



DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG



**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN KLUNGKUNG**



ပိမ်ဂိန္တူ့ ကလွင်ကွင် နွိုင်း
PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
မိနလိယုက္ကလိ
DINAS PERHUBUNGAN

ကလွင်ကွင်၊ ကမ မဟာ ဂန္တဝါဏကလိ၊ ဂန္တဝါဏကလွင် (၀၅၃၆) ဗဟိတ-ပိဏ
Jalan Raya Watu Klotok, Telp : (0366) 21087

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN KLUNGKUNG**

NOMOR : 000.8.3.2/108.a/DISHUB/2023

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 (Lembaga 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 (Lembaga 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 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 6);
10. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

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 22 Nopember 2023

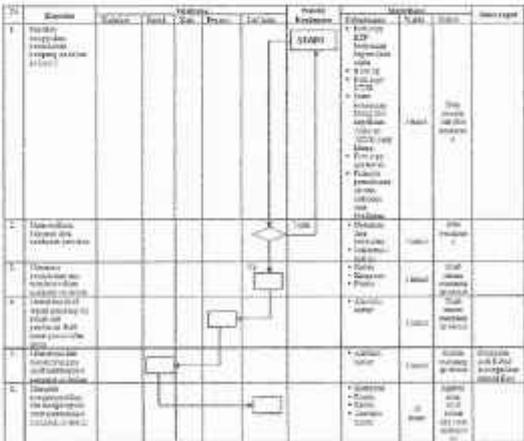
Kepala Dinas Perhubungan
Kabupaten Klungkung, 


I Gusti Gede Gunarta, SSTP., MAP.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197706251996121003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN NOMOR :
 000.8.3.2/108.a/DISHUB/2023 TENTANG STANDAR
 PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
 KLUNGKUNG

01. JASA REKOMENDASI NUMPANG UJI KENDARAAN BERMOTOR

a. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN																																																																						
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Numpang Uji (Keluar) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Pendaftaran; b. Foto Copy Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk); c. Foto Copy Tanda Jati Diri Pemilik Kendaraan (Ktp/Sim); d. Buku Uji (Keur) Dan Foto Copy Buku Uji (Keur); e. Ijin Usaha, Ijin Trayek (Khusus Angkutan Orang); f. Surat Tera Dari Dinas Perindag (Khusus Untuk Mobil Tangki) 																																																																						
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Rekomendasi Numpang Uji Kendaraan Bermotor</p>  <table border="1" data-bbox="730 1442 1254 1883"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Deskripsi</th> <th>Subsistem</th> <th>Unit</th> <th>Sub. Unit</th> <th>Form</th> <th>Keperluan</th> <th>Estimasi Waktu</th> <th>Uraian</th> <th>Keperluan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Menerima permohonan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>START</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Melakukan pemeriksaan dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ya</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ya</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ya</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ya</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ya</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Deskripsi	Subsistem	Unit	Sub. Unit	Form	Keperluan	Estimasi Waktu	Uraian	Keperluan	1	Menerima permohonan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					START				2	Melakukan pemeriksaan dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					Ya				3	Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					Ya				4	Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					Ya				5	Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					Ya				6	Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					Ya			
No	Deskripsi	Subsistem	Unit	Sub. Unit	Form	Keperluan	Estimasi Waktu	Uraian	Keperluan																																																															
1	Menerima permohonan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					START																																																																		
2	Melakukan pemeriksaan dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					Ya																																																																		
3	Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					Ya																																																																		
4	Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					Ya																																																																		
5	Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					Ya																																																																		
6	Melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran numpang uji kendaraan bermotor					Ya																																																																		

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan :</p> <p>a. Pemohon mengajukan permohonan numpang uji keluar ke loket 1;</p> <p>b. Petugas Adm. Memverifikasi dokumen dan kendaraan pemohon;</p> <p>c. Menerima permohonan dan membuat rekom numpang uji keluar;</p> <p>d. Memeriksa draf rekom numpang uji keluar dan memberikan draf untuk proses lebih lanjut;</p> <p>e. Menyetujui dan menandatangani surat rekomendasi numpang uji keluar;</p> <p>f. Mencatat, mengangendakan dan engarsipkan surat rekomendasi numpang uji keluar.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses pembuatan rekomendasi numpang uji keluar selama 32 menit.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Numpang Uji Keluar
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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook : Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung • Email : dishubklungkung@gmail.com • Aplikasi Klungkung Mesadu • Instagram : @dishubklungkung • Telp : (0366) 21087

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang- Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 55 tahun 2012 tentang Kendaraan;</p> <p>c. KM 63 tahun 1993 tentang Persyaratan Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan, Kereta Tempelan, Karoseri dan Bak Muatan serta Komponen- komponennya;</p> <p>d. Peraturan Menteri Perhubungan No. 19 tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;</p> <p>e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 150 tahun 2003 tentang Jabatan Fungsional Penguji Kendaraan Bermotor dan Angka Kreditnya.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Tunggu;</p> <p>b. Toilet;</p> <p>c. Tempat Parkir;</p> <p>d. Mobil Pengujian Berkala Keliling;</p> <p>e. Rak Arsip;</p> <p>f. Meja;</p> <p>g. Kursi;</p> <p>h. Komputer;</p> <p>i. Printer;</p> <p>j. Alat Tulis Kantor;</p> <p>k. Tools/Peralatan Kunci;</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pengujian Kendaraan Bermotor Pelaksana Pemula;</p> <p>b. Pengujian Kendaraan Bermotor Pelaksana;</p> <p>c. Penguji Kendaraan Bermotor Lanjutan;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Memahami Prosedur 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 Rekomendasi Numpang Uji Kendaraan Bermotor Sebanyak 6 (enam) orang : <ul style="list-style-type: none"> a. 1 (satu) orang Kepala Bidang Angkutan dan Sarana; b. 1 (satu) orang Kepala Seksi Angkutan Darat; c. 4 (empat) orang Penguji Kendaraan Bermotor
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	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus atau bahan yang dijamin keasliannya; b. Surat rekomendasi 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 standard pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 :
 000.8.3.2/108.a/DISHUB/2023 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 Procedure	<p>Prosedur Pelayanan:</p> <table border="1" data-bbox="571 891 1385 1093"> <caption>SMP Layanan Pengantaran ke Sekolah</caption> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="3">Tahapan</th> <th rowspan="2">Penyusutan</th> <th rowspan="2">Waktu</th> <th rowspan="2">Output</th> <th rowspan="2">Rsk</th> </tr> <tr> <th>Pengantar</th> <th>Trans</th> <th>Penerima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Premudi 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.</td> <td>■</td> <td></td> <td></td> <td>Waktu 20 menit untuk satu rute. 25-30 menit untuk seluruh rute yang dilayani.</td> <td>1 menit</td> <td>Premudi Angkutan Siswa sesuai trayek.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Siswa sesuai waktu yang ditetapkan melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.</td> <td></td> <td>■</td> <td></td> <td>Siswa yang terlambat akan dikenakan sanksi administratif dan akan dikenakan biaya denda.</td> <td>5 menit</td> <td>Siswa yang melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Siswa melaksanakan perjalanan ke sekolah dengan menggunakan sarana transportasi yang disediakan.</td> <td></td> <td></td> <td>■</td> <td>Siswa menggunakan sarana transportasi yang disediakan.</td> <td>1 menit</td> <td>Siswa yang melaksanakan perjalanan ke sekolah.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="571 1137 1385 1339"> <caption>SMP Layanan Pengantaran dari Sekolah</caption> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="3">Tahapan</th> <th rowspan="2">Penyusutan</th> <th rowspan="2">Waktu</th> <th rowspan="2">Output</th> <th rowspan="2">Rsk</th> </tr> <tr> <th>Pengantar</th> <th>Trans</th> <th>Penerima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Premudi 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.</td> <td>■</td> <td></td> <td></td> <td>Waktu 20 menit untuk satu rute. 25-30 menit untuk seluruh rute yang dilayani.</td> <td>1 menit</td> <td>Premudi Angkutan Siswa sesuai trayek.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Siswa sesuai waktu yang ditetapkan melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.</td> <td></td> <td>■</td> <td></td> <td>Siswa yang terlambat akan dikenakan sanksi administratif dan akan dikenakan biaya denda.</td> <td>5 menit</td> <td>Siswa yang melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Siswa melaksanakan perjalanan ke rumah dengan menggunakan sarana transportasi yang disediakan.</td> <td></td> <td></td> <td>■</td> <td>Siswa menggunakan sarana transportasi yang disediakan.</td> <td>1 menit</td> <td>Siswa yang melaksanakan perjalanan ke rumah.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No.	Aktivitas	Tahapan			Penyusutan	Waktu	Output	Rsk	Pengantar	Trans	Penerima	1.	Premudi 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.	■			Waktu 20 menit untuk satu rute. 25-30 menit untuk seluruh rute yang dilayani.	1 menit	Premudi Angkutan Siswa sesuai trayek.		2.	Siswa sesuai waktu yang ditetapkan melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.		■		Siswa yang terlambat akan dikenakan sanksi administratif dan akan dikenakan biaya denda.	5 menit	Siswa yang melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.		3.	Siswa melaksanakan perjalanan ke sekolah dengan menggunakan sarana transportasi yang disediakan.			■	Siswa menggunakan sarana transportasi yang disediakan.	1 menit	Siswa yang melaksanakan perjalanan ke sekolah.		No.	Aktivitas	Tahapan			Penyusutan	Waktu	Output	Rsk	Pengantar	Trans	Penerima	1.	Premudi 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.	■			Waktu 20 menit untuk satu rute. 25-30 menit untuk seluruh rute yang dilayani.	1 menit	Premudi Angkutan Siswa sesuai trayek.		2.	Siswa sesuai waktu yang ditetapkan melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.		■		Siswa yang terlambat akan dikenakan sanksi administratif dan akan dikenakan biaya denda.	5 menit	Siswa yang melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.		3.	Siswa melaksanakan perjalanan ke rumah dengan menggunakan sarana transportasi yang disediakan.			■	Siswa menggunakan sarana transportasi yang disediakan.	1 menit	Siswa yang melaksanakan perjalanan ke rumah.	
No.	Aktivitas	Tahapan			Penyusutan	Waktu	Output					Rsk																																																																				
		Pengantar	Trans	Penerima																																																																												
1.	Premudi 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.	■			Waktu 20 menit untuk satu rute. 25-30 menit untuk seluruh rute yang dilayani.	1 menit	Premudi Angkutan Siswa sesuai trayek.																																																																									
2.	Siswa sesuai waktu yang ditetapkan melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.		■		Siswa yang terlambat akan dikenakan sanksi administratif dan akan dikenakan biaya denda.	5 menit	Siswa yang melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.																																																																									
3.	Siswa melaksanakan perjalanan ke sekolah dengan menggunakan sarana transportasi yang disediakan.			■	Siswa menggunakan sarana transportasi yang disediakan.	1 menit	Siswa yang melaksanakan perjalanan ke sekolah.																																																																									
No.	Aktivitas	Tahapan			Penyusutan	Waktu	Output	Rsk																																																																								
		Pengantar	Trans	Penerima																																																																												
1.	Premudi 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.	■			Waktu 20 menit untuk satu rute. 25-30 menit untuk seluruh rute yang dilayani.	1 menit	Premudi Angkutan Siswa sesuai trayek.																																																																									
2.	Siswa sesuai waktu yang ditetapkan melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.		■		Siswa yang terlambat akan dikenakan sanksi administratif dan akan dikenakan biaya denda.	5 menit	Siswa yang melaksanakan absensi awal pengantaran disaksikan Petugas Pengawas.																																																																									
3.	Siswa melaksanakan perjalanan ke rumah dengan menggunakan sarana transportasi yang disediakan.			■	Siswa menggunakan sarana transportasi yang disediakan.	1 menit	Siswa yang melaksanakan perjalanan ke rumah.																																																																									
		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Layanan Pengantaran ke Sekolah: <ol style="list-style-type: none"> a. 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; b. Setelah melakukan absensi, Pramudi Angkutan 																																																																														

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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);</p> <p>c. Setelah melaksanakan pengantaran ke sekolah tujuan, Pramudi Angkutan Siswa melaksanakan absensi akhir pengantaran di lokasi TITIK TUJUAN SEKOLAH disaksikan Petugas Pengawas.</p> <p>2. Prosedur Layanan Penjemputan dari Sekolah:</p> <p>a. 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;</p> <p>b. 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);</p> <p>c. 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.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Lamanya proses absensi awal pramudi angsis maksimal 5 menit; b. Lamanya proses pengantaran ke / penjemputan dari sekolah maksimal 15 menit; c. Lamanya proses absensi 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: <ul style="list-style-type: none"> • Facebook @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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek;</p> <p>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;</p> <p>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</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Armada Angkutan yang Laik Jalan dan Bersih</p> <p>b. Titik Kumpul Siswa</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pramudi yang memiliki SIM A Umum</p> <p>b. Mampu bekerja dalam Tim</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Tim Pengawas Dinas Perhubungan
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan Angkutan Siswa Gratis 2020:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> a. 1 (satu) orang Manager Operasional dari Operator b. 1 (satu) orang staf administrasi dan keuangan dari Operator c. 6 (enam) orang Petugas Pengawas Lapangan dari Operator d. 110 (seratus sepuluh) orang pramudi angkutan siswa e. 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.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan armada angkutan yang bersih dan laik jalan dengan bukti Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor b. Pramudi yang berkompeten dengan minimal memiliki SIM A Umum.
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 :
000.8.3.2/108.a/DISHUB/2023 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	<ol style="list-style-type: none">1. Tiket Angkutan Penumpang<ol style="list-style-type: none">a. Penumpang Dewasab. Penumpang Anak-anak2. 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>(Mobil bus dengan ukuran sedang dengan panjang sampai 7 meter dan sejenisnya)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kendaraan Barang (Mobil truck/tangki ukuran sedang dengan panjang sampai 7 meter dan sejenisnya) <p>f. Golongan VI</p> <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) <p>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)</p> <p>h. Golongan VIII Kendaraan Barang (Truck tronton/tangki, kendaraan alat berat dan kereta penarik berikut gandengannya dengan panjang lebih dari 12 meter dan sejenisnya)</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Jasa Angkut Penumpang Orang dan Kendaraan beserta muatannya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">ALIR/PROSES PELAYANAN PENYEBERANGAN KMP. NUSA JAYA ABADI DI PELABUHAN PADANG BAI</p>
		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Calon penumpang membeli tiket secara online melalui aplikasi atau website Ferizy dan diberikan tiket elektronik di Loket PT. ASDP; Calon penumpang menunggu jadwal pemberangkatan di ruang tunggu sedangkan kendaraan penumpang/barang menunggu jadwal keberangkatan di areal parkir tunggu di Pelabuhan Padangbai; Calon penumpang orang maupun kendaraan akan melalui proses pemeriksaan atau identifikasi tiket elektronik sesuai dengan masing-masing golongan penumpang; Penumpang orang akan diarahkan menuju ke deck/ruang penumpang untuk orang; Kendaraan penumpang/barang akan diarahkan ke car deck/ruang kendaraan; Penumpang orang pada kendaraan penumpang/barang akan diarahkan menuju ke deck/ruang penumpang;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Kendaraan yang sudah berada di deck/ruang kendaraan akan dilakukan proses keselamatan pemuatan kendaraan (mengikat, mengganjal roda kendaraan dan lainnya);</p> <p>h. Kapal berlayar setelah clearance dari Syahbandar dan memiliki Surat Ijin Berlayar(SIB);</p> <p>i. Kapal tiba di Pelabuhan Nusa Penida, penumpang dan kendaraan turun sesuai petunjuk dari ABK Kapal</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>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.</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Peraturan Gubernur Bali Nomor 93 Tahun 2018 Tentang Tarif Angkutan Lintas Penyeberangan Nusa Penida dan Padangbai Untuk Penumpang Kelas Ekonomi, Kendaraan Beserta Muatannya.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan Jasa Angkutan Orang, Kendaraan Beserta Muatannya Menggunakan KMP Nusa Jaya Abadi</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan Melalui kotak saran yang ada pada KMP Nusa Jaya Abadi;</p> <p>b. Pengaduan Melalui Media Sosial (Medsos) yang sudah tertera pada KMP Nusa Jaya Abadi;</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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang Penumpang Untuk Orang (Deck Penumpang)b. Ruang Penumpang Untuk Kendaraan Beserta Muatannya (Car Deck)c. Kantind. Toilete. Life Jacketf. Liferaft
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Sarjana Semua Jurusanb. Diploma Semua Jurusanc. SMA/ sederajatd. Memahami Peraturan dan Perundang-undangan yang berlakue. Menguasai komputerf. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan oleh atasan langsungb. Dilaksanakan secara kontinyu atau partialc. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana Pelayanan Angkutan</p> <p>a. ABK KMP Nusa Jaya Abadi sebanyak 19 (sembilan belas) orang,</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang Nahkoda - 3 (tiga) orang Muallim - 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 <p>b. Petugas darat dari operator sebanyak 3 orang</p> <p>c. Petugas darat dari Dishub sebanyak 4 orang</p> <p>d. Petugas darat dari PT.ASDP</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>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.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Keselamatan dan Kenyamanan dalam Pelayanan sangat diutamakan pada Pelaksanaan Jasa Angkutan Perintis KMP. Nusa Jaya Abadi</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui penerapan 9 komponen standard pelayanan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 :
000.8.3.2/108.a/DISHUB/2023 TENTANG STANDAR
PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
KLUNGKUNG

04. JASA PELAYANAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN NUSA PENIDA

a. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Tiket Angkutan Penumpang</p> <ul style="list-style-type: none">• Penumpang Dewasa• Penumpang Anak-anak <p>b. Tiket Penumpang Kendaraan</p> <p>a. Golongan I (sepeda)</p> <p>b. Golongan II (sepeda motor dibawah 500 cc dan gerobak dorong)</p> <p>c. Golongan III (sepeda motor besar \geq 500 cc) dan kendaraan roda 3 (tiga)</p> <p>d. Golongan IV</p> <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) <p>e. Golongan V</p> <ul style="list-style-type: none">• Kendaraan Penumpang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>(Mobil bus dengan ukuran sedang dengan panjang sampai 7 meter dan sejenisnya)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kendaraan Barang (Mobil truck/tangki ukuran sedang dengan panjang sampai 7 meter dan sejenisnya) <p>f. Golongan VI</p> <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) <p>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)</p> <p>h. Golongan VIII Kendaraan Barang (Truck tronton/tangki, kendaraan alat berat dan kereta penarik berikut gandengannya dengan panjang lebih dari 12 meter dan sejenisnya)</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Jasa Angkut Penumpang Orang dan Kendaraan beserta muatannya :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<div data-bbox="603 324 1404 795" data-label="Diagram"> </div> <p data-bbox="603 806 853 840">KETERANGAN :</p> <ul data-bbox="654 862 1428 1859" style="list-style-type: none"> • Calon penumpang membeli tiket secara tunai atau non tunai di Loket Pelabuhan Nusa Penida • Calon penumpang menunggu jadwal pemberangkatan di ruang tunggu sedangkan kendaraan penumpang/barang menunggu jadwal keberangkatan di areal parkir tunggu di Pelabuhan Nusa Penida • Calon penumpang orang maupun kendaraan akan melalui proses pemeriksaan atau identifikasi tiket e-tiketing sesuai dengan masing-masing golongan penumpang • Penumpang orang akan diarahkan menuju ke deck/ ruang penumpang untuk orang • Kendaraan penumpang/barang akan diarahkan ke car deck / ruang kendaraan • Penumpang orang pada kendaraan penumpang/barang akan diarahkan menuju ke deck/ruang penumpang • Kendaraan yang sudah berada di deck/ruang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 faktor 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 Penyeberangan Nusa Penida
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Melalui kotak saran yang ada pada Pelabuhan Penyeberangan Nusa Penida; b. Pengaduan Melalui Media Sosial (Medsos) yang sudah tertera pada Pelabuhan Penyeberangan 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 Pelayanan; 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Pelayanan Angkutan a. 5 (lima) orang tenaga Admnistrasi; \ b. 2 (dua) orang kepil; c. 2 (dua) orang keamanan; d. 4 (empat) orang petugas loket; e. 2 (dua) orang perobek tiket; f. 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 kompenen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun.

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

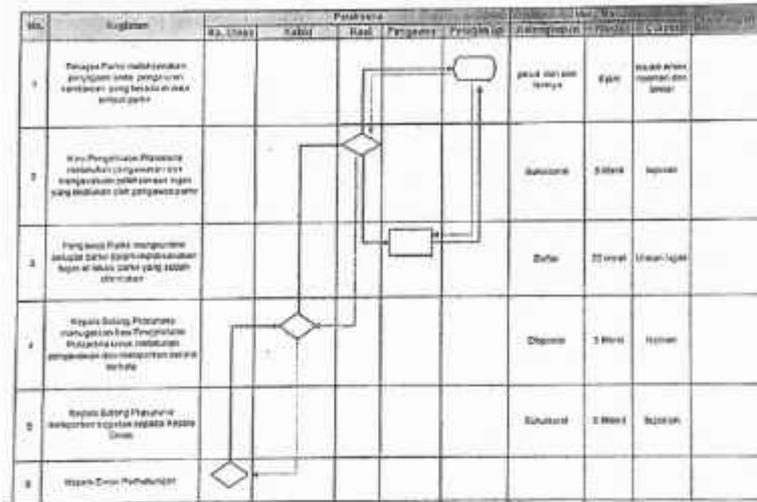
LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN NOMOR :
000.8.3.2/108.a/DISHUB/2023 TENTANG STANDAR
PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
KLUNGKUNG

05. JASA PELAYANAN PARKIR

a. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	c. Karcis retribusi Parkir - Alat Berat - Tronton - Bus Kecil (Microbus) - Bus besar - Truck - Pick Up d. Fasilitas parkir - Marka Parkir - Di dalam ruang milik jalan - Di luar ruang milik jalan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Parkir SOP PENGAWASAN PARKIR

NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------



Keterangan :

- a. Petugas Parkir melaksanakan penjagaan serta pengaturan kendaraan yang berada di area tempat parkir.
- b. Kasi Pengelola Prasarana melakukan pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pengawas parkir.
- c. Pengawas Parkir mengkoordinir petugas parkir dalam melaksanakan tugas di lokasi parkir yang sudah ditentukan.
- d. Kepala Bidang Prasarana menugaskan kasi Pengelola Prasarana untuk melakukan pengawasan dan melaporkan secara berkala.
- e. Kepala Bidang Prasarana melaporkan kegiatan kepada Kepala Dinas.
- f. Kepala Dinas Perhubungan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Melalui Media Sosial (Medsos) yang sudah tertera di fasilitas parkir 2. Pengaduan secara tertulis ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung; 3. Pengaduan secara langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 , Tentang Lalulintas Angkutan Jalan. b. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 13 Tahun 2012 tentang Retribusi Parkir. c. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Peninjauan tarif retribusi tempat khusus parkir.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marka Parkir 2. Fasilitas di dalam ruang milik jalan 3. Fasilitas di luar ruang milik jalan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> d. Dilakukan oleh atasan langsung e. Dilaksanakan secara kontinyu atau partial f. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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 2 kali dalam setahun.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Operator Terminal melaksanakan penjagaan serta pengaturan kendaraan/orang yang berada di area terminal dan masuk maupun keluar terminal. b. Kasi Pengelolaan Prasarana melakukan pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh Operator Terminal. c. Pengawas Terminal mengkoordinir Operator Terminal dalam melaksanakan dan pembagian tugas masing-masing operator. d. Kepala Bidang Prasarana menugaskan Kasi Pengelolaan Prasarana untuk melakukan pengawasan dan melaporkan secara berkala. e. Kepala Bidang Prasarana melaporkan kegiatan kepada Kepala Dinas Perhubungan. f. Kepala Dinas Perhubungan.
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,	a. Pengaduan Melalui kotak saran yang ada pada Terminal

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Saran, dan Masukan	b. Pengaduan Melalui Media Sosial (Medsos) yang sudah tertera di terminal 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 22 tahun 2009 , Tentang Lalulintas Angkutan Jalan b. Peraturan Menteri Tahun 2015 , Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan jalan c. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung NO 7 Tahun 2013 tentang Retribusi Terminal. d. Surat Keputusan Bupati Nomor 359/08/H2O/2016 Tentang Petapan Terminal Semarapura Sebagai Terminal Type C.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Tunggu Penumpang b. Tempat Ibadah c. Loket d. Kantin e. Toilet f. Tempat Parkir kendaraan orang/barang g. Perlengkapan P3K /Kotak Obat

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	a. 1 orang Pengawas b. 13 Orang petugas pengaturan lalu lintas di dalam Terminal c. 2 Orang tenaga administrasi d. 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		yang dilakukan sekurang-kurangnya 2 kali dalam setahun.

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

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN NOMOR :
000.8.3.2/108.a/DISHUB/2023 TENTANG STANDAR
PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
KLUNGKUNG

07. PELAYANAN PERBAIKAN PENERANGAN JALAN UMUM

a. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat dapat melaporkan langsung melalui laporan, surat, telpon, SMS, website atau datang langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung dengan mengisi buku laporan yang telah disediakan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur : <ul style="list-style-type: none">a. Menerima, mencatat, dan menyampaikan semua laporan masuk dan melaporkan kepada kepala seksi untuk proses lebih lanjut dan menganalisa tingkat kerusakan dan perbaikan LPJU;b. Melaksanakan kordinasi dan mengarahkan kepada coordinator untuk melaksanakan perawatan dan perbaikan sesuai dengan prioritas;c. Menerima kebutuhan barang/materil sesuai daftar kebutuhan barang yang dibuat oleh coordinator;d. Melakukan perawatan dan perbaikan LPJU;e. Mencatat perawatan dan Perbaikan yang telah selesai dilaksanakan;f. Mengentry data laporan harian dari coordinator sebagai bahan penyusunan laporan bulanan;g. Membuat Laporan bulanan penanganan kerusakan LPJU;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi Klungkung Mesadu • Instagram : @dishubklungkung • Telp : (0366) 21087

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 Pemerintahan 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</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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

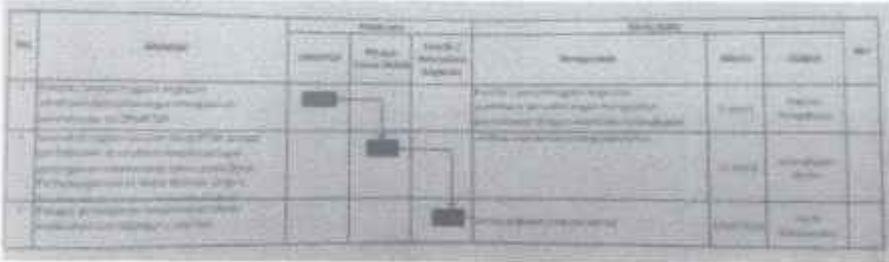
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang Kepala Seksi Rekayasa Lalu Lintas • 5 (lima) orang Petugas Perbaikan LPJU • 1 (satu) orang Petugas Administrasi • 2 (dua) orang Petugas Survey Lapangan
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui penerapan 9 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 2 kali dalam setahun.

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

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN NOMOR :
 000.8.3.2/108.a/DISHUB/2023 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 Prosedur	 <p>KETERANGAN :</p> <p>Prosedur Layanan Rekomendasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemilik/ Penyelenggaran Angkutan Perdesaan/ Penyeberangan mengajukan permohonan ke DPMPTSP b. Setelah diregistrasi oleh DPMPTSP, berkas permohonan diserahkan kepada petugas penanganan rekomendasi teknis pada Dinas Perhubungan untuk dapat ditindak lanjuti.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Petugas penanganan rekomendasi teknis melaksanakan verifikasi awal berupa kelengkapan berkas</p> <p>c. Petugas penanganan rekomendasi teknis melaksanakan cek lapangan/cek fisik</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Lamayanya proses verifikasi berkas maksimal 15 menit;</p> <p>b. Lamanya proses cek lapangan/cek fisik maksimal 1 hari kerja.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Rekoemndasi Pembuatan/Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Perdesaan dan Angkutan Penyeberangan
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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook : Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung • Email : dishubklungkung@gmail.com • Aplikasi Klungkung Mesadu • Instagram : @dishubklungkung • Telp : (0366) 21087

b. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar	a. Undang-Undnag Nomor 22 Tahun 2009 tentang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Hukum	<p>Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek;</p> <p>d. Perda Kabupaten Klungkung no 6 Tahun 2013 tentang Retribusi Izin Trayek</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Kantor;</p> <p>b. Computer dan Alat Komunikasi;</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Mampu bekerja dalam proses verifikasi berkas;</p> <p>b. Mampu bekerja dalam proses cek lapangan dan cek fisik.</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan system administrasi berbasis teknologi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Keselamatan Pelayanan	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 2 kali dalam setahun.

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