klungkung, Email : Dishubklungkung@gmail.com, Aplikasi Klungkung Mesadu, Instagram :Dishub Klungkung, Twitter : @DKlungkung dan bisa menghubungi No Telp. : (0366) 21087 yang dikelola oleh Pengelola pengaduan Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung Nomor : 550/77/Dishub/2019;</p> <p>c. Pengaduan secara langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.</p>

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang- Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012 tentang Kendaraan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 tahun 2015 Penyelenggaraan TerminalPenumpang Angkutan Jalan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;</p> <p>e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 134 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.1472/AJ.402/DRJD/2017 tentang Tata Cara Penomoran Nomor Uji Berkala Kendaraan Bermotor;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.1471/AJ.402/DRJD/2017 tentang Akreditasi Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.2922/AJ.402/DRJD/2018 tanggal 8 Mei 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.2874/AJ.402/DRJD/2017 tanggal 2 Juni 2017 tentang Pedoman Teknis Bukti Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor;</p> <p>j. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.5311/AJ.410/DRJD/2018 tentang Pedoman Teknis Alat Pemantul Cahaya Tambahan pada Kendaraan Bermotor, kereta gandengan, dan Kereta Tempelan;</p> <p>k. Surat Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: AJ.402/9/10/DRJD/2003 perihal Pelaksanaan Uji Berkaladi Luar Wilayah Uji (Numpang Uji), Mutasi Uji dan Ganti Buku Uji tanggal 1 juni 2003;</p> <p>l. Surat Edaran Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SE. 2/AJ.307/DRJD/2018 tentang Ketentuan Mengenai Bak Muatan Mobil Barang;</p> <p>m. Surat Direktur Sarana Transportasi Jalan Kepada Dinas Perhubungan Kab/Kota seluruh Indonesia Nomor: UM.002/239/DSTJ/II/2019 perihal Pemberitahuan Penerbitan Sertifikat Registrasi Uji Tipe Produksi Karoseri Kendaraan Bermotor tanggal 4 Februari 2019.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang tunggu b. Toilet c. Tempat parkir d. Mobil Pengujian Berkala Keliling e. Rak arsip f. Meja g. Kursi h. Komputer i. Printer j. Alat Tulis Kantor k. Tools/Peralatan Kunci l. Kompresor m. Mesin Uji/Alat Uji
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana Pemula b. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana c. Penguji Kendaraan Bermotor Lanjutan d. Memahami Presedur Administrasi Pengujian e. Menguasai komputer f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan pengujian kendaraan bermotor sebanyak 13 (delapan) orang, <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang Kepala Bidang Angkutan Darat - 1 (satu) orang Kepala Seksi Angkutan Darat - 6 (enam) orang Penguji Kendaraan Bermotor - 3 (tiga) orang Petugas Administrasi - 1 (satu) orang petugas pengisian tanda samping - 1 (satu) orang petugas pemasangan plat uji
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus atau bahan yang dijamin keasliannya; b. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya; c. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan pungutan liar (pungli).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui penerapan 9 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 NOMOR : 551/287/DISHUB/2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
 DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG

02. ANGKUTAN SISWA GRATIS KABUPATEN KLUNGKUNG

a. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN																																																																								
1.	Persyaratan Pelayanan	Siswa SMP Kabupaten Klungkung																																																																								
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedure	<p>Prosedur Pelayanan:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <table border="1" style="width: 45%;"> <caption>0101 Layanan Pengantaran ke Sekolah</caption> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Uraian</th> <th>Pengantar</th> <th>Orang</th> <th>Penerima</th> <th>Persyaratan</th> <th>Mula</th> <th>Output</th> <th>Def</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pramudi Angkutan Siswa sesuai waktu yang ditetapkan menuju ke SMP/MTsN/MTs/MTsN sesuai trayek yang dilayani dengan berangkat lebih awal melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.</td> <td>Ya</td> <td></td> <td></td> <td>Besarnya 100% sesuai jadwal yang ditetapkan dan prosedur pengantaran sesuai standar yang berlaku.</td> <td>Ya</td> <td>Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Setelah melakukan absensi, Pramudi Angkutan Siswa berangkat dari titik START PENGANTARAN yang ditetapkan dengan sudah ditetapkannya untuk mengangkut siswa yang sudah menunggu di titik kumpul menuju ke sekolah tujuan tanpa dipungut bayaran (gratis).</td> <td></td> <td>Ya</td> <td></td> <td>Tidak ada masalah dalam proses pengantaran ke sekolah tujuan dan prosedur pengantaran sesuai standar yang berlaku.</td> <td>Ya</td> <td>Tidak ada masalah dalam proses pengantaran ke sekolah tujuan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Setelah melaksanakan pengantaran ke sekolah tujuan, Pramudi Angkutan Siswa melaksanakan absensi akhir pengantaran di lokasi TITIK TUJUAN SEKOLAH disaksikan Petugas Pengawas.</td> <td></td> <td></td> <td>Ya</td> <td>Tidak ada masalah dalam proses absensi akhir pengantaran di lokasi TITIK TUJUAN SEKOLAH disaksikan Petugas Pengawas.</td> <td>Ya</td> <td>Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 45%;"> <caption>0102 Layanan Penjemputan dari Sekolah</caption> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Uraian</th> <th>Pengantar</th> <th>Orang</th> <th>Penerima</th> <th>Persyaratan</th> <th>Mula</th> <th>Output</th> <th>Def</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pramudi Angkutan Siswa sesuai waktu yang ditetapkan menuju ke SMP/MTsN/MTs/MTsN di Sekolah sesuai trayek yang dilayani dengan berangkat lebih awal melaksanakan absensi awal penjemputan disaksikan Petugas Pengawas.</td> <td>Ya</td> <td></td> <td></td> <td>Besarnya 100% sesuai jadwal yang ditetapkan dan prosedur penjemputan sesuai standar yang berlaku.</td> <td>Ya</td> <td>Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Setelah melakukan absensi, Pramudi Angkutan Siswa berangkat dari titik START PENJEMPUTAN yang ditetapkan dengan sudah ditetapkannya untuk mengangkut siswa yang sudah menunggu di titik kumpul menuju ke lokasi tempat tinggal siswa sesuai trayek yang ditetapkan tanpa dipungut bayaran (gratis).</td> <td></td> <td>Ya</td> <td></td> <td>Tidak ada masalah dalam proses penjemputan ke lokasi tempat tinggal siswa dan prosedur penjemputan sesuai standar yang berlaku.</td> <td>Ya</td> <td>Tidak ada masalah dalam proses penjemputan ke lokasi tempat tinggal siswa.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Setelah melaksanakan penjemputan ke lokasi tempat tinggal siswa, Pramudi Angkutan Siswa berangkat dari lokasi tempat tinggal siswa menuju ke titik kumpul terdekat dengan lokasi tempat tinggal siswa, Pramudi Angkutan Siswa menuju titik START PENGANTARAN untuk melakukan absensi akhir penjemputan disaksikan Petugas Pengawas.</td> <td></td> <td></td> <td>Ya</td> <td>Tidak ada masalah dalam proses absensi akhir penjemputan di lokasi tempat tinggal siswa dan prosedur penjemputan sesuai standar yang berlaku.</td> <td>Ya</td> <td>Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Keterangan : Prosedur Layanan Pengantaran ke Sekolah: 1. Pramudi Angkutan Siswa sesuai waktu yang ditetapkan mengemudikan kendaraannya menuju titik START PENGANTARAN sesuai trayek yang dilayani, dengan terlebih dahulu melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas, 2. Setelah melakukan absensi, Pramudi Angkutan Siswa berangkat dari titik START PENGANTARAN melalui titik kumpul siswa sesuai trayek yang sudah ditetapkan untuk mengangkut siswa yang sudah menunggu di titik kumpul menuju ke sekolah tujuan tanpa dipungut bayaran (gratis), 3. Setelah melaksanakan pengantaran ke sekolah tujuan, Pramudi Angkutan Siswa melaksanakan absensi akhir pengantaran di lokasi TITIK TUJUAN SEKOLAH disaksikan Petugas Pengawas. Prosedur Layanan Penjemputan dari Sekolah: 1. Pramudi Angkutan Siswa sesuai waktu yang ditetapkan menuju titik START PENJEMPUTAN di Sekolah sesuai trayek yang dilayani, dengan terlebih dahulu melaksanakan absensi awal penjemputan disaksikan Petugas Pengawas di lokasi Penjemputan, 2. Setelah melakukan absensi, Pramudi Angkutan Siswa mengangkut siswa SMP yang pulang sekolah menuju titik kumpul siswa terdekat dengan lokasi tempat tinggal siswa sesuai trayek yang ditetapkan tanpa dipungut bayaran (gratis), 3. Setelah melaksanakan pengantaran dari sekolah ke titik kumpul terdekat dengan lokasi tempat tinggal siswa, Pramudi Angkutan Siswa menuju titik START PENGANTARAN untuk melakukan absensi akhir penjemputan disaksikan Petugas Pengawas.</p>	No.	Uraian	Pengantar	Orang	Penerima	Persyaratan	Mula	Output	Def	1	Pramudi Angkutan Siswa sesuai waktu yang ditetapkan menuju ke SMP/MTsN/MTs/MTsN sesuai trayek yang dilayani dengan berangkat lebih awal melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.	Ya			Besarnya 100% sesuai jadwal yang ditetapkan dan prosedur pengantaran sesuai standar yang berlaku.	Ya	Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.		2	Setelah melakukan absensi, Pramudi Angkutan Siswa berangkat dari titik START PENGANTARAN yang ditetapkan dengan sudah ditetapkannya untuk mengangkut siswa yang sudah menunggu di titik kumpul menuju ke sekolah tujuan tanpa dipungut bayaran (gratis).		Ya		Tidak ada masalah dalam proses pengantaran ke sekolah tujuan dan prosedur pengantaran sesuai standar yang berlaku.	Ya	Tidak ada masalah dalam proses pengantaran ke sekolah tujuan.		3	Setelah melaksanakan pengantaran ke sekolah tujuan, Pramudi Angkutan Siswa melaksanakan absensi akhir pengantaran di lokasi TITIK TUJUAN SEKOLAH disaksikan Petugas Pengawas.			Ya	Tidak ada masalah dalam proses absensi akhir pengantaran di lokasi TITIK TUJUAN SEKOLAH disaksikan Petugas Pengawas.	Ya	Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.		No.	Uraian	Pengantar	Orang	Penerima	Persyaratan	Mula	Output	Def	1	Pramudi Angkutan Siswa sesuai waktu yang ditetapkan menuju ke SMP/MTsN/MTs/MTsN di Sekolah sesuai trayek yang dilayani dengan berangkat lebih awal melaksanakan absensi awal penjemputan disaksikan Petugas Pengawas.	Ya			Besarnya 100% sesuai jadwal yang ditetapkan dan prosedur penjemputan sesuai standar yang berlaku.	Ya	Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.		2	Setelah melakukan absensi, Pramudi Angkutan Siswa berangkat dari titik START PENJEMPUTAN yang ditetapkan dengan sudah ditetapkannya untuk mengangkut siswa yang sudah menunggu di titik kumpul menuju ke lokasi tempat tinggal siswa sesuai trayek yang ditetapkan tanpa dipungut bayaran (gratis).		Ya		Tidak ada masalah dalam proses penjemputan ke lokasi tempat tinggal siswa dan prosedur penjemputan sesuai standar yang berlaku.	Ya	Tidak ada masalah dalam proses penjemputan ke lokasi tempat tinggal siswa.		3	Setelah melaksanakan penjemputan ke lokasi tempat tinggal siswa, Pramudi Angkutan Siswa berangkat dari lokasi tempat tinggal siswa menuju ke titik kumpul terdekat dengan lokasi tempat tinggal siswa, Pramudi Angkutan Siswa menuju titik START PENGANTARAN untuk melakukan absensi akhir penjemputan disaksikan Petugas Pengawas.			Ya	Tidak ada masalah dalam proses absensi akhir penjemputan di lokasi tempat tinggal siswa dan prosedur penjemputan sesuai standar yang berlaku.	Ya	Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.	
No.	Uraian	Pengantar	Orang	Penerima	Persyaratan	Mula	Output	Def																																																																		
1	Pramudi Angkutan Siswa sesuai waktu yang ditetapkan menuju ke SMP/MTsN/MTs/MTsN sesuai trayek yang dilayani dengan berangkat lebih awal melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.	Ya			Besarnya 100% sesuai jadwal yang ditetapkan dan prosedur pengantaran sesuai standar yang berlaku.	Ya	Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.																																																																			
2	Setelah melakukan absensi, Pramudi Angkutan Siswa berangkat dari titik START PENGANTARAN yang ditetapkan dengan sudah ditetapkannya untuk mengangkut siswa yang sudah menunggu di titik kumpul menuju ke sekolah tujuan tanpa dipungut bayaran (gratis).		Ya		Tidak ada masalah dalam proses pengantaran ke sekolah tujuan dan prosedur pengantaran sesuai standar yang berlaku.	Ya	Tidak ada masalah dalam proses pengantaran ke sekolah tujuan.																																																																			
3	Setelah melaksanakan pengantaran ke sekolah tujuan, Pramudi Angkutan Siswa melaksanakan absensi akhir pengantaran di lokasi TITIK TUJUAN SEKOLAH disaksikan Petugas Pengawas.			Ya	Tidak ada masalah dalam proses absensi akhir pengantaran di lokasi TITIK TUJUAN SEKOLAH disaksikan Petugas Pengawas.	Ya	Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.																																																																			
No.	Uraian	Pengantar	Orang	Penerima	Persyaratan	Mula	Output	Def																																																																		
1	Pramudi Angkutan Siswa sesuai waktu yang ditetapkan menuju ke SMP/MTsN/MTs/MTsN di Sekolah sesuai trayek yang dilayani dengan berangkat lebih awal melaksanakan absensi awal penjemputan disaksikan Petugas Pengawas.	Ya			Besarnya 100% sesuai jadwal yang ditetapkan dan prosedur penjemputan sesuai standar yang berlaku.	Ya	Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.																																																																			
2	Setelah melakukan absensi, Pramudi Angkutan Siswa berangkat dari titik START PENJEMPUTAN yang ditetapkan dengan sudah ditetapkannya untuk mengangkut siswa yang sudah menunggu di titik kumpul menuju ke lokasi tempat tinggal siswa sesuai trayek yang ditetapkan tanpa dipungut bayaran (gratis).		Ya		Tidak ada masalah dalam proses penjemputan ke lokasi tempat tinggal siswa dan prosedur penjemputan sesuai standar yang berlaku.	Ya	Tidak ada masalah dalam proses penjemputan ke lokasi tempat tinggal siswa.																																																																			
3	Setelah melaksanakan penjemputan ke lokasi tempat tinggal siswa, Pramudi Angkutan Siswa berangkat dari lokasi tempat tinggal siswa menuju ke titik kumpul terdekat dengan lokasi tempat tinggal siswa, Pramudi Angkutan Siswa menuju titik START PENGANTARAN untuk melakukan absensi akhir penjemputan disaksikan Petugas Pengawas.			Ya	Tidak ada masalah dalam proses absensi akhir penjemputan di lokasi tempat tinggal siswa dan prosedur penjemputan sesuai standar yang berlaku.	Ya	Benar sesuai dan benar sesuai prosedur.																																																																			
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses absensi awal pramudi angsis maksimal 5 menit;																																																																								

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Lamanya proses pengantaran ke / penjemputan dari sekolah maksimal 15 menit; Lamanya proses absesnsi akhir pramudi angsis maksimal 5 menit.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Jasa angkutan antar / jemput Siswa ke / dari sekolah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Melalui kotak Pengaduan yang ada di SMP yang dilayani b. Pengaduan secara langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung Telp. (0366) 21087 c. Pengaduan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung melalui media sosial: Face book @Dinas Perhubungan Kab. Klungkung Gmail @Dishubklungkung@gmail.com Aplikasi Klungkung Mesadu Instagram @Dishub Klungkung Twitter @DKlungkung

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang- Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan; c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek; d. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 89 Tahun 2002 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formula Perhitungan Biaya Pokok Angkutan Penumpang dengan Mobil Bus Umum Antar Kota Kelas Ekonomi; e. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 411 / 17 / HK / 2019 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Bupati Nomor 347 / 17 / HK/ 2017 tentang Penetapan Jaringan Trayek Angkutan Perdesaan dan Angkutan Siswa di Wilayah Kabupaten Klungkung Daratan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Armada Angkutan yang Laik Jalan dan Bersih b. Titik Kumpul Siswa
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pramudi yang memiliki SIM A Umum b. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh Tim Pengawas Dinas Perhubungan
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan Angkutan Siswa Gratis 2020: - 1 (satu) orang Manager Operasional dari Operator - 1 (satu) orang staf administrasi dan keuangan dari Operator - 6 (enam) orang Petugas Pengawas Lapangan dari Operator - 110 (seratus sepuluh) orang pramudi angkutan siswa - Tim Pengawas Dinas Perhubungan
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan armada angkutan yang bersih dan laik jalan dengan bukti Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor b. Pramudi yang berkompoten dengan minimal memiliki SIM A Umum.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui penerapan 9 kompenen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 NOMOR : 551/287/DISHUB/2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
 DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG

03. JASA ANGKUTAN PENYEBERANGAN KMP. NUSA JAYA ABADI DI PELABUHAN
 PADANGBAI

a. *Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Tiket Angkutan Penumpang <ol style="list-style-type: none"> a. Penumpang Dewasa b. Penumpang Anak-anak 2. Tiket Penumpang Kendaraan <ol style="list-style-type: none"> a. Golongan I (sepeda) b. Golongan II (sepeda motor dibawah 500 cc dan gerobak dorong) c. Golongan III (sepeda motor besar \geq 500 cc) dan kendaraan roda 3 (tiga) d. Golongan IV <ul style="list-style-type: none"> • Kendaraan Penumpang (Mobil jeep, sedan, minicab, minibus, microlet, station wagon dengan panjang sampai 5 meter dan sejenisnya) • Kendaraan Barang (Pick Up dan sejenisnya) e. Golongan V <ul style="list-style-type: none"> • Kendaraan Penumpang (Mobil bus dengan ukuran sedang dengan panjang sampai 7 meter dan sejenisnya) • Kendaraan Barang (Mobil truck/tangki ukuran sedang dengan panjang sampai 7 meter dan sejenisnya) f. Golongan VI <ul style="list-style-type: none"> • Kendaraan Penumpang (Mobil bus dengan ukuran panjang lebih dari 7 meter sampai dengan 10 meter dan sejenisnya) • Kendaraan Barang (Mobil truck/tangki dengan ukuran panjang lebih dari 7 meter sampai dengan 10 meter dan sejenisnya, dan kereta penarik tanpa gandengan) g. Golongan VII Kendaraan Barang (Truck tronton/tangki, kereta penarik berikut gandengannya serta alat berat dengan panjang lebih dari 10 meter sampai dengan 12 meter dan sejenisnya) h. Golongan VIII Kendaraan Barang (Truck tronton/tangki, kendaraan alat berat dan kereta penarik berikut gandengannya dengan panjang lebih dari 12 meter dan sejenisnya)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Jasa Angkut Penumpang Orang dan Kendaraan beserta muatannya</p> <p style="text-align: center;">ALUR/PROSES PELAYANAN PENYEBERANGAN KMP. NUSA JAYA ABADI DI PELABUHAN PADANGBAI</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calon penumpang membeli tiket secara tunai atau non tunai di Loket PT. ASDP dan diberikan tiket elektronik; 2. Calon penumpang menunggu jadwal pemberangkatan di ruang tunggu sedangkan kendaraan penumpang/barang menunggu jadwal keberangkatan di areal parkir tunggu di Pelabuhan Padangbai; 3. Calon penumpang orang maupun kendaraan akan melalui proses pemeriksaan atau identifikasi tiket elektronik sesuai dengan masing-masing golongan penumpang; 4. Penumpang orang akan diarahkan menuju ke deck/ruang penumpang untuk orang; 5. Kendaraan penumpang/barang akan diarahkan ke car deck/ruang kendaraan; 6. Penumpang orang pada kendaraan penumpang/barang akan diarahkan menuju ke deck/ruang penumpang; 7. Kendaraan yang sudah berada di deck/ruang kendaraan akan dilakukan proses keselamatan pemuatan kendaraan (mengikat, mengganjal roda kendaraan dan lainnya); 8. Kapal berlayar setelah clearance dari Syahbandar dan memiliki Surat Ijin Berlayar(SIB); 9. Kapal tiba di Pelabuhan Nusa Penida, penumpang dan kendaraan turun sesuai petunjuk dari ABK Kapal
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses angkut penumpang orang dan kendaraan beserta muatannya menyesuaikan dengan jadwal keberangkatan kmp nusa jaya abadi/trip yang telah berlaku dan dipengaruhi juga dengan factor antrian bongkar muat dan cuaca.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Gubernur Bali Nomor 93 Tahun 2018 Tentang Tarif Angkutan Lintas Penyeberangan Nusa Penida dan Padangbai Untuk Penumpang Kelas Ekonomi, Kendaraan Beserta Muatannya.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Jasa Angkutan Orang, Kendaraan Beserta Muatannya Menggunakan KMP Nusa Jaya Abadi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Melalui kotak saran yang ada pada KMP Nusa Jaya Abadi; b. Pengaduan Melalui Media Sosial (Medsos) yang sudah tertera pada KMP Nusa Jaya Abadi; c. Pengaduan secara tertulis ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung; d. Pengaduan secara langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang- Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran; b. Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan; c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 93 tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut; d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Angkutan Penyeberangan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Penumpang Untuk Orang (Deck Penumpang) b. Ruang Penumpang Untuk Kendaraan Beserta Muatannya (Car Deck) c. Kantin d. Toilet e. Life Jacket f. Liferaft
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana Semua Jurusan b. Diploma Semua Jurusan c. SMA/ sederajat d. Memahami Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku e. Menguasai komputer f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinu atau partial c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Pelayanan Angkutan <ul style="list-style-type: none"> • ABK KMP Nusa Jaya Abadi sebanyak 19 (sembilan belas) orang, <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang Nahkoda - 3 (tiga) orang Mualim - 1 (satu) orang KKM - 3 (tiga) orang Masinis - 1 (satu) orang Bosun/Serang - 1 (satu) orang Mandor Mesin - 3 (tiga) orang Juru Mudi - 3 (tiga) orang Oiler - 2 (dua) orang Kelasi - 1 (satu) orang Koki • Petugas darat dari operator sebanyak 3 orang • Petugas darat dari Dishub sebanyak 4 orang • Petugas darat dari PT.ASDP
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan Kenyamanan dalam Pelayanan sangat diutamakan pada Pelaksanaan Jasa Angkutan Perintis KMP. Nusa Jaya Abadi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui penerapan 9 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 NOMOR : 551/287/DISHUB/2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
 DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG

04. JASA PELAYANAN DI PELABUHAN PENYEBRANGAN NUSA PENIDA

a. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Tiket Angkutan Penumpang <ul style="list-style-type: none"> a. Penumpang Dewasa b. Penumpang Anak-anak 2. Tiket Penumpang Kendaraan <ul style="list-style-type: none"> a. Golongan I (sepeda) b. Golongan II (sepeda motor dibawah 500 cc dan gerobak dorong) c. Golongan III (sepeda motor besar \geq 500 cc) dan kendaraan roda 3 (tiga) d. Golongan IV <ul style="list-style-type: none"> • Kendaraan Penumpang (Mobil jeep, sedan, minicab, minibus, microlet, station wagon dengan panjang sampai 5 meter dan sejenisnya) • Kendaraan Barang (Pick Up dan sejenisnya) e. Golongan V <ul style="list-style-type: none"> • Kendaraan Penumpang (Mobil bus dengan ukuran sedang dengan panjang sampai 7 meter dan sejenisnya) • Kendaraan Barang (Mobil truck/tangki ukuran sedang dengan panjang sampai 7 meter dan sejenisnya) f. Golongan VI <ul style="list-style-type: none"> • Kendaraan Penumpang (Mobil bus dengan ukuran panjang lebih dari 7 meter sampai dengan 10 meter dan sejenisnya) • Kendaraan Barang (Mobil truck/tangki dengan ukuran panjang lebih dari 7 meter sampai dengan 10 meter dan sejenisnya, dan kereta penarik tanpa gandengan) g. Golongan VII Kendaraan Barang (Truck tronton/tangki, kereta penarik berikut gandengannya serta alat berat dengan panjang lebih dari 10 meter sampai dengan 12 meter dan sejenisnya) h. Golongan VIII Kendaraan Barang (Truck tronton/tangki, kendaraan alat berat dan kereta penarik berikut gandengannya dengan panjang lebih dari 12 meter dan sejenisnya)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pelayanan di Pelabuhan Penumpang Orang dan Kendaraan beserta muatannya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">ALUR/PROSES PELAYANAN DI PELABUHAN NUSA PENIDA</p>
		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calon penumpang membeli tiket secara tunai atau non tunai di Loket Pelabuhan Nusa penida; 2. Calon penumpang menunggu jadwal pemberangkatan di ruang tunggu sedangkan kendaraan penumpang/barang menunggu jadwal keberangkatan di areal parkir tunggu di Pelabuhan Nusa Penida; 3. Calon penumpang orang maupun kendaraan akan melalui proses pemeriksaan atau identifikasi tiket e-tiketing sesuai dengan masing-masing golongan penumpang; 4. Penumpang orang akan diarahkan menuju ke deck/ruang penumpang untuk orang; 5. Kendaraan penumpang/barang akan diarahkan ke car deck/ruang kendaraan; 6. Penumpang orang pada kendaraan penumpang/barang akan diarahkan menuju ke deck/ruang penumpang; 7. Kendaraan yang sudah berada di deck/ruang kendaraan akan dilakukan proses keselamatan pemuatan kendaraan (mengikat, mengganjal roda kendaraan dan lainnya).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses pelayanan di pelabuhan nusa penida menyesuaikan dengan jadwal keberangkatan kmp nusa jaya abadi/trip yang telah berlaku dan dipengaruhi juga dengan factor antrian bongkar muat cuaca.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Gubernur Bali Nomor 93 Tahun 2018 Tentang Tarif Angkutan Lintas Penyeberangan Nusa Penida dan Padangbai Untuk Penumpang Kelas Ekonomi, Kendaraan Beserta Muatannya.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Jasa Pelayanan Pelabuhan Penyebrangan Nusa Penida
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Melalui kotak saran yang ada pada pelabuhan penyebrangan Nusa penida b. Pengaduan Melalui Media Sosial (Medsos) yang sudah tereraa di pelabuhan Nusa penida c. Pengaduan secara tertulis ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung; d. Pengaduan secara langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang- Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, b. Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan, c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 93 tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut, d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Angkutan Penyeberangan e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Tunggu Penumpang b. Loker c. Kantin d. Toilet e. Tempat Parkir kendaraan orang/barang f. Ruang perkantoran
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana Semua Jurusan b. Diploma Semua Jurusan c. SMA/ sederajat d. Memahami Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku e. Menguasai komputer f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu atau partial c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Pelayanan di Pelabuhan <ul style="list-style-type: none"> - 5 (lima) orang tenaga administrasi - 2 (dua) orang kepil - 2 (dua) orang keamanan - 4 (empat) orang petugas loket - 2 (dua) orang perobek tiket - 14 (empat belas) orang kebersihan
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan Kenyamanan dalam Pelayanan sangat diutamakan pada Pelaksanaan Jasa Pelayanan di Pelabuhan Nusa penida
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui penerapan 9 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 NOMOR : 551/287/DISHUB/2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
 DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG

05. JASA PELAYANAN PARKIR

a. *Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)*

NO.	KOMPONEN	URAIAN																																																																																				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Karcis retribusi Parkir <ul style="list-style-type: none"> - Alat Berat - Tronton - Bus Kecil (Microbus) - Bus besar - Truck - Pick Up 2. Fasilitas parkir <ul style="list-style-type: none"> - Marka Parkir - Di dalam ruang milik jalan - Di luar ruang milik jalan 																																																																																				
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Parkir <div style="text-align: center;">SOP PENGAWASAN PARKIR</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Kegiatan</th> <th colspan="4">Pelaksana</th> <th colspan="3">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Keterangan</th> </tr> <tr> <th>Ka. Dinas</th> <th>Kabid</th> <th>Kasi</th> <th>pengawas</th> <th>Petugas up</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Petugas Parkir melaksanakan penjagaan serta pengaturan kendaraan yang berada di area tempat parkir.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>peluit dan alat lainnya</td> <td>8 jam</td> <td>situasi aman, nyaman dan lancar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Kasi pengoperasian Prasarana melakukan pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pengawas parkir</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Buku/surat</td> <td>5 Menit</td> <td>laporan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pengawas Parkir mengkoordinir petugas parkir dalam melaksanakan tugas di lokasi parkir yang sudah ditentukan.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Daftar</td> <td>20 menit</td> <td>Uraian tugas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Kepala Bidang Prasarana menugaskan kasi Pengoperasian Prasarana untuk melakukan pengawasan dan melaporkan secara berkala</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Disposisi</td> <td>5 Menit</td> <td>laporan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Kepala Bidang Prasarana melaporkan kegiatan kepada Kepala Dinas</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Buku/surat</td> <td>5 Menit</td> <td>laporan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Kepala Dinas Perhubungan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Parkir melaksanakan penjagaan serta pengaturan kendaraan yang berada di area tempat parkir. 	No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	Ka. Dinas	Kabid	Kasi	pengawas	Petugas up	Kelengkapan	Waktu	Output	1	Petugas Parkir melaksanakan penjagaan serta pengaturan kendaraan yang berada di area tempat parkir.						peluit dan alat lainnya	8 jam	situasi aman, nyaman dan lancar		2	Kasi pengoperasian Prasarana melakukan pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pengawas parkir						Buku/surat	5 Menit	laporan		3	Pengawas Parkir mengkoordinir petugas parkir dalam melaksanakan tugas di lokasi parkir yang sudah ditentukan.						Daftar	20 menit	Uraian tugas		4	Kepala Bidang Prasarana menugaskan kasi Pengoperasian Prasarana untuk melakukan pengawasan dan melaporkan secara berkala						Disposisi	5 Menit	laporan		5	Kepala Bidang Prasarana melaporkan kegiatan kepada Kepala Dinas						Buku/surat	5 Menit	laporan		6	Kepala Dinas Perhubungan									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan																																																																													
		Ka. Dinas	Kabid	Kasi	pengawas	Petugas up	Kelengkapan	Waktu		Output																																																																												
1	Petugas Parkir melaksanakan penjagaan serta pengaturan kendaraan yang berada di area tempat parkir.						peluit dan alat lainnya	8 jam	situasi aman, nyaman dan lancar																																																																													
2	Kasi pengoperasian Prasarana melakukan pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pengawas parkir						Buku/surat	5 Menit	laporan																																																																													
3	Pengawas Parkir mengkoordinir petugas parkir dalam melaksanakan tugas di lokasi parkir yang sudah ditentukan.						Daftar	20 menit	Uraian tugas																																																																													
4	Kepala Bidang Prasarana menugaskan kasi Pengoperasian Prasarana untuk melakukan pengawasan dan melaporkan secara berkala						Disposisi	5 Menit	laporan																																																																													
5	Kepala Bidang Prasarana melaporkan kegiatan kepada Kepala Dinas						Buku/surat	5 Menit	laporan																																																																													
6	Kepala Dinas Perhubungan																																																																																					

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Kasi pengoperasian Prasarana melakukan pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pengawas parkir.</p> <p>3. Pengawas Parkir mengkoordinir petugas parkir dalam melaksanakan tugas di lokasi parkir yang sudah ditentukan.</p> <p>4. Kepala Bidang Prasarana menugaskan kasi Pengoperasian Prasarana untuk melakukan pengawasan dan melaporkan secara berkala.</p> <p>5. Kepala Bidang Prasarana melaporkan kegiatan kepada Kepala Dinas</p> <p>6. Kepala Dinas Perhubungan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses pelayanan Parkir menyesuaikan dengan SOP yang ada
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Peninjauan tarif retribusi tempat khusus parkir.
5.	Produk Pelayanan	Fasilitas parkir di dalam ruang milik jalan dan di luar ruang milik jalan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan Melalui Media Sosial (Medsos) yang sudah tertera di fasilitas parkir</p> <p>b. Pengaduan secara tertulis ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung;</p> <p>c. Pengaduan secara langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.</p>

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 , Tentang Lalulintas Angkutan Jalan.</p> <p>b. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 13 Tahun 2012 tentang Retribusi Parkir.</p> <p>c. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran.</p> <p>d. Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Peninjauan tarif retribusi tempat khusus parkir.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Marka Parkir</p> <p>b. Fasilitas di dalam ruang milik jalan</p> <p>c. Fasilitas di luar ruang milik jalan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Sarjana Semua Jurusan</p> <p>b. Diploma Semua Jurusan</p> <p>c. SMA/ sederajat</p> <p>d. Memahami Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. Menguasai komputer f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu atau partial c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah Pelaksana	- 6 Orang petugas pengawas parkir - 56 Orang petugas pungut - 2 Orang tenaga administrasi
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan Kenyamanan dalam Pelayanan sangat diutamakan pada Pelaksanaan Jasa Pelayanan Parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui penerapan 9 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 NOMOR : 551/287/DISHUB/2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
 DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG

06. JASA PELAYANAN TERMINAL

a. *Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Karcis retribusi Angkutan Penumpang Umum a. Mikrolet b. Microbus c. Bus Besar 2. Karcis Retribusi Angkutan Barang a. Pick Up b. Truk
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Terminal

SOP PENGATURAN DAN PENJAGAAN PENGGUNA JASA TERMINAL

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Ka. Dinas	Kabid	Kasi	pengawas	Staf/operator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Operator Terminal melaksanakan penjagaan serta pengaturan kendaraan / orang yang berada di area terminal dan masuk maupun keluar Terminal						pelut dan alat lainnya	8 jam	stasiun aman, nyaman dan lancar	
2	Kasi pengoperasian Prasarana melakukan pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh operator Terminal						Bulksurat	5 Menit	laporan	
3	Pengawas Terminal menginformasikan Operator Terminal dalam melaksanakan dan pemantauan tugas masing-masing operator.						Daftar	20 menit	Uraian tugas	
4	Kepala Bidang Prasarana menugaskan kasi Pengoperasian Prasarana untuk melakukan pengawasan dan melaporkan secara tertulis						Disposisi	5 Menit	laporan	
5	Kepala Bidang Prasarana melaporkan kegiatan kepada Kepala Dinas						Bulksurat	5 Menit	laporan	
6	Kepala Dinas Pemubungaran									

Keterangan :

- Operator Terminal melaksanakan penjagaan serta pengaturan kendaraan / orang yang berada di area terminal dan masuk maupun keluar Terminal. Pengawasan pemungutan oleh petugas UP dan tugas -tugas staf dilakukan oleh Kasi pengoperasian Prasarana dan Pengawas Terminal.
- Kasi pengoperasian Prasarana melakukan pengawasan dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>mengevaluasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh operator Terminal Staf administrasi langsung menyetorkan retribusi kebendahara penerimaan Dishub setelah menerima hasil pungutan dari petugas Upah Pungut (UP) berdasarkan SSRD yang telah dibuat.</p> <p>3. Pengawas Terminal mengkoordinir Operator Terminal dalam melaksanakan dan pembagian tugas masing-masing operator. Staf administrasi menyimpan arsip SSRD sebagai bukti telah menyetor retribusi ke kas daerah lewat bendahara penerimaan Dishub.</p> <p>4. Kepala Bidang Prasarana menugaskan kasi Pengoperasian Prasarana untuk melakukan pengawasan dan melaporkan secara berkala</p> <p>5. Kepala Bidang Prasarana melaporkan kegiatan kepada Kepala Dinas</p> <p>6. Kepala Dinas Perhubungan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses pelayanan di Terminal menyesuaikan dengan SOP yang ada
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung NO 7 Tahun 2013 tentang Retribusi Terminal
5.	Produk Pelayanan	Tempat parkir Angkutan Umum Orang dan barang
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan Melalui kotak saran yang ada pada Terminal</p> <p>b. Pengaduan Melalui Media Sosial (Medsos) yang sudah tertera di terminal</p> <p>c. Pengaduan secara tertulis ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung;</p> <p>d. Pengaduan secara langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.</p>

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 , Tentang Lalulintas Angkutan Jalan</p> <p>b. Peraturan Menteri Tahun 2015 , Tentang Penyelenggaran Terminal Penumpang Angkutan jalan</p> <p>c. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung NO 7 Tahun 2013 tentang Retribusi Terminal.</p> <p>d. Surat Keputusan Bupati Nomor 359/08/H2O/2016 Tentang Petapan Terminal Semarang Sebagai Terminal Type C.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Tunggu Penumpang</p> <p>b. Tempat Ibadah</p> <p>c. Loket</p> <p>d. Kantin</p> <p>e. Toilet</p> <p>f. Tempat Parkir kendaraan orang/barang</p> <p>g. Perlengkapan P3K /Kotak Obat</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		h. Ruang menyusui
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana Semua Jurusan b. Diploma Semua Jurusan c. SMA/ sederajat d. Memahami Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku e. Menguasai komputer f. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu atau partial c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang Pengawas 13 Orang petugas pengaturan lalu lintas di dalam Terminal 2 Orang tenaga administrasi 2 orang Petugas Pungut
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan Kenyamanan dalam Pelayanan sangat diutamakan pada Pelaksanaan Jasa Pelayanan Terminal
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui penerapan 9 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.

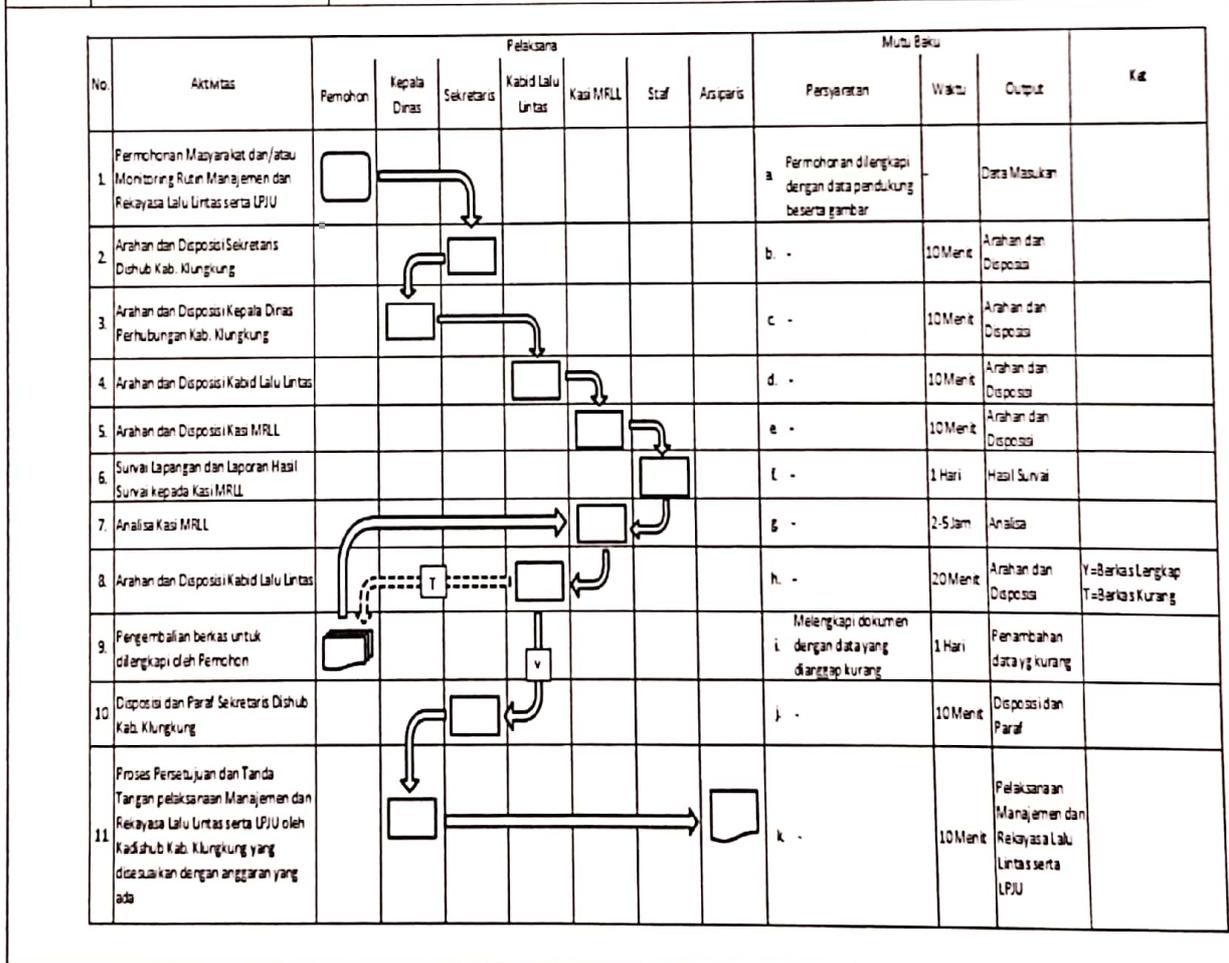
*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 NOMOR : 551/287/DISHUB/2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
 DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG

07. PELAYANAN PERBAIKAN PENERANGAN JALAN UMUM

a. Penyampain Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Masyarakat dapat melaporkan langsung melalui lapor, surat, telpon, sms, website atau datang langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung dengan mengisi buku laporan yang telah disediakan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menerima, mencatat, dan menyampaikan semua laporan masuk dan melaporkan kepada kepala seksi untuk proses lebih lanjut dan menganalisa tingkat kerusakan dan perbaikan LPJU • Melaksanakan kordinasi dan mengarahkan kepada coordinator untuk melaksanakan perawatan dan perbaikan sesuai dengan prioritas • Menerima kebutuhan barang / materiil sesuai daftar kebutuhan barang yang dibuat oleh koordinator • Melakukan perawatan dan perbaikan LPJU • Mencatat perawatan dan Perbaikan yang telah selesai dilaksanakan • Mengentry data laporan harian dari Koordinator sebagai bahan penyusunan laporan bulanan • Membuat laporan bulanan penanganan kerusakan LPJU <p>Proses Permohonan Perbaikan LPJU:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses Permohonan Perbaikan LPJU 1 (satu) jam 2. Proses Perbaikan LPJU 1 (satu) Hari <p>Waktu Disesuaikan Dengan Tingkat dan Jenis Kerusakan</p>



3	Waktu Penyelesaian	1 Hari kerja
4	Biaya / Tarif	Untuk pelayanan perbaikan penerangan jalan umum tidak dikenakan tarif/biaya
5	Produk Pelayanan	Perbaikan penerangan jalan umum
6	Pengelolaan Pengaduan Layanan	Telepon : (0366) 21087 Facebook : Dinas Perhubungan Kab.Klungkung Email : Dishubklungkung@gmail.com Aplikasi : Klungkung Mesadu Instagram : Dishub Klungkung Twitter : @DKlungkung Melalui kotak saran, Dibentuk tim/petugas khusus pengaduan, saran dan masukan LAPOR

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5221);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5468);</p> <p>e. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2018 tentang Alat Penerangan Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 424).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Mobil Crane Perbaikan LPJU</p> <p>b. Peralatan kerja</p> <p>c. Perlengkapan keselamatan kerja</p> <p>d. Rak arsip</p> <p>e. Meja</p> <p>f. Kursi</p> <p>g. Komputer</p> <p>h. Printer</p> <p>i. Alat Tulis Kantor</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. STM/SMK Elektro</p> <p>b. STM/SMK Mesin</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan perbaikan LPJU</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang Kepala Bidang Lalu Lintas - 1 (satu) orang Kepala Seksi Rekayasa lalu Lintas

		<ul style="list-style-type: none"> - 5 (lima) orang Petugas Perbaikan LPJU - 1 (satu) orang Petugas Administrasi - 2 (dua) orang petugas survey lapangan
6	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dansantun.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek pungutan liar (pungli).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui penerapan 9 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 NOMOR : 551/287/DISHUB/2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
 DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG

08. REKOMENDASI IZIN TRAYEK ANGKUTAN PERDESAAN DAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN

a. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN																																									
1.	Persyaratan Pelayanan	Angkutan Perdesaan dan Angkutan Penyeberangan																																									
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedure	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="3">Pelaksana</th> <th rowspan="2">Pernyataan</th> <th colspan="2">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Ket</th> </tr> <tr> <th>DPMPTSP</th> <th>Petugas Teknis Dishub</th> <th>Pemilik / Perusahaan Angkutan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pemilik / penyelenggara angkutan perdesaan/penyeberangan mengajukan permohonan ke DPMPTSP</td> <td>■</td> <td></td> <td></td> <td>Pemilik / penyelenggara angkutan perdesaan/penyeberangan mengajukan permohonan dengan membawa kelengkapan verifikasi awal berupa kelengkapan berkas.</td> <td>5 menit</td> <td>Agenda Pendaftaran</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Setelah di registerasi oleh Dinas PTSP, berkas permohonan di serahkan kepada petugas penanganan rekomendasi teknis pada Dinas Perhubungan untuk dapat ditindak lanjut.</td> <td></td> <td>■</td> <td></td> <td></td> <td>15 menit</td> <td>Kelengkapan berkas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Petugas penanganan rekomendasi teknis melaksanakan cek lapangan / cek fisik .</td> <td></td> <td></td> <td>■</td> <td>Sarana angkutan yang laik operasi</td> <td>1 hari kerja</td> <td>Kualit Rekomendasi</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Keterangan : Prosedur Layanan Rekomendasi : 1. Pemilik / penyelenggara angkutan perdesaan/penyeberangan mengajukan permohonan ke DPMPTSP 2. Setelah di registerasi oleh DPMPTSP, berkas permohonan di serahkan kepada petugas penanganan rekomendasi teknis pada Dinas Perhubungan untuk dapat ditindaklanjuti. Petugas penanganan rekomendasi teknis melaksanakan verifikasi awal berupa kelengkapan berkas. 3. Petugas penanganan rekomendasi teknis melaksanakan cek lapangan / cek fisik .</p>	No.	Aktivitas	Pelaksana			Pernyataan	Mutu Baku		Ket	DPMPTSP	Petugas Teknis Dishub	Pemilik / Perusahaan Angkutan	Waktu	Output	1	Pemilik / penyelenggara angkutan perdesaan/penyeberangan mengajukan permohonan ke DPMPTSP	■			Pemilik / penyelenggara angkutan perdesaan/penyeberangan mengajukan permohonan dengan membawa kelengkapan verifikasi awal berupa kelengkapan berkas.	5 menit	Agenda Pendaftaran		2	Setelah di registerasi oleh Dinas PTSP, berkas permohonan di serahkan kepada petugas penanganan rekomendasi teknis pada Dinas Perhubungan untuk dapat ditindak lanjut.		■			15 menit	Kelengkapan berkas		3	Petugas penanganan rekomendasi teknis melaksanakan cek lapangan / cek fisik .			■	Sarana angkutan yang laik operasi	1 hari kerja	Kualit Rekomendasi	
No.	Aktivitas	Pelaksana			Pernyataan	Mutu Baku			Ket																																		
		DPMPTSP	Petugas Teknis Dishub	Pemilik / Perusahaan Angkutan		Waktu	Output																																				
1	Pemilik / penyelenggara angkutan perdesaan/penyeberangan mengajukan permohonan ke DPMPTSP	■			Pemilik / penyelenggara angkutan perdesaan/penyeberangan mengajukan permohonan dengan membawa kelengkapan verifikasi awal berupa kelengkapan berkas.	5 menit	Agenda Pendaftaran																																				
2	Setelah di registerasi oleh Dinas PTSP, berkas permohonan di serahkan kepada petugas penanganan rekomendasi teknis pada Dinas Perhubungan untuk dapat ditindak lanjut.		■			15 menit	Kelengkapan berkas																																				
3	Petugas penanganan rekomendasi teknis melaksanakan cek lapangan / cek fisik .			■	Sarana angkutan yang laik operasi	1 hari kerja	Kualit Rekomendasi																																				
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses verifikasi berkas maksimal 15 menit; Lamanya proses cek lapangan / cek fisik maksimal 1 hari kerja.																																									
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)																																									
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pembuatan / Perpanjangan izin trayek angkutan perdesaan dan angkutan penyeberangan																																									
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan secara langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung Telp. (0366) 21087 b. Pengaduan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung melalui media sosial: Face book @Dinas Perhubungan Kab. Klungkung Gmail @Dishubklungkung@gmail.com Aplikasi Klungkung Mesadu Instagram @Dishub Klungkung Twitter @DKlungkung																																									

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang- Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan; c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek; d. Perda Kabupaten Klungkung no 6 th 2013 tentang retribusi izin trayek
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang kantor b. Computer dan alat komunikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mampu bekerja dalam proses verifikasi berkas b. Mampu bekerja dalam proses cek lapangan / cek fisik
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh Atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan: - 1 (satu) orang staf pelaksana darat - 1 (satu) orang staf pelaksana laut
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan sistem administerasi berbasis teknologi informasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui penerapan 9 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.