



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT

BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BALI

TERMINAL TIPE A MENGWI (GD. A)
JI. RAYA MENGWITANI, KEC.
MENGWI, KAB. BADUNG (80351)

TELP : 0361-7990-180

Email : bptdbali.hubdat@gmail.com

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BALI

NOMOR : SK-BPTD-II-BALI 100 Tahun 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT
KELAS II BALI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BALI,

Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali diperlukan adanya standar pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali tentang Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali.

Mengingat : 1. 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);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara R1 Nomor 5038);

3. Undang -Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5221);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5468);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5594);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6642);
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 306)
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 306);
13. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
14. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 103 Tahun 2017 tentang Pengaturan Dan Pengendalian Kendaraan Yang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan.
15. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.
16. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.
17. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
18. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2019 tentang Mekanisme Penetapan dan Formula Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan.
19. Instruksi Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor IM 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Operasional Penyeberangan

20. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 102 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Terminal Barang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1456);
21. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 18 Tahun 2021 tentang Pengawasan Muatan Angkutan Barang dan Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor Di Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 529);
22. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 647);
23. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 17 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 815);
24. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 6 Tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 185).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali meliputi:

1. Standar Pelayanan Kantor Induk BPTD yang terdiri dari:
 - a. Standar Pelayanan Pemeriksaan Fisik Rancang Bangun Kendaraan Bermotor
 - b. Standar Pelayanan Kalibrasi Alat Uji Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUBKB)
 - c. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Ukur Kapal Sungai Danau dan Penyeberangan
 - d. Standar Pelayanan Penerbitan Pas Sungai dan Danau
 - e. Standar Pelayanan Penerbitan Jadwal Operasional Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan
 - f. Standar Pelayanan Layanan Data dan Informasi Publik
 - g. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat
 - h. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikat Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan
 - i. Standar Pelayanan Pemanfaatan BMN terkait sewa dan Pinjam Pakai
2. Standar Pelayanan Terminal Tipe A yang terdiri dari:
 - a. Standar Pelayanan Layanan Data dan Informasi Publik
 - b. Standar Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
 - c. Standar Pelayanan Layanan Penumpang
 - d. Standar Pelayanan Layanan Parkir Kendaraan
 - e. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat

3. Standar Pelayanan Penimbangan Kendaraan Bermotor yang terdiri dari;
 - a. Standar Pelayanan Layanan Data dan Informasi Publik
 - b. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat
 - c. Standar Pelayanan Pengawasan Kendaraan Angkutan Barang
 - d. Standar Pelayanan Penimbangan Kendaraan Angkutan Barang
 - e. Standar Pelayanan Penindakan Kendaraan Angkutan Barang
4. Standar Pelayanan Pelabuhan Sungai, Danau, dan Penyeberangan yang terdiri dari :
 - a. Standar Pelayanan Layanan Informasi Jadwal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan
 - b. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan
 - c. Standar Pelayanan Surat Persetujuan Olah Gerak Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan
 - d. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Bongkar/Muat Barang Berbahaya
 - e. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat

KEDUA

: Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu:

1. Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)
 - a. Persyaratan pelayanan;
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
2. Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)
 - a. Dasar hukum;
 - b. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. Kompetensi pelaksana;
 - d. Pengawasan internal;
 - e. Jumlah pelaksana;
 - f. Jaminan pelayanan;
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - h. Evaluasi kinerja pelayanan.

- KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali wajib diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dan wajib dievaluasi serta diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali sekurang-kurangnya satu tahun sekali.
- KEEMPAT : Untuk menerapkan standar pelayanan publik, Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali wajib menetapkan maklumat pelayanan.
- KELIMA : Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dan wajib dipublikasikan.
- KEENAM : Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali Jalan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU disampaikan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan.
- KETUJUH : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA, yang tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- KEDELAPAN : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari, maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Badung

Pada Tanggal : 20 November 2023

Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali



HANURA KELANA I, A.Md. LLAJ., S.Sos., S.H., M.M.
NIP. 19670516 198903 1 012

SALINAN Keputusan disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal;
2. Direktur Jenderal Perhubungan Darat;
3. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Darat;
4. Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan.

Lampiran I
Keputusan Kepala Balai Pengelola
Transportasi Darat Kelas II Bali
Nomor : SK-BPTD-II-BALI 100 Tahun 2023
Tanggal : 29 November 2023

**STANDAR PELAYANAN BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT
KELAS II BALI**

**A. STANDAR PELAYANAN KANTOR INDUK BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI
DARAT KELAS II BALI :**

- Standar Pelayanan Pemeriksaan Fisik Rancang Bangun Sarana Angkutan Jalan Untuk Penerbitan SRUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Surat permohonan karoseri; Surat pernyataan karoseri; Dokumentasi kendaraan yang akan di uji; Faktur kendaraan; Gesekan Nomor Rangka dan Nomor Mesin; Surat Keterangan Rubah Warna (tentative).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Surat Permohonan karoseri beserta lampiran] --> B[Disposisi Kepala BPTD Kelas II Bali] B --> C[Disposisi Kasi Sarana dan Angkutan SDP] C --> D[Verifikasi kelengkapan dokumen permohonan] D --> E[Pembuatan Surat Tugas dan persiapan peralatan uji] E --> F[Pelaksanaan kegiatan pemeriksaan fisik RB] F --> G[Inputing dan approval pada akun penguji] G --> H[Approval akun Kasi Sarana Dan Angkutan SDP] H --> I[Approval akun Kepala BPTD Kelas II Bali] I --> J[Berita Acara Pemeriksaan Fisik RB] </pre> <p>Catatan : Inputing hasil uji dilaksanakan pada website http://ujitiperb.dephub.go.id.</p>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari kerja jika kendaraan sesuai atau maksimal 21 hari kerja jika kendaraan tidak sesuai.
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	Berita Acara Pemeriksaan Fisik Rancang Bangun Sarana Angkutan Jalan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (0361) 7990 180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU 22 Tahun 2009 tentang LLAJ; 2. PM 33 Tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor; 3. PM 30 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor; 4. PM 23 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor.

1.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Timbangan Portable; 2. Alat ukur dimensi; 3. Alat ukur kemiringan sudut; 4. Bandul; 5. Mistar; 6. Formulir pemeriksaan; 7. Kamera; 8. Laptop; 9. Perlengkapan K3; 10. Mobil Operasional.
2.	Kompetensi Pelaksana	Penguji Kendaraan Bermotor.
3.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
4.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD : 1 orang 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang 3. Pengawas Pengujian, Pemeriksaan dan Perawatan (JFU) : 1 orang 4. Petugas Kalibrasi Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor (JFU) : 3 orang 5. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 1 orang 6. Penguji Kendaraan Bermotor Terampil (JFT) : 5 orang
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kendaraan dapat di akses secara luas dan transparan pada website http://ujitiperb.dephub.go.id.; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;

7.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
----	----------------------------	---

2. Standar Pelayanan Kalibrasi Alat Uji Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUBKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan kalibrasi, daftar peralatan uji yang menyebutkan merk, tipe dan tahun pembuatan, surat pernyataan kesiapan fungsi peralatan pengujian dan lokasi unit pengujian (alamat dan penanggung jawab); 2. Bukti pembayaran biaya kalibrasi sesuai surat perintah bayar yang disertai lembar tagihan dalam kode billing
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. permohonan kalibrasi peralatan pengujian kendaraan bermotor diajukan oleh Kepala Dinas Perhubungan Provinsi / Kabupaten / Kota, pimpinan perusahaan agen pemegang merek, atau pimpinan perusahaan swasta kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat c.q Kepala BPTD Kelas II Bali, dengan tembusan disampaikan kepada Direktur Sarana Transportasi Jalan 2. Permohonan sebagaimana dimaksud di atas, dilengkapi dengan surat permohonan kalibrasi peralatan pengujian kendaraan bermotor, daftar peralatan uji yang menyebutkan merk, tipe dan tahun pembuatan, surat pernyataan kesiapan fungsi peralatan pengujian dan lokasi unit pengujian (alamat dan penanggung jawab) 3. Dalam hal pengajuan permohonan kalibrasi peralatan uji berkala kendaraan bermotor telah disetujui, permohonan kalibrasi peralatan pengujian kendaraan bermotor wajib membayar biaya kalibrasi dan disetorkan kepada Kas Negara pada bank persepsi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan dengan besaran sesuai surat perintah bayar yang disertai lembar tagihan dalam kode billing; 4. Pembayaran biaya kalibrasi sebagaimana dimaksud di atas, dibayarkan paling lambat 7 (tujuh) hari kalender setelah diterbitkannya surat perintah bayar. Dalam hal ini apabila pemohon melewati batas waktu pembayaran yang telah ditentukan maka kode billing pembayaran tidak berlaku lagi dan pemohon wajib melakukan pengajuan ulang permohonan kalibrasi; 5. Penjadwalan pelaksanaan kalibrasi akan dilakukan setelah pembayaran biaya kalibrasi dilakukan, dimana kalibrasi dilaksanakan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah Kepala BPTD menerima bukti pembayaran;

		<p>6. Pelaksanaan Kalibrasi dilaksanakan oleh petugas Kalibrasi BPTD Kelas II Bali yang berkompeten;</p> <p>7. Laporan Hasil Pelaksanaan Kalibrasi dituang dalam Berita Acara Kalibrasi dan Lampiran Berita Acara per-alat uji;</p> <p>8. BPTD menyampaikan pelaporan pelaksanaan kalibrasi kepada Direktur Sarana Transportasi Jalan dengan melampirkan berita acara kalibrasi, lampiran berita acara per-alat uji, dokumentasi hasil uji kalibrasi, surat koordinasi pelaksanaan, surat perintah tugas, surat pengajuan kalibrasi, surat perintah bayar, bukti pembayaran dan print out billing PNBPN (lunas) sebagai persyaratan penerbitan Surat Keterangan Hasil Kalibrasi (SKHK)</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	12 hari 525 menit
4.	Biaya/Tarif	<p>Peraturan terkait PNBPN kegiatan kalibrasi yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan. Adapun rincian sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kalibrasi alat uji rem (<i>brake tester</i>) : Rp.1.000.000 - Kalibrasi alat uji lampu utama (<i>head light tester</i>) : Rp.1.000.000 - Kalibrasi alat uji kecepatan (<i>speedometer tester</i>) : Rp.1.000.000 - Kalibrasi alat uji emisi gas buang mesin cetus api (<i>gas analyzer</i>) : Rp.1.000.000 - Kalibrasi alat uji emisi mesin kompresi (<i>smoke tester</i>) : Rp.1.000.000 - Kalibrasi alat uji tingkat suara klakson (<i>sound level meter</i>) : Rp.1.000.000 - Kalibrasi alat uji berat (<i>axle load meter</i>) : Rp.1.000.000 - Kalibrasi alat uji kincup roda (<i>side slip</i>) : Rp.1.000.000 - Kalibrasi alat uji kegelapan kaca (<i>tint tester</i>) : Rp.1.000.000
5.	Produk pelayanan	Berita Acara Kalibrasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor telepon BPTD : 0361-7990-180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151

		<p>d. X: @kemenhub151</p> <p>e. Instagram: kemenhub151</p> <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. Website: www.lapor.go.id</p> <p>b. SMS melalui nomor 1708</p> <p>c. X: @lapor1708</p> <p>d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
<p>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)</p>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang - Undang No. 22 Tahun 2009 tentang LLAJ</p> <p>2. PP No. 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan</p> <p>3. PM No. 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat</p> <p>4. PM No. 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Kendaraan Bermotor</p> <p>5. Perdirjen Perhubungan Darat No. KP.1954/AJ502/DRJD/2019 tentang Tata Cara Kalibrasi Peralatan Uji Berkala Kendaraan Bermotor</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Komputer / Laptop</p> <p>2. Printer</p> <p>3. Alat Kalibrasi</p> <p>4. ATK</p> <p>5. Kamera</p> <p>6. Kendaraan Operasional</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Telah mengikuti pelatihan di bidang kalibrasi peralatan uji kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh Lembaga Pendidikan dan Pelatihan di lingkungan Kementerian Perhubungan atau Distributor resmi peralatan uji kendaraan bermotor;</p> <p>2. Memiliki kompetensi di bidang kalibrasi peralatan uji yang dibuktikan dengan Sertifikat Petugas Kalibrasi Peralatan Uji Kendaraan Bermotor.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal;</p> <p>3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD;</p> <p>4. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala BPTD : 1 orang</p> <p>2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang</p>

		<p>3. Petugas Kalibrasi Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor (JFU): 3 orang</p> <p>4. Pengawas Pengujian, Pemeriksaan dan Perawatan (JFU) : 1 orang</p> <p>5. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 1 orang</p> <p>6. Penguji Kendaraan Bermotor Terampil (JFT) : 5 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1 Pelayanan kalibrasi peralatan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan.</p> <p>2 Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>2. Data hasil kalibrasi peralatan pengujian kendaraan bermotor dijamin sesuai dengan hasil pengukuran dilapangan tanpa ada rekayasa ataupun tekanan dari pihak manapun</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p>

3. Standar Pelayanan Alat Uji Non Statis Kendaraan Bermotor

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Surat Permohonan Pinjam Pakai dari Dishub Kabupaten/kota beserta lampiran yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) - Lokasi pelaksanaan - Komitmen berserta <i>time schedule</i> yang diwujudkan dalam bentuk <i>Action Plan</i> yang ditandatangani oleh Kepala Daerah - Data SDM Penguji Kendaraan Bermotor - Regulasi Daerah terkait Penyelenggaraan Uji Berkala Kendaraan Bermotor beserta retribusinya - Surat pernyataan sanggup memelihara dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan pengujian non statis - Kesanggupan membayar PNBK Kartu <i>Smart Card</i> Bukti Lulus Uji Elektronik - DPA penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan pinjam pakai beserta lampiran dari Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota diajukan kepada Kepala BPTD 2. Penilaian dan evaluasi kelengkapan dokumen permohonan pinjam pakai dari Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota oleh BPTD 3. Pengajuan permohonan persetujuan kerjasama pinjam pakai Barang Milik Negara BMN dari Kepala BPTD kepada Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) 4. Surat Persetujuan Pinjam Pakai Barang Milik Negara (BMN) dari Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) 5. Naskah Perjanjian Pinjam Pakai
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 bulan
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	Naskah Perjanjian Pinjam Pakai
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. nomor telepon BPTD : (0361) 7990 180 5. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> f. Telepon : 151 g. Email: info151@dephub.go.id h. Facebook : kemenhub151 i. X: @kemenhub151 j. Instagram: kemenhub151 6. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> e. Website: www.lapor.go.id f. SMS melalui nomor 1708 g. X: @lapor1708 h. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara; 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah; 3. PMK 115/PMK.06/2020 tentang Pemanfaatan BMN 4. PM Keuangan Nomor 4/PMK.06/2015 tentang pendelegasian kewenangan dan tanggung jawab tertentu dari pengelolaan barang; 5. PM Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor; 6. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.4404/AJ.502/DRJD/2020 tentang Akreditasi Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor.

3.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Kendaraan beserta Alat Uji Non Statis Kendaraan bermotor
4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Kompetensi Penguji Kendaraan Bermotor; 2. Pengalaman dibidang pengelolaan Barang Milik Negara (BMN).
5.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
6.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD:1 orang 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang 3. Pengawas Pengujian, Pemeriksaan dan Perawatan (JFU) : 1 orang 4. Petugas Kalibrasi Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor (JFU) : 3 orang 5. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 1 orang 6. Penguji Kendaraan Bermotor Terampil (JFT) : 5 orang 7. Operator BMN : 2 orang
7.	Jaminan Pelayanan	Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
8.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
9.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

4. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Ukur Kapal Sungai Danau dan Penyeberangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan Pelayanan	Dalam pelaksanaan Penerbitan Surat Ukur Kapal Sungai, Danau dan Penyeberangan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[PENGUKURAN KAPAL] --> B[Permohonan pemilik disertai persyaratan : 1. Surat Keterangan Galangan/Surat Keterangan Tukang 2. Surat Keterangan Hak Milik 3. Identitas Pemilik (KTP dan NPWP) 4. Gambar kapal (kalau ada)/atau gbr sket yang ditandatangani ahli ukur] B --> C[Verifikasi Dokumen Pengajuan] C --> D[Lengkap] C --> E[Tidak Lengkap] E --> B D --> F[Pengukuran Kapal Oleh Ahli Ukur Kapal] F --> G[Daftar Ukur (Dikirim Ke Direktorat TSDP)] G --> H[Pengesahan Daftar Ukur Oleh DIT. TSDP] H --> I[Penerbitan Surat Ukur Tetap (Pemasangan Tanda Selar)] I --> J[SURAT Ukur diserahkan ke kapal] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (lima belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Pelaksanaan Pengukuran Kapal a. GT 7 s/d GT 35 (Rp. 50.000 per pengukuran) b. GT 36 s/d GT 174 (Rp. 75.000 per pengukuran) c. GT 175 s/d GT 499 (Rp. 300.000 per pengukuran) d. GT 500 s/d GT 3000 (Rp. 1.000.000 per pengukuran) e. Lebih dari GT 3000 (Rp. 1.250.000 per pengukuran) Penerbitan Surat Ukur a. GT 7 s/d GT 35 (Rp. 50.000 per surat ukur) b. GT 36 s/d GT 174 (Rp. 75.000 per surat ukur) c. GT 175 s/d GT 499 (Rp. 300.000 per surat ukur) d. GT 500 s/d GT 3000 (Rp. 1.000.000 per surat ukur) e. Lebih dari GT 3000 (Rp. 1.250.000 per surat ukur)
5	Produk pelayanan	Penerbitan Surat Ukur Kapal/ Surat Keterangan Ukur Kapal

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BPTD Kelas II Bali <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0361) 7990 180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomot 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. PP No. 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan; 3. PP No. 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 20 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelota Transportasi Darat; 5. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.3424/AP.402/DRJD/2020 tentang Kapal Sungai dan Danau.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer / Laptop 2. Scanner dan Printer 3. Alat Kerja 4. Formulir Pengukuran Kapal
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli Ukur Kapal Sungai dan Danau
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang 3. Sebutkan Nama Jabatan JFT/JFU yang menangani:
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Penerbitan Surat Ukur Kapal Sungai, Danau dan Penyeberangan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; Data hasil pengukuran kapal sungai danau dan penyeberangan dijamin sesuai dengan hasil pengukuran di lapangan tanpa ada rekayasa ataupun tekanan dari pihak manapun.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

5. Standar Pelayanan Penerbitan Pas Sungai dan Danau

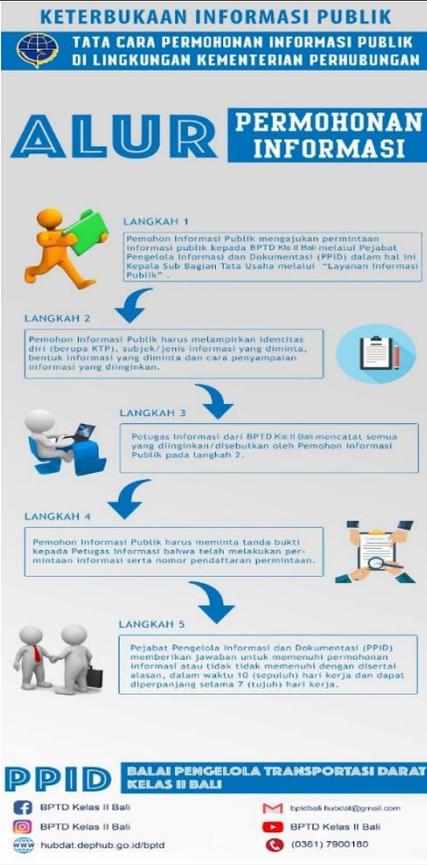
NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Surat Permohonan Surat Ukur Bukti Kepemilikan Identitas Pemilik (KTP) Surat Kuasa jika dikuasakan beserta fotocopy KTP pemberi kuasa dan penerima kuasa
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemilik Kapal Mengajukan Permohonan Ke BPTD] --> B[DOKUMEN PERSYARATAN 1. Surat Permohonan 2. Surat Ukur 3. Bukti Kepemilikan 4. Identitas pemilik (KTP) 5. Surat Kuasa Jika dikuasakan beserta fotocopy KTP Pemberi Kuasa dan Penerima Kuasa] B --> C{Diterima dan diperiksa kelengkapan administrasi (Oleh Staf BPTD)} C --> D[Lengkap] C --> E[Tidak Lengkap, diinfokan ke pemilik kapal untuk dilengkapi] E --> A D --> F[Penerbitan Pas Sungai dan Danau serta Buku Registrasi Pas Sungai dan Danau] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (lima belas) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Penerbitan Surat Tanda Kebangsaan Kapal <ol style="list-style-type: none"> GT 7 s.d GT 100 (Rp. 50.000 per surat) Lebih dari GT 100 s.d GT 499 (Rp. 125.000 per surat) Lebih dari GT 500 s.d GT 1500 (Rp.1.000.000 per surat) Lebih dari GT 1500 s.d GT 5000 (Rp. 2.500.000 per surat) Lebih dari GT 5000 s.d GT 10000 (Rp. 4.000.000 per surat) Lebih dari GT 10000 s.d GT 20000 (Rp. 5.000.000 per surat)

		<p>g. Lebih dari GT 20000 s.d GT 30000 (Rp. 7.500.000 per surat)</p> <p>h. Lebih dari GT 30000 s.d GT 40000 (Rp. 10.000.000 per surat)</p> <p>i. Lebih dari GT 40000 s.d GT 50000 (Rp. 15.000.000 per surat)</p> <p>j. Lebih dari GT 50000 (Rp.27.500.000 per surat)</p> <p>Pengukuhan / Endorsement Surat Tanda Kebangsaan Kapal</p> <p>a. GT 7 s.d GT 100 (Rp. 50.000 per surat)</p> <p>b. Lebih dari GT 100 s.d GT 499 (Rp. 100.000 per surat)</p> <p>c. Lebih dari GT 500 s.d GT 1500 (Rp.150.000 per surat)</p> <p>d. Lebih dari GT 1500 s.d GT 5000 (Rp. 200.000 per surat)</p> <p>e. Lebih dari GT 5000 s.d GT 10000 (Rp. 250.000 per surat)</p> <p>f. Lebih dari GT 10000 s.d GT 20000 (Rp. 350.000 per surat)</p>
5.	Produk pelayanan	Sertifikat PAS Kapal Sungai dan Danau
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BPTD Kelas II Bali <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0361) 7990 180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan; 2. PP No 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan; 3. PP No. 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 20 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelota Transportasi Darat; 5. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.3424/AP.402/DRJD/2020 tentang Kapal Sungai dan Danau.
2.	Sarana, Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Ruang Kerja

	dan/atau Fasilitas	4. Komputer/Laptop 5. Lemari Arsip 6. Alat Kerja 7. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Ahli Ukur Kapal Sungai dan Danau
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai Danau dan Penyeberangan : 1 orang 3. Sebutkan Nama Jabatan JFT/JFU yang menangani:
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Penerbitan PAS Sungai Danau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan langsung dari atasan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;

6. Standar Pelayanan Layanan Data dan Informasi Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon Informasi Publik mengajukan permintaan informasi publik kepada BPTD Kelas II Bali melalui pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam hal ini Kepala Sub Bagian Tata Usaha melalui petugas "Layanan Informasi Publik", Pemohon Informasi Publik harus melampirkan identitas diri (berupa KTP), subjek/jenis informasi yang diminta, bentuk informasi yang diminta dan cara penyampaian yang diinginkan.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TATA CARA PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</p> <p>ALUR PERMOHONAN INFORMASI</p> <p>LANGKAH 1 Pemohon Informasi Publik mengajukan permintaan informasi publik kepada BPTD Kelas II Bali melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam hal ini Kepala Sub-Bagian Tata Usaha melalui "Layanan Informasi Publik".</p> <p>LANGKAH 2 Pemohon Informasi Publik harus melampirkan identitas diri (berupa KTP), subjek/jenis informasi yang diminta, bentuk informasi yang diminta dan cara penyampaian informasi yang diinginkan.</p> <p>LANGKAH 3 Petugas Informasi dari BPTD Kelas II Bali mencatat semua yang diinginkan disebutkan oleh Pemohon Informasi Publik pada langkah 2.</p> <p>LANGKAH 4 Pemohon Informasi Publik harus meminta tanda bukti kepada Petugas Informasi bahwa telah melakukan permintaan informasi serta nomor pendaftaran permintaan.</p> <p>LANGKAH 5 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memberikan jawaban untuk memenuhi permohonan informasi atau tidak, tidak memenuhi dengan disertai alasan, dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja.</p> <p>PPID BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BALI Facebook: BPTD Kelas II Bali Email: bptdkbali.hubdat@gmail.com Instagram: BPTD Kelas II Bali YouTube: BPTD Kelas II Bali Website: hubdat.dephub.go.id/bptd Phone: (0361) 7900180</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1-10 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Informasi Publik atau Salinan Dokumen yang dimintakan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> BPTD Kelas II Bali Telp: (0361) 7990 180 Whatsapp: 0823 2344 6667/0812 3810 7507 Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> Telepon : 151 Email: info151@dephub.go.id Facebook : kemenhub151 X: @kemenhub151 Instagram: kemenhub151 Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> Website: www.lapor.go.id SMS melalui nomor 1708 X: @lapor1708 Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 46 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan

		Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Layanan Permohonan Informasi Publik; 2. Komputer serta Printer; 3. ATK; 4. Formulir Permintaan Informasi Publik; 5. Informasi dan Dokumentasi Publik.
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM di bidang Sistem Informasi dan Ilmu Komunikasi atau Jurnalistik; 2. Memiliki pengalaman di bidang pengelola data dan informasi, komunikasi publik dan kehumasan; 3. Memiliki sertifikasi pendidikan dan pelatihan di bidang pengelola data dan informasi, komunikasi publik dan kehumasan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang; 2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha; 3. Penelaah Kehumasan dan Publikasi: 1 orang; Pengelola Data dan Informasi: 6 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Permohonan Data dan Informasi Publik dilaksanakan sesuai dengan Alur Permohonan yang berlaku dan dapat menjamin ketepatan waktu pelayanan; 2. Pelayanan Permohonan Data dan Informasi Publik dilayani oleh Petugas Informasi yang ramah, responsif, komunikatif dengan sopan dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon, data dan informasi yang dibutuhkan dijamin keamanan datanya; 2. Petugas pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsungnya.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

7. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui sarana kotak pengaduan/saran, <i>call center</i> dan melalui media sosial yang tersedia.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme dalam penyampaian pengaduan masyarakat dapat dilakukan langsung oleh Masyarakat melalui kotak pengaduan/saran, <i>call center</i> dan melalui media sosial yang tersedia, petugas menerima pengaduan masyarakat dan melakukan perekapan pengaduan yang telah diterima, rekap pengaduan disampaikan Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Sub Bagian Tata Usaha menyampaikan ke Pejabat atau Staf pengelola yang menangani terkait perihal tersebut, dilakukan evaluasi dan perbaikan jika diperlukan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1-10 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Tindaklanjut pengaduan serta hasil perbaikan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: BPTD Kelas II Bali Telp: (0361) 7990 180 Whatsapp: 0823 2344 6667/0812 3810 7507 Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : Telepon : 151 Email: info151@dephub.go.id Facebook : kemenhub151 X: @kemenhub151 Instagram: kemenhub151 Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: Website: www.lapor.go.id SMS melalui nomor 1708 X: @lapor1708 Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Kotak Pengaduan Masyarakat; 2. ATK; 3. Komputer serta Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pengalaman jika diperlukan. 3. Ditambahkan persyaratan Pegawai yang memiliki kompetensi/keahlian terkait produk layanan ini
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha 1 orang 3. Penelaah Kehumasan dan Publikasi 1 orang Pengelola Administrasi Perkantoran 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat menjamin ketepatan waktu pelayanan; 2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dilayani oleh Petugas Administrasi yang ramah, responsif, komunikatif dengan sopan dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat yang memberikan pengaduan dijamin kebebasan dan kerahasiaan aduannya; 2. Petugas administrasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsungnya.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

8. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikat Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan dari operator angkutan SDP 2. Dokumen kelaiklautan kapal
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. melakukan registrasi akun dan mengajukan permohonan pemenuhan pelayanan minimal angkutan penyeberangan secara online melalui website http://air-sdp.dephub.go.id ; 2. Verifikator melakukan verifikasi dan persetujuan permohonan akun, melalui verifikasi kelengkapan berkas persyaratan pemenuhan pelayanan minimal dari pemohon serta memberikan persetujuan/penolakan kelengkapan berkas persyaratan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kapal angkutan penyeberangan;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Kepala Seksi Sarana melakukan verifikasi berkas persyaratan serta menugaskan Petugas Pemeriksa Standar Pelayanan Minimal Angkutan untuk melaksanakan survey fasilitas pelayanan dalam rangka pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kapal angkutan penyeberangan; 4. Petugas pemeriksa SPM membuat konsep surat tugas pelaksanaan survey fasilitas pelayanan kapal dan mengupload surat tugas ke aplikasi air-sdp serta menyiapkan perlengkapan survey; 5. Petugas pemeriksa SPM melaksanakan survey fasilitas pelayanan dalam rangka pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kapal penyeberangan sesuai dengan PM 62 Tahun 2019, melakukan evaluasi hasil survey pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM), Memberikan persetujuan/ penolakan persyaratan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan; 6. Kepala Seksi Sarana melakukan verifikasi terhadap evaluasi hasil survey dan memberikan persetujuan/ penolakan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan; 7. Kepala Balai memberikan persetujuan/penolakan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan; 8. Pemohon melakukan pembayaran PNBPN dan mengunggah bukti bayar ke aplikasi Air-SDP; 9. Verifikator melakukan verifikasi pembayaran PNBPN berdasarkan bukti berdasarkan bukti bayar yang diunggah pemohon, serta melakukan pencetakan/ penerbitan Sertifikat Pemenuhan SPM Angkutan Penyeberangan; 10. Pemohon menerima informasi melalui email dan akun air-sdp milik pemohon bahwa dokumen telah diterbitkan dan melakukan pengambilan dokumen.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> a. Kapal s.d GT 1000 Per Sertifikat = Rp. 15.000.000 b. Kapal lebih dari GT 1.000 s.d GT 5.000 = Rp. 20.000.000 c. Kapal lebih dari GT 5.000 s.d GT 10.000 = Rp. 25.000.000 d. Kapal diatas GT 10.000 = Rp. 30.000.000
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BPTD Kelas II Bali <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0361) 7990-180

		<p>2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Telepon : 151 Email: info151@dephub.go.id Facebook : kemenhub151 X: @kemenhub151 Instagram: kemenhub151 <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!</p> <ol style="list-style-type: none"> Website: www.lapor.go.id SMS melalui nomor 1708 X: @lapor1708 Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
<p>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)</p>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan; Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Perairan; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 20 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelota Transportasi Darat; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Komputer ATK Kendaraan Operasional Ruang Kerja Meja dan Kursi Jaringan Internet Printer dan Scanner Kamera
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki kompetensi pemeriksa SPM Angkutan Penyeberangan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang 3. Sebutkan Nama Jabatan JFT/JFU yang menangani : <ol style="list-style-type: none"> a. Marine Inspector b. petugas pemeriksa Standar Pelayanan Minimal
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 2. Data hasil pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan penyeberangan dijamin sesuai dengan hasil pemeriksaan dilapangan tanpa adanya rekayasa ataupun tekanan dari pihak manapun.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

9. Standar Pelayanan Pemanfaatan BMN terkait Sewa dan Pinjam Pakai

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pesyaratkan pelayanan dalam pemanfaatan BMN terkait sewa dan pinjam pakai antara lain sebagai berikut :</p> <p>A. Pemanfaatan BMN Dalam Bentuk Sewa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sewa yang berisikan profil penyewa dan tujuan sewa. ditujukan kepada Kepala Balai Kelas II Bali; 2. Surat ijin usaha; 3. Layout denah objek (BMN) yg ingin disewa; 4. Surat pernyataan kesediaan bermaterai menjaga aset BMN. <p>B. Pemanfaatan BMN Dalam Bentuk Pinjam Pakai</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan perihal pinjam pakai BMN yang ditujukan kepada Kepala Balai Kelas II Bali;

		<p>2. Proposal pengajuan permohonan pinjam pakai yang berisikan profil instansi yang nantinya berkedudukan sebagai peminjam pakai BMN dan durasi / lama masa pinjam pakai beserta dengan tujuan dilaksanakannya pinjam pakai asset BMN yang dimaksud.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur pemanfaatan BMN terkait sewa dan pinjam pakai antara lain sebagai berikut :</p> <p>A. Pemanfaatan BMN Dalam Bentuk Sewa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas usulan sewa yang masuk didisposisi Kasubag TU dan Kepala Balai; 2. Petugas Penerima PNBPN menerima usulan permohonan sewa dan kemudian memeriksa kelengkapan berkas pemohon; 3. Petugas Penerima PNBPN membuat surat usulan pemanfaatan BMN (usulan persetujuan sewa) dan surat pernyataan dari Kuasa Pengguna Barang beserta dengan berkas pendukung lainnya yang telah ditentukan oleh KPKNL yang kemudian dikirimkan ke KPKNL Denpasar; 4. Pihak KPKNL melaksanakan survey dan penilaian terhadap objek sewa sesuai dengan yang termuat di dalam berkas usulan persetujuan sewa; 5. Hasil dari penilaian yang dilakukan adalah terbitnya SK Persetujuan Sewa dari KPKNL yang berisikan nilai / harga sewa dari objek sewa yang diajukan 6. Petugas Penerima PNBPN membuat surat usulan pemanfaatan BMN (usulan persetujuan sewa) Kepada Direktur Direktorat Pusat yang membawahi tempat objek sewa berada dengan melampirkan SK persetujuan sewa yang dikeluarkan oleh KPKNL; 7. SK Persetujuan Sewa yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat menjadi dasar penerbitan billing pembayaran nilai sewa BMN oleh penyewa; 8. Setelah pembayaran dilakukan kegiatan proses sewa diakhiri dengan ditanda tangannya surat perjanjian sewa oleh Kepala Balai BPTD Kelas II Bali selaku pihak yang menyewakan dengan pihak Penyewa BMN. <p>B. Pemanfaatan BMN Dalam Bentuk Pinjam Pakai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat dan proposal usulan pinjam pakai yang masuk didisposisi Kasubag TU dan Kepala Balai; 2. Petugas BMN menerima usulan permohonan pinjam pakai kemudian memeriksa kelengkapan berkas pemohon; 3. Petugas BMN membuat surat usulan pemanfaatan BMN (Pinjam Pakai) dan berkas pendukung lainnya yang telah ditentukan oleh KPKNL yang kemudian dikirimkan ke KPKNL Denpasar;

		<p>4. Diterbitkannya SK Persetujuan Pinjam Pakai dari KPKNL yang berisikan nilai perolehan berdasarkan KIB BMN dan durasi / lama masa pinjam pakai;</p> <p>5. Petugas BMN membuat surat usulan pemanfaatan BMN (Pinjam Pakai) Kepada Direktur Direktorat Pusat yang membawahi tempat objek pinjam pakai berada dengan melampirkan SK persetujuan yang dikeluarkan oleh KPKNL;</p> <p>6. SK Persetujuan Pinjam Pakai yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat menjadi dasar pembuatan Naskah Perjanjian Pinjam Pakai yang nantinya ditanda tangani Kepala Balai BPTD Kelas II Bali dengan Kepala Instansi pemohon Pinjam Pakai BMN.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian yang diperlukan dalam Pemanfaatan BMN dalam bentuk sewa yaitu paling lama selama 8 (delapan) minggu dan Pemanfaatan BMN dalam bentuk pinjam pakai selama 6 (enam) minggu
4.	Biaya/Tarif	Tarif PNBPN yang berlaku dalam pemanfaatan BMN dalam bentuk sewa berdasarkan atas hasil dari penilaian yang ditetapkan oleh KPKNL terhadap objek sewa sedangkan untuk Pemanfaatan BMN dalam bentuk pinjam pakai tidak ada biaya / tariff yang berlaku. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115 / PMK.06 / 2020 tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 59 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Barang Milik Negara di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
5.	Produk pelayanan	Sewa dan pinjam pakai BMN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BPTD Kelas II Bali <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 0361-7990-180 b. Email : bptdbali.hubdat@gmail.com 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!

		<ul style="list-style-type: none"> a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat; - Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara / Daerah; - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.06/2020 tahun 2020 tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.59 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Barang Milik Negara di Lingkungan Kementerian Perhubungan
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Mobil
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. 2. Pengalaman jika diperlukan. 3. Ditambahkan persyaratan Pegawai yang memiliki kompetensi/keahlian terkait produk layanan ini
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Subbagian Tata Usaha : 1 orang 3. Pengelola BMN: 2 orang 4. Petugas Penerima PNBP : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemanfaatan BMN terkait Sewa dan Pinjam Pakai sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan.

		2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, komunikatif dan responsif,
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi terkait calon penyewa maupun calon peminjam pakai BMN dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan penyampaian hasil tindak lanjut dilakukan secara berkala ke KPKNL setelah proses sewa penyewa dan pinjam pakai berakhir yang ditandai dengan telah ditanda tangannya surat perjanjian sewa.

B. STANDAR PELAYANAN TERMINAL TIPE A

1. Standar Pelayanan Layanan Data dan Informasi Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Penumpang Bus atau Pengunjung Terminal 2. Jadwal Kedatangan 3. Jadwal Keberangkatan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Memberikan salam kepada pengunjung yang datang di Lobby Kedatangan 2. Mencari informasi kepada pengunjung untuk maksud dan kedatangannya serta mengarahkan ke bagian informasi 3. Menanyakan Informasi Keberangkatan Bus AKAP/AKDP/TMD Kepada Petugas untuk maksud dan tujuannya 4. Menerima Pertanyaan calon penumpang dan memberikan informasi untuk arah tujuannya 5. Memastikan Calon Penumpang berada di tempat yang tuju 6. (Jika penumpang tersebut dissabilitas, maka penumpang akan diantarkan ke tempat yang dituju)
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	8 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	Informasi Tentang Layanan Transportasi yang akan digunakan pengunjung terminal

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 0361) 7990 180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! <ol style="list-style-type: none"> a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5025) 3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Komputer 4. <i>Handy Talky</i>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Petugas Terminal 2. Penguji Kendaraan Bermotor 3. PPNS
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Prasarana Transportasi Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan 3. Pengawas Satuan Pelayanan: 1 Orang (JFU) 4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil: 1 orang (JFU) 5. Pengelola Administrasi Perkantoran 4 Orang (JFU) 6. Pengatur Lalu Lintas: 2 Orang (JFU) 7. Penguji Kendaraan Bermotor: 7 Orang (JFT)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

2. Standar Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Administrasi Bus 2. Kartu Pengawasan 3. Surat Tanda Uji Kendaraan (STUK)

		<ol style="list-style-type: none"> 4. SIM 5. Manifes Penumpang
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bus memasuki area Terminal dan menuju Area Kedatangan 2. Pemeriksaan administrasi 3. Pencatatan nomor, faktor muat kendaraan, asal tujuan perjalanan dan jumlah penumpang 4. Menerima laporan kedatangan bus yang tiba di Terminal 5. Bus keluar dari Area Terminal
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Database Kedatangan dan Keberangkatan Bus 2. Database Penumpang Bus
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 0361) 7990 180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : 3. Telepon : 151 4. Email: info151@dephub.go.id 5. Facebook : kemenhub151 6. X: @kemenhub151 7. Instagram: kemenhub151 8. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! 9. Website: www.lapor.go.id 10. SMS melalui nomor 1708 11. X: @lapor1708 12. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5025) 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan 3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Nomor PM 50 Tahun 2017 tentang Pedoman

		<p>Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan</p> <p>4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Meja 3. Kursi 4. Ruang Kerja 5. Komputer 6. Printer 7. Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Petugas Terminal 2. Penguji Kendaraan Bermotor 3. PPNS
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Prasarana Transportasi Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan 3. Pengawas Satuan Pelayanan: 1 Orang (JFU) 4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil: 1 orang (JFU) 5. Pengelola Administrasi Perkantoran 4 Orang (JFU) 6. Pengatur Lalu Lintas: 2 Orang (JFU) 7. Penguji Kendaraan Bermotor: 7 Orang (JFT)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

		2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.
--	--	---

3. Standar Pelayanan Layanan Penumpang

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang Bus atau Pengunjung Terminal 2. Jadwal Kedatangan 3. Jadwal Keberangkatan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan salam kepada pengunjung yang datang di Lobby Kedatangan 2. Mencari informasi kepada pengunjung untuk maksud dan kedatangannya serta mengarahkan ke bagian informasi 3. Menanyakan Informasi Keberangkatan Bus AKAP/AKDP/TMD Kepada Petugas untuk maksud dan tujuannya 4. Menerima Pertanyaan calon penumpang dan memberikan informasi untuk arah tujuannya 5. Memastikan Calon Penumpang berada di tempat yang tuju (Jika penumpang tersebut dissabilitas, maka penumpang akan diantarkan ke tempat yang dituju)
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	8 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	Informasi Tentang Layanan Transportasi yang akan digunakan pengunjung terminal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 0361) 7990 180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! <ol style="list-style-type: none"> a. Website: www.lapor.go.id

		<p>b. SMS melalui nomor 1708</p> <p>c. X: @lapor1708</p> <p>d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
<p>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)</p>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5025) 3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Komputer <p><i>Handy Talky</i></p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Petugas Terminal 2. Penguji Kendaraan Bermotor 3. PPNS
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Prasarana Transportasi Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan 3. Pengawas Satuan Pelayanan: 1 Orang (JFU) 4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil: 1 orang (JFU)

		<p>5. Pengelola Administrasi Perkantoran 4 Orang (JFU)</p> <p>6. Pengatur Lalu Lintas: 2 Orang (JFU)</p> <p>7. Penguji Kendaraan Bermotor: 7 Orang (JFT)</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan.</p> <p>2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan</p> <p>2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.</p>

4. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Lembar Disposisi</p> <p>2. Daftar Keluhan</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Mengarahkan Korsatpel untuk memantau dan menangani terkait keluhan pelanggan</p> <p>2. Menerima disposisi surat/arahan terkait penanganan keluhan pelanggan</p> <p>3. Menerima keluhan melalui surat, telp, WA, media masa atau datang langsung menemui petugas di UPPKB</p> <p>4. Melakukan inventarisasi permasalahan yang dibagi dalam klasifikasi keluhan pelanggan yakni :</p> <p>a. Keluhan karena proses operasional;</p> <p>b. Keluhan karena kinerja petugas;</p> <p>c. Keluhan karena lain lain. Memberi jawaban yang tepat dan memadai untuk kasus keluhan/pengaduan yang bersifat umum serta menghubungi fungsi terkait untuk segera ditindaklanjuti untuk kasus yang memerlukan penanganan yang lebih jauh."</p> <p>5. Menerima laporan beserta berkasnya yang selanjutnya diperiksa dan diidentifikasi pokok permasalahannya. Jika memiliki kemampuan untuk menanganinya, maka secara langsung dapat diberikan solusi kepada</p>

		<p>pelanggan. Selanjutnya jika keluhan memerlukan penanganan lebih lanjut maka dapat membicarakannya kepada atasan langsung dan jika keluhan bersifat lintas fungsi maka keluhan dapat dibicarakan/didiskusikan secara bersama fungsi fungsi yang ada di BPTD.</p> <p>6. Melaporkan keluhan pelanggan yang telah diklasifikasikan beserta rencana mitigasinya</p> <p>Menerima laporan daftar keluhan pelanggan dan permintaan tindakan perbaikan</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1550 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 0361) 7990 180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : 3. Telepon : 151 4. Email: info151@dephub.go.id 5. Facebook : kemenhub151 6. X: @kemenhub151 7. Instagram: kemenhub151 8. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! 9. Website: www.lapor.go.id 10.SMS melalui nomor 1708 11.X: @lapor1708 12.Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5025) 3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. (Kotak Pengaduan 2. Hotline WA 3. Kuesioner 4. Alat Tulis 5. Komputer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Petugas Terminal 2. Penguji Kendaraan Bermotor 3. PPNS
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Prasarana Transportasi Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan 3. Pengawas Satuan Pelayanan: 1 Orang (JFU) 4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil: 1 orang (JFU) 5. Pengelola Administrasi Perkantoran 4 Orang (JFU) 6. Pengatur Lalu Lintas: 2 Orang (JFU) 7. Penguji Kendaraan Bermotor: 7 Orang (JFT)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.
----	----------------------------	--

C. STANDAR PELAYANAN PENIMBANGAN KENDARAAN BERMOTOR

1. Standar Pelayanan Layanan Data dan Informasi Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Bermotor 2. Bukti Lulus Uji 3. STNK 4. Surat Muatan Barang 5. SIM 6. Formulir Jurnal Harian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Memerintahkan petugas penimbangan kendaraan bermotor untuk melakukan penimbangan angkutan barang sesuai dengan jadwal regu kerja. b. Meminta pengemudi kendaraan menyerahkan SIM, Bukti Lulus Uji, STNK (jika Bukti Lulus Uji tidak ada), dan Surat Muatan Barang. c. Memasukkan data nomor kendaraan yang akan ditimbang ke dalam Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Bermotor untuk verifikasi data kendaraan yang sudah teregistrasi dalam database (mengacu pada manual book). d. Menyimpan data administrasi kendaraan angkutan barang kedalam Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Bermotor. e. Mengembalikan dokumen administrasi / menyimpan Bukti Lulus Uji apabila terjadi proses penilangan f. Kendaraan yang Sudah Teregistrasi; a. Memasukkan asal, tujuan, dan identitas barang kedalam Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Bermotor. b. Mengembalikan dokumen administrasi / menyimpan Bukti Lulus Uji apabila terjadi proses penilangan g. Menerima dokumen administrasi untuk dikembalikan kepada pengemudi. h. Menerima laporan terkait pendataan menggunakan Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Bermotor sesuai jadwal regu kerja yang sudah ditetapkan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	23 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	Database yang Terhubung ke JTO (Jembatan Timbang Otomatis)
6.	Penanganan Pengaduan,	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:

	Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. (0361) 7990 180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! <ol style="list-style-type: none"> a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas PM Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2017 Tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan 7. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK. 736/AJ.108/DRJD/2017 Tahun 2017 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan
2.	Sarana, Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Lulus Uji dan Surat Muatan Barang 2. Komputer

	dan/atau Fasilitas	3. Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Bermotor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor 2. Penguji Kendaraan Bermotor 3. PPNS
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Prasarana Transportasi Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang 3. Koordinator Satuan Pelayanan Jembatan Timbang : 1 Orang 4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil: 1 orang 5. Pengelola Administrasi Perkantoran (JFU) : 2 orang 6. Petugas K3 (JFU) : 1 orang 7. Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor (JFU) : 4 orang 8. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 4 orang 9. Pelaksana Pemula Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

2. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar Disposisi 2. Daftar Keluhan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengarahkan Korsatpel untuk memantau dan menangani terkait keluhan pelanggan 2. Menerima disposisi surat/arahan terkait penanganan keluhan pelanggan 3. Menerima keluhan melalui surat, telp, WA, media masa atau datang langsung menemui petugas di UPPKB 4. Melakukan inventarisasi permasalahan yang dibagi dalam klasifikasi keluhan pelanggan yakni : <ol style="list-style-type: none"> d. Keluhan karena proses operasional; e. Keluhan karena kinerja petugas; f. Keluhan karena lain lain. Memberi jawaban yang tepat dan memadai untuk kasus keluhan/pengaduan yang bersifat umum serta menghubungi fungsi terkait untuk segera ditindaklanjuti untuk kasus yang memerlukan penanganan yang lebih jauh." 5. Menerima laporan beserta berkasnya yang selanjutnya diperiksa dan diidentifikasi pokok permasalahannya. Jika memiliki kemampuan untuk menanganinya, maka secara langsung dapat diberikan solusi kepada pelanggan. Selanjutnya jika keluhan memerlukan penanganan lebih lanjut maka dapat membicarakannya kepada atasan langsung dan jika keluhan bersifat lintas fungsi maka keluhan dapat dibicarakan/didiskusikan secara bersama fungsi fungsi yang ada di BPTD. 6. Melaporkan keluhan pelanggan yang telah diklasifikasikan beserta rencana mitigasinya 7. Menerima laporan daftar keluhan pelanggan dan permintaan tindakan perbaikan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1550 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (0361) 7990 180

		<p>2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui :</p> <p>f. Telepon : 151</p> <p>g. Email: info151@dephub.go.id</p> <p>h. Facebook : kemenhub151</p> <p>i. X: @kemenhub151</p> <p>j. Instagram: kemenhub151</p> <p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!</p> <p>e. Website: www.lapor.go.id</p> <p>f. SMS melalui nomor 1708</p> <p>g. X: @lapor1708</p> <p>h. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
<p>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)</p>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 134 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas PM Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat 7. Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.736/AJ.108/DRJD/2017 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan 2. Hotline WA 3. Kuesioner 4. Alat Tulis 5. Komputer

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Prasarana Transportasi Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang 3. Koordinator Satuan Pelayanan Jembatan Timbang : 1 Orang 4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil: 1 orang 5. Pengelola Administrasi Perkantoran (JFU) : 2 orang 6. Petugas K3 (JFU) : 1 orang 7. Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor (JFU) : 4 orang 8. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 4 orang 9. Pelaksana Pemula Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

3. Standar Pelayanan Pengawasan Angkutan Barang

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIM 2. Bukti Lulus Uji 3. STNK 4. Surat Muatan Barang 5. Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Angkutan Barang
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Memerintahkan petugas penimbangan kendaraan bermotor untuk melakukan penimbangan angkutan barang sesuai dengan jadwal regu kerja. b. Menghimpun informasi administrasi pengemudi dan kendaraan c. Memeriksa kesesuaian data aktual angkutan barang dengan informasi yang tercantum pada Bukti Lulus Uji d. Mengembalikan dokumen administrasi / menyimpan Bukti Lulus Uji apabila terjadi proses penilanga e. Menerima dokumen administrasi untuk dikembalikan kepada pengemudi. f. Menerima informasi dugaan pelanggaran dari Bukti Lulus Uji g. Menerima dokumen administrasi untuk dikembalikan kepada pengemudi. h. Menerima laporan terkait pendataan menggunakan Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Bermotor sesuai jadwal regu kerja yang sudah ditetapkan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	21 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	Database JTO
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (0361) 7990 180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! <ol style="list-style-type: none"> a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 134 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas PM Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat 7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2017 Tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan 8. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang Dengan Kendaraan Bermotor di Jalan 9. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK. 736/AJ.108/DRJD/2017 Tahun 2017 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan 10. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK No 1809/HK 201/DRJD/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Perjanjian Sewa Barang Milik Negara Di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Lulus Uji dan Surat Muatan Barang 2. Komputer 3. Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Bermotor 4. Surat Muatan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor 2. Penguji Kendaraan Bermotor 3. PPNS
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Prasarana Transportasi Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Koordinator Satuan Pelayanan Jembatan Timbang : 1 Orang 4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil: 1 orang 5. Pengelola Administrasi Perkantoran (JFU) : 2 orang 6. Petugas K3 (JFU) : 1 orang 7. Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor (JFU) : 4 orang 8. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 4 orang 9. Pelaksana Pemula Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

4. Standar Pelayanan Penimbangan Kendaraan Angkutan Barang

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Lulus Uji 2. STNK 3. Surat Muatan Barang 4. Hasil Penimbang Kendaraan Angkutan Barang 5. SIM 6. Formulir Jurnal Harian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Memerintahkan petugas penimbangan kendaraan bermotor untuk melakukan penimbangan angkutan barang sesuai dengan jadwal regu kerja. b. Memastikan kendaraan beserta muatannya diatas alat penimbangan dengan posisi seluruh roda dan sumbu kendaraan berada diatas landasan penimbangan (platform) c. Memastikan Kendaraan yang berada diatas alat penimbangan dalam posisi yaitu : sistem pengereman tidak digunakan, transmisi pada posisi netral, rotasi sistem penggerak berada pada posisi nol, dan tidak ada benda yang mempengaruhi hasil penimbangan d. Melakukan perekaman data (data entry) dan menyimpan data kendaraan, jenis barang yang di angkut, berat muatan dan asal tujuan kendaraan angkutan barang ke dalam data base sistem penimbangan kendaraan dan mencetak hasil penimbangan bagi kendaraan yang melanggar daya angkut muatan. e. Menerima laporan dan informasi data hasil pengawasan angkutan barang dalam bentuk jurnal harian
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	22 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	Database yang Terhubung ke JTO (Jembatan Timbang Otomatis)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (0361) 7990 180 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> f. Telepon : 151 g. Email: info151@dephub.go.id h. Facebook : kemenhub151 i. X: @kemenhub151 j. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!

		<p>e. Website: www.lapor.go.id</p> <p>f. SMS melalui nomor 1708</p> <p>g. X: @lapor1708</p> <p>h. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
<p>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)</p>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 134 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan 7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas PM Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat 8. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2017 Tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan 9. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang Dengan Kendaraan Bermotor di Jalan 10. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK 736 Tahun 2017 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepatu safety, Masker, Topi (Helm Safety) 2. Sarung Tangan, Rompi & Stick Lamp 3. Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Bermotor

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor 2. Penguji Kendaraan Bermotor 3. PPNS
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Prasarana Transportasi Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang 3. Koordinator Satuan Pelayanan Jembatan Timbang : 1 Orang 4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil: 1 orang 5. Pengelola Administrasi Perkantoran (JFU) : 2 orang 6. Petugas K3 (JFU) : 1 orang 7. Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor (JFU) : 4 orang 8. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 4 orang Pelaksana Pemula Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

5. Standar Pelayanan Penindakan Kendaraan Angkutan Barang

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Blangko Tilang 2. Sistem Informasi Tilang Nasional 3. Bukti Lulus Uji
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menugaskan PPNS untuk melakukan penindakan pelanggaran persyaratan teknis 2. Menerima laporan pelanggaran persyaratan teknis dari Petugas Penimbangan 3. Memberikan penjelasan aturan terhadap pelanggaran persyaratan teknis kepada pengemudi kendaraan yang melanggar 4. Membuat bukti pelanggaran dengan mengisi dan menandatangani belangko tilang 5. Menyerahkan Lembar Pertama belangko Tilang kepada pengemudi 6. Memberikan sanksi tambahan berupa melarang pengemudi meneruskan perjalanan atau menunda perjalanan sampai dengan memperbaiki persyaratan teknis kendaraan yang ditetapkan 7. Menyampaikan bukti tilang dan barang bukti kepada petugas administrasi 8. Membuat laporan hasil penindakan pelanggaran persyaratan teknis dalam jurnal pelaksanaan harian 9. Menyimpan dan mencatat barang milik pelanggar berupa STUK/Bukti Lulus Uji kedalam lemari arsip yang aman dan hanya bisa diakses secara terbatas 10. Membuat konsep surat pengantar sidang dan rekapitulasi hasil pelanggaran kepada pihak kepolisian 11. Menyetujui surat pengantar sidang dan rekapitulasi hasil penindakan pelanggaran
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	56 Jam 40 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk pelayanan	Surat Tilang
6.	Penanganan Pengaduan,	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:

	Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 4. (0361) 7990 180 5. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> k. Telepon : 151 l. Email: info151@dephub.go.id m. Facebook : kemenhub151 n. X: @kemenhub151 o. Instagram: kemenhub151 6. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! <ol style="list-style-type: none"> i. Website: www.lapor.go.id j. SMS melalui nomor 1708 k. X: @lapor1708 l. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 134 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan 7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas PM Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat

		<p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2017 Tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan</p> <p>9. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK 736 Tahun 2017 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. ATK</p> <p>2. Alat Ukur Panjang</p> <p>3. Sistem Informasi Penimbangan Kendaraan Bermotor</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kompetensi Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor</p> <p>2. Penguji Kendaraan Bermotor</p> <p>3. PPNS</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal;</p> <p>3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD;</p> <p>4. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala BPTD: 1 orang</p> <p>2. Kepala Seksi Prasarana Transportasi Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang</p> <p>3. Koordinator Satuan Pelayanan Jembatan Timbang : 1 Orang</p> <p>4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil: 1 orang</p> <p>5. Pengelola Administrasi Perkantoran (JFU) : 2 orang</p> <p>6. Petugas K3 (JFU) : 1 orang</p> <p>7. Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor (JFU) : 4 orang</p> <p>8. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 4 orang</p> <p>9. Pelaksana Pemula Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana (JFT) : 1 Orang</p>

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

D. STANDAR PELAYANAN PELABUHAN SUNGAI, DANAU, DAN PENYEBERANGAN

1. Standar Pelayanan Layanan Informasi Jadwal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Dapat melihat informasi Jadwal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan melalui social media Satuan Palayanan Pelabuhan yang akan dilalui.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tidak ada
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Jadwal angkutan penyeberangan
6.	Penanganan Pengaduan,	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:

	Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. (Apabila ada nomor telepon atau whatsapp yang dimiliki oleh BPTD, mohon untuk disampaikan) 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! <ol style="list-style-type: none"> a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomot 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. PP No. 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan; 3. PP No. 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 20 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelota Transportasi Darat; 5. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.3424/AP.402/DRJD/2020 tentang Kapal Sungai dan Danau
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan Internet 2. Smartphone
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. 2. Pengalaman jika diperlukan. 3. Ditambahkan persyaratan Pegawai yang memiliki kompetensi/keahlian terkait produk layanan ini
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan

5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD : 1 orang 2. Kepala Seksi (sebutkan jabatan eselon 4 yang terkait) 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Layanan Informasi Jadwal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

2. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan penerbitan surat persetujuan berlayar antara lain pemohon harus melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan penerbitan SPB 2. Surat pernyataan nakhoda (<i>master sailing</i>) 3. Daftar periksa pemenuhan kewajiban kapal 4. Daftar pemeriksaan kelengkapan & validitas surat serta dokumen kapal 5. SPB dari pelabuhan asal (Ketapang) 6. Surat pernyataan pengitkatan (<i>lashing</i>) kendaraan 7. Laporan kapal tiba/berangkat dari Pelabuhan asal (Ketapang) 8. Laporan lapal tiba/berangkat dari Pelabuhan tujuan (Gilimanuk) 9. Daftar manifes kendaraan dan penumpang (manual) 10. Surat pernyataan BMKG

		<p>11. Daftar <i>crew list</i> kapal 12. Daftar manifes secara system <i>ticketing</i></p> <p>Pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar diberikan kepada kapal yang ingin bertolak dari Pelabuhan Gilimanuk dan menuju ke Pelabuhan Ketapang.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penerbitan Surat Persetujuan Belayar dikeluarkan setiap satuan pelayanan pelabuhan dengan melampirkan persyaratan di atas. Setelah itu permohonan tersebut diperiksa oleh petugas lalu diproses untuk pengetikan SPB dan setelahnya di tanda tangan oleh syahbandar yang sudah tersertifikasi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 -10 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Berlayar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (Apabila ada nomor telepon atau whatsapp yang dimiliki oleh BPTD, mohon untuk disampaikan) 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> f. Telepon : 151 g. Email: info151@dephub.go.id h. Facebook : kemenhub151 i. X: @kemenhub151 j. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! <ol style="list-style-type: none"> e. Website: www.lapor.go.id f. SMS melalui nomor 1708 g. X: @lapor1708 h. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran 2. PM. 112 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata cara Kerja kementerian Perhubungan 3. Peraturan Dirjen Perhubungan Darat Nomor KP.3795/AP.003/DRJD/2020 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar di Pelabuhan Sungai, Danau dan Penyeberangan

		<p>4. Peraturan Dirjen Perhubungan Darat Nomor KP.6014/AP.003/DRJD/2020 tentang Pedoman Pencetakan, Pengisian dan Pelaporan Blanko Surat Persetujuan Berlayar</p> <p>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SE.16/KP.004/DRJD/2020 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pengawasan Operasional Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Oleh Balai Pengelola Transportasi Darat</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. ATK</p> <p>3. Form SPB</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami ketentuan tentang penerbitan SPB</p> <p>2. Memiliki Brevet/kompetensi Kesyahbandaran</p> <p>3. Mengetahui teknis kapal penyeberangan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal;</p> <p>3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD;</p> <p>4. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala BPTD : 1 orang</p> <p>2. Kepala SeksiI (sebutkan jabatan eselon 4 yang terkait) 1 orang</p> <p>3. 1 Orang petugas penerbitan SPB/SPOGK</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Layanan Informasi Jadwal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan.</p> <p>2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Data dan informasi kapal dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan;</p> <p>2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.</p>

3. Standar Pelayanan Surat Persetujuan Olah Gerak Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan pelayanan penerbitan surat persetujuan olah gerak kapal antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> 13. Surat permohonan penerbitan SPOGK 14. Surat pernyataan nakhoda (<i>master sailing</i>) 15. Daftar periksa pemenuhan kewajiban kapal 16. Daftar pemeriksaan kelengkapan & validitas surat serta dokumen kapal 17. SPB dari pelabuhan asal (Ketapang) 18. Surat pernyataan BMKG 19. Daftar <i>crew list</i> kapal <p>Pelayanan penerbitan surat persetujuan olah gerak kapal diberikan kepada kapal yang ingin keluar dari Pelabuhan Gilimanuk dan menuju ke kolam/ <i>anchorage</i></p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon mengajukan permohonan penerbitan surat persetujuan olah gerak kapal. Setelah diperiksa kelengkapan permohonan penerbitan SPOGK, petugas melaksanakan pengetikan SPOGK dan ditandatangani oleh syahbandar.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5-15 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. (Apabila ada nomor telepon atau whatsapp yang dimiliki oleh BPTD, mohon untuk disampaikan) 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ul style="list-style-type: none"> k. Telepon : 151 l. Email: info151@dephub.go.id m. Facebook : kemenhub151 n. X: @kemenhub151 o. Instagram: kemenhub151

		<p>3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!</p> <p>i. Website: www.lapor.go.id</p> <p>j. SMS melalui nomor 1708</p> <p>k. X: @lapor1708</p> <p>l. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
<p>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)</p>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan</p> <p>2. PM. 112 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata cara Kerja kementerian Perhubungan</p> <p>3. Peraturan Dirjen Perhubungan Darat Nomor KP.3795/AP.003/DRJD/2020 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar di Pelabuhan Sungai, Danau dan Penyeberangan</p> <p>4. Peraturan Dirjen Perhubungan Darat Nomor KP.6014/AP.003/DRJD/2020 tentang Pedoman Pencetakan, Pengisian dan Pelaporan Blanko Surat Persetujuan Berlayar</p> <p>5. Surat Edaran Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SE.16/KP.004/DRJD/2020 Tentang Pelaksanakan Tugas dan Fungsi Pengawasan Operasional Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Oleh Balai Pengelola Transportasi Darat</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. ATK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami ketentuan tentang penerbitan SPB</p> <p>2. Memiliki Brevet/kompetensi Kesyahbandaran</p> <p>3. Mengetahui teknis kapal penyeberangan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal;</p> <p>3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD;</p> <p>4. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala BPTD: 1 orang</p> <p>2. Kepala Seksi (sebutkan jabatan eselon 4 yang terkait) 1 orang</p> <p>3. 1 Orang petugas penerbitan SPB/SPOGK</p>

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kapal dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

4. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Bongkar/Muat Barang Berbahaya

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Ijin Penyeberangan; 2. Dokumen Perizinan Perusahaan Angkutan B3 dan masing-masing Angkutan B3 dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat; 3. Dokumen Rekomendasi Pengangkutan B3 dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan; 4. Dokumen Legalitas yang berkaitan dengan muatan B3 yang diangkut / dibawa; 5. Fotokopu KTP, SIM, dan Foto Kendaraan (tampak depan, samping, dan belakang); 6. Dokumen lain-lain yang diperlukan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan pemilik muatan B3 menyampaikan surat permohonan Angkutan B3 menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan kepada Operator Pelayanan dan Operator Pelabuhan (ASDP); 2. Operator Pelayanan dan Operator Pelabuhan (ASDP) menerima surat permohonan berikut kelengkapan surat-surat dokumen yang dilampirkan; 3. Operator Pelabuhan (ASDP) memberi persetujuan dan izin kepada angkutan untuk masuk kedalam area Pelabuhan;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Operator Pelayaran membuat rencana pemuatan limbah B3 diatas kapal; 5. Operator Pelayaran melaporkan berat muatan limbah kepada pihak UPP Gilimanuk; 6. Pihak UPP Gilimanuk menerbitkan billing pembayaran PNBP dan menyampaikan kepada pihak perusahaan pelayaran; 7. Pihak Operator Pelayaran melaporkan kesiapan kapal memuat angkutan limbah B3 diatas kapal kepada pihak BPTD Kelas II Bali (SATPEL PP GILIMANUK); 8. Pihak SATPEL PP Gilimanuk memeriksa dokumen yang dilaporkan pihak operator pelayaran; 9. Pihak Operator Pelayaran melaksanakan pemuatan diawasi oleh pihak SATPEL PP Gilimanuk; 10. Penerbitan SPB untuk Kapal Penyeberangan yang memuat Angkutan B3.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	45 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak Ada
5.	Produk pelayanan	Tidak Ada
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. (Apabila ada nomor telepon atau whatsapp yang dimiliki oleh BPTD, mohon untuk disampaikan) 5. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : <ol style="list-style-type: none"> p. Telepon : 151 q. Email: info151@dephub.go.id r. Facebook : kemenhub151 s. X: @kemenhub151 t. Instagram: kemenhub151 6. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! <ol style="list-style-type: none"> m. Website: www.lapor.go.id n. SMS melalui nomor 1708 o. X: @lapor1708 p. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Perairan; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 16 Tahun 2021 tentang Tata cara penanganan dan Pengangkutan Barang Berbahaya di Pelabuhan; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 103 Tahun 2017 Tentang Pengaturan dan Pengendalian Kendaraan yang menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pencegahan Pencemaran Lingkungan Maritim; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku di Kementerian Perhubungan; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 67 Tahun 2021 Tentang Tata Kerja Kementerian Perhubungan; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat sebagaimana telah di ubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 20 Tahun 2018; 9. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.998/AP.402/DRJD/2021 Tentang Kapal Angkutan Penyeberangan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan Internet; 2. Smartphone; 3. ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. 2. Pengalaman jika diperlukan. 3. Ditambahkan persyaratan Pegawai yang memiliki kompetensi/keahlian terkait produk layanan ini
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 5. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 6. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 7. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 8. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi : 1 orang

		3. Pengawas pemuatan B3 yang menangani: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan Dokumen, Legalitas yang berkaitan dengan Pemuatan B3 serta fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan; 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

Lampiran II

Keputusan Kepala Balai Pengelola
Transportasi Darat Kelas II Bali

Nomor : SK-BPTD-11-BALI 100 Tahun 2023

Tanggal : 29 November 2023



MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini, Kami Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."

Badung, 29 November 2023

Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat
Kelas II Bali,



HANURA KELANA I, A.Md. LLAJ., S.Sos., S.H., M.M.
NIP. 19670516 198903 1 012