



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
DINAS PERHUBUNGAN

JALAN GUNUNG GALUNGGUNG, DESA PADANG SAMBIAN KAJA
TELP. (0361) 8443206 – FAX. (0361) 8443208
DENPASAR

DINAS PERHUBUNGAN
KOTA DENPASAR

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DENPASAR

NOMOR 188.45/456/DISHUB/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DENPASAR

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DENPASAR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik ;
 - b. bahwa berdasarkan pasal (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa setiap penyelenggara Pelayanan Publik Wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap Jenis Pelayanan ;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);
 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Anggkutan Jalan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);

4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615) ;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708) ;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor ;
11. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan (Tambahan Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor 13) ;
12. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sektortariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2016 Nomor 43), sebagaimana telah dirubah beberapa kali , terakhir dengan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Peraturan

terakhir dengan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2020 Nomor 1).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud diktum kesatu adalah :
1. Jasa
 2. Administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan Ini wajib dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar,
Pada tanggal, 1 Maret 2022
Kepala Dinas Perhubungan
Kota Denpasar



I Ketut Sriawan, SE

Pembina Tk.I

NIP. 19680714 199603 1 003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DENPASAR.

TANGGAL :

NOMOR : 188.45/456/DISHUB/ 2022

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DENPASAR

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DENPASAR

A. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan, bahwa Urusan Perhubungan merupakan kewenangan Pemerintah Daerah, sehingga dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menjaga kelancaran, ketertiban, dan keselamatan lalu lintas orang dan barang di Kota Denpasar perlu dilakukan penataan pengaturan penyelenggaraan perhubungan sebagai Kota Kreatif Berbasis Budaya Menuju Denpasar Maju.

Tujuan Penyelenggaraan Perhubungan di Kota Denpasar adalah untuk mewujudkan :

- a. Terselenggaranya pelayanan perhubungan yang terpadu dan terintergrasi, aman, tertib, lancar dan mengutamakan keselamatan untuk mendorong perekonomian dan memajukan kesejahteraan masyarakat;
- b. Terselenggaranya perhubungan yang berwawasan lingkungan serta menunjang budaya dan kearifan local;
- c. Terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam meningkatkan pelayanan public yang efektif dan efisien;
- d. Penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Mengingat ketersediaan sarana dan prasarana transportasi tidak seimbang dengan kebutuhan akan jasa transportasi , hal ini akan berakibat terhadap menurunnya kualitas pelayanan angkutan umum, kemacetan akan terjadi semakin luas sehingga angka kecelakaan dan pelanggaran akan semakin meningkat dan juga banyak terjadi pelanggaran tata ruang serta ditambah lagi kesadaran masyarakat berlalulintas yang tertib sangat rendah. Inilah tantangan dari Dinas Perhubungan Kota Denpasar bagaimana bisa mewujudkan system transportasi perkotaan yang berkelanjutan dengan sasaran peningkatan Load Faktor angkutan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan public dengan memenuhi prasarana dan fasilitas LLAJ dan Angkutan Laut serta meningkatkan sarana transportasi berkeselamatan dengan memanfaatkan semaksimal mungkin sumber daya yang tersedia.

Dinas Perhubungan sebagai salah satu instansi pelayan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan

perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, sehingga keamanan dan keselamatan masyarakat dalam berlalu lintas dapat dijamin. Salah satu komponen yang harus terpenuhi adalah adanya standar yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Dinas Perhubungan Kota Denpasar di dukung oleh 134 orang PNS dan 472 orang Tenaga Non PNS . Secara Struktural berdasarkan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2020 Nomor 1). Dinas Perhubungan dipimpin oleh Seorang Kepala Dinas dan membawahi :

- 1 Sekretaris Dinas
- 4 Bidang :
 - Bidang Lalu Lintas
 - Bidang Angkutan
 - Bidang Prasarana Transportasi
 - Bidang Pengendalian dan Operasional
- 3 Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD)
 - UPT Terminal Penumpang
 - UPT Pengujian Kendaraan Bermotor
 - UPT Transportasi Darat

Dinas Perhubungan Kota Denpasar mempunyai Visi , Misi, dan menerapkan Lima Citra Manusia Perhubungan Sebagai berikut :

VISI

TERWUJUDNYA PEMBANGUNAN DI BIDANG PERHUBUNGAN YANG HARMONIS, SEIMBANG DAN BERKELANJUTAN.

MISI

1. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam rangka membangun profesionalisme pelayanan di bidang perhubungan
2. Meningkatkan pelayanan public di bidang perhubungan dalam rangka menunjang pelayanan sektor-sektor lain.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana di bidang perhubungan dalam rangka mendukung profesionalisme dalam pelayanan publik.

LIMA CITRA MANUSIA PERHUBUNGAN

1. Taqwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa yang tertib, teratur, tepat waktu, bersih dan nyaman
3. Tangguh menghadapi tantangan
4. Terampil dan berperilaku gesit, ramah, sopan serta lugas
5. Tanggjawab terhadap keselamatan dan keamanan jasa perhubungan.

B. STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Denpasar melayani 3 jenis Pelayanan, yaitu :

I. Jenis Pelayanan :

1. Pelayanan Terminal
2. Pelayanan Bus Sekolah
3. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

II. Komponen Standar Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Denpasar menetapkan dan menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi dua bagian yaitu

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1. Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas, artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas

3. Jangka Waktu Pelaksanaan

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/ tarif
Biaya/ tarif adalah biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan masing masing jenis layanan.
5. Produk Pelayanan
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu:
 - a) Pelayanan Terminal
 - b) Pelayanan Bus Sekolah
 - c) Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor
6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan
Pengaduan masyarakat dapat disampaikan sebagai berikut :
 - a. Secara langsung.
Pengaduan yang masuk akan diselesaikan langsung oleh unit yang mempunyai tugas pokok dan fungsi .
 - b. Secara tidak langsung.
Keluhan / pengaduan dapat disampaikan melalui media sebagai berikut :
 1. Kotak pengaduan
 2. Website Dinas Perhubungan
 3. Telepon
 4. Media Sosial
 5. Email

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan Internal organisasi (Manufacturing) meliputi :

1) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan, diantaranya

- Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas ;
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor ;
- Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan (Tambahan Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor 13) ;

2) Sarana, prasarana dan / atau fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.

- 3) **Kompetensi Pelaksana**
Melaksanakan tugas dan kewenangannya harus memenuhi persyaratan kompetensi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku
- 4) **Pengawasan Internal**
Pengawasan internal dilaksanakan untuk pengendalian dan pengawasan langsung untuk menjamin kegiatan pelayanan dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar pengawasan dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana kegiatan
- 5) **Jumlah Pelaksana**
Dalam melaksanakan pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Denpasar didukung oleh tenaga yang terdiri dari tenaga PNS sebanyak 134 Orang dan tenaga non PNS sebanyak 472 Orang
- 6) **Jaminan Pelayanan**
Jaminan Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar adalah memberikan pelayanan yang aman dan bermutu
- 7) **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**
Dalam menetapkan strategi dalam mengatasi permasalahan yang ada Dinas Perhubungan berkomitmen untuk meningkatkan Sarana transportasi yang berkeselamatan dengan sasaran meningkatnya sarana angkutan yang berkeselamatan.
- 8) **Evaluasi Kinerja Pelaksana**
Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan dilakukan secara periodik dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mengetahui perkembangan dan keberhasilan serta hambatan yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Kepala Dinas Perhubungan
Kota Denpasar



I Ketut Sriawan, SE

Pembina Tk.I

NP 19080714 199603 1 003

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DENPASAR.

TANGGAL :
 NOMOR : 188.45/456/DISHUB/ 2022
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DENPASAR

1. STANDAR PELAYANAN TERMINAL

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Terminal
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Lajur Pejalan Kaki 2. Tersedia Fasilitas Keselamatan Jalan 3. Tersedia Jalan Evakuasi 4. Alat Pemadam Kebakaran 5. Tersedia Pos dan Petugas Informasi Kesehatan 6. Tersedia Pos Fasilitas dan Petugas Pemeriksa Kelaikan Kendaraan Umum 7. Tersedia Fasilitas Perbaikan 8. Tersedia Informasi Fasilitas Keselamatan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang / Masyarakat / Crew Angkutan yang mengalami gangguan terhadap keselamatan, menyampaikan keluhan / masukan kepada petugas Terminal 2. Petugas mengidentifikasi terhadap masalah yang disampaikan 3. Petugas mengatur ke unit layanan yang ada di Terminal sesuai dengan permasalahan yang di hadapi penumpang / masyarakat atau Crew Angkutan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Jam Buka Terminal (06.30 – 22.00 Wita)
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendatangi langsung kantor UPT. Terminal Penumpang Dinas Perhubungan Kota Denpasar yang beralamat dijalan Cokroaminoto Denpasar; 2. Melalui akun-akun resmi media social Pemerintah Kota Denpasar dan Dinas Perhubungan Kota Denpasar;

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU.Nomor 22 tahun 2009 tentang LLAJ 2. PP.Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan 3. PP.RI Nomor 30 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Bidang Lalu lintas dan Angkutan Jalan. 4. Peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2016 tentang penyelenggaraan Perhubungan Kota Denpasar. 5. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 24 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan.
8.	Sarana dan prasarana / Fasilitas	<p>Fasilitas Utama :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum; 2. Jalur kedatangan kendaraan umum; 3. Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan termasuk didalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum; 4. Bangunan kantor terminal; 5. Ruang tunggu terminal; 6. Menara pengawas dan/ atau Central Control Television (CCTV); 7. Loket penjualan karcis;

		8. Rambu-rambu dan Papan Informasi (memuat petunjuk jurusan); 9. Pelataran Parkir Kendaraan pengantar; 10. Tempat Khusus Ibu Menyusui; 11. Pos Keamanan; 12. Ruang terbuka hijau; 13. Tempat ibadah. Fasilitas Penunjang : 1. Kamar kecil/toilet; 2. Kios di terminal; 3. Ruang Informasi dan Pengaduan; 4. Alat Pemadam Kebakaran; 5. Sarana dan Prasarana Kebersihan.
9.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Kemampuan untuk mencatat, memelihara dan mendokumentasikan kegiatan di terminl sesuai prosedur dan ketentuan berlaku agar informasi yang tersimpan dapat dimanfaatkan apabila diperlukan; 2. Memiliki kemampuan dalam pengaturan lalu lintas untuk pengaturan kendaraan yang keluar masuk terminal;
10.	Pengawasan internal	Atasan langsung dan dilaksanakan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah pelaksana	1. Administrasi Terminal Ubung : 17 orang, Regu Operasional : 16 orang 2. Administrasi Tegal Sari : 3 orang 3. Administrasi Kreneng : 4 orang
12.	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan yang aman dan bermutu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Terciptanya kelancaran arus lalu lintas kendaraan umum yang keluar masuk terminal.
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan

2. STANDAR PELAYANAN BUS SEKOLAH

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Bus Sekolah
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy Kartu Keluarga (1 lembar) 2. Foto siswa ukuran 3x4 (1 lembar) 3. Surat Pernyataan Orang Tua
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Ketika pendaftar Bus Sekolah datang ke kantor, Operator Menyiapkan formulir pendaftaran, menjelaskan sekilas tentang layanan, kemudian meminta pendaftar untuk melengkapinya dan ditandatangani (menyertai foto copy Kartu Keluarga dan foto anak) 2. Setelah selesai melakukan input data, Operator Command Centre menyampaikan ke pendaftar bahwa akan dilakukan analisis rute terlebih dahulu, dan akan dihubungi kembali setelah proses analisis. Jikabelum ada rute yang bisa diikuti, oprator akan menyampaikan kepada pendaftar untuk dimasukkan ke waiting list sesuai daftar anrean 3. Menyampaikan kepada pramujasa terkait bahwa ada penumpang baru di rute, namun apabila belum ada rute yang bisa diikuti Operator Command Centre menyampaikan kepada pendaftar untuk dimasukkan ke dalam waiting list

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Operator mengkoordinasikan data calon penumpang ke pramujasa apakah calon penumpang tersebut bisa diangkut atau belum 5. Pramujasa mengkonfirmasi ke orang tua melalui telepon mengenai bisa diangkut atau tidaknya calon penumpang 6. Setelah menjadi penumpang tetap, pendaftar akan dimasukkan ke group bus sekolah 7. Ketika melakukan pengantaran dan penjemputan siswa, pramujasa Memberikan informasi kepada orang tua siswa setiap saat mengenai posisi bus ketepatan waktu menunggu di titik kumpul sesuai waktu yang diarahkan oleh crew bus sekolah. 8. Keterlambatan sampai dititik kumpul, bus sekolah hanya bisa menunggu maksimal 3 menit. 9. Jika keterlambatan sampai titik kumpul melebihi waktu yang ditentukan, maka bus sekolah akan melanjutkan penjemputan dititik kumpul berikutnya. 10. Jika orang tua menginformasikan keterlambatan anaknya menunggu bus di titik kumpul, pramujasa wajib menginformasikan kepada orang tua untuk menyusul bus di titik kumpul berikutnya maksimal 3 menit 11. Menyebrangkan siswa jika titik kumpul dan posisi bus berseberangan 12. menginformasikan ke orang tua jika putra/ putrinya sudah diturunkan di titik kumpul 13. Menginformasikan kepada orangtua jika ada keterlambatan pengantaran pulang 14. Pramujasa wajib mengirimkan photo/ video di group orang tua alasan keterlambatan pengantaran 15. Pramujasa wajib melaporkan jumlah penumpang saat akhir penurunan siswa
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - SHIFT 1 PUKUL 05.00-12.00 WITA - SHIFT 2 PUKUL 12.00-19.00 WITA
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang tua penumpang / masyarakat umum yang ingin menyampaikan pengaduan (keluhan, membutuhkan informasi, serta kritik dan saran) dapat menghubungi Operator Command Centre 2. Mencatat semua jenis pengaduan ke dalam buku laporan pengaduan dan apabila diperlukan melakukan koordinasi bersama Koordinator Pengawas Lapangan 3. Menanggapi dan menjawab pengaduan 4. Segera tindak lanjuti keluhan, jika keluhan mengenai lamanya pendaftar Bus Sekolah berada di Waiting List, operator akan mengecek nama siswa di Waiting List Bus Sekolah dan memberikan alasan mengapa siswa masih lama berada di Waiting List serta menunjukkan daftar antrian di komputer. 5. Menyusun laporan rekapitan pengaduan kemudian melaporkan kepada Kepala UPT 6. Memeriksa dan menandatangani laporan rekapitulasi pengaduan bulanan apabila sudah sesuai

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 96 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas 3. Peraturan Dirjen Hubdat : SK.2343/KP.108/DRJD/Tahun 2015 tentang Kompetensi Pengelolaan Sistem Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas Terkoordinasi (Area Traffic Control System) 4. Perda No. 13 tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan di Kota Denpasar 5. Peraturan Walikota No. 26 Tahun 2011 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Transportasi Darat
8.	Sarana dan prasarana / Fasilitas	<p>Terdapat halte sejumlah 6 titik dan 12 titik kumpul Fasilitas dalam bus berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. AC 2. Wifi 3. Multimedia 4. Air Mineral 5. Smart Card 6. Slot Charge 7. Asuransi 8. Aplikasi mobile
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sehat jasmani / rohani dengan surat keterangan sehat 2. Memiliki Sim A 3. Usia 4. Sopir, santun dan rajin
10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ka UPT. Pelayanan Transportasi Darat 2. Kasubag TU UPT. Pelayanan Transportasi Darat 3. Koordinator ATCS 4. Koordinator Bus Sekolah Denpasar
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lapangan (PL) bus sekolah = 21 orang 2. Operator = 6 orang 3. Pramujsa = 25 orang 4. Pramudi (pengemudi bus) = 28 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Bus Sekolah Denpasar 2. SPM Pelayanan Bus Sekolah Denpasar 3. Memberikan pelayanan yang aman, nyaman dan tepat waktu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan Bpjs kesehatan (internal) 2. Semua bus sekolah sudah di lengkapi sarana prasarana keamanan dan keselamatan
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Langsung Oleh Atasan 2. Monitoring Jumlah siswa yang terlayani 3. Semua bus sekolah sudah dilakukan pendidikan sesuai dengan SOP

3. STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy identitas pemilik kendaraan yang masih berlaku (KTP/SIM), 2. Kartu uji dan sertifikat uji (asli dan fotocopy) untuk kendaraan yang sudah memiliki BLUE, 3. Buku uji (asli dan fotocopy) untuk kendaraan yang belum memiliki BLUE, 4. STNK yang masih berlaku (Fotocopy), 5. Kendaraan bersih dan terawat.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan Aplikasi SIM PKB (Sistim Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor) untuk mengolah data teknis, retribusi dan pelaporan 2. Menggunakan Aplikasi BLUE (Bukti Lulus Uji Elektronik) untuk sinkronisasi data kendaraan yang lulus uji ke kementerian perhubungan dan untuk pencetakan kartu uji dan sertifikat uji 3. Prosedur terlampir
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian Berkala : 26 Menit 2. Pengujian Pertama : 60 Menit 3. Mutasi Masuk : 56 Menit 4. Mutasi Keluar : 27 Menit 5. Numpang Uji Masuk : 31 Menit 6. Numpang Uji Keluar : 25 Menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian Buku Uji/Kartu Uji Hilang/Rusak : Rp. 180.000 2. Pembelian Plat Uji/Stiker Uji Hilang/Rusak : Rp. 90.000 3. Mutasi Masuk : Rp. 105.000 4. Mutasi Keluar : Rp. 0 5. Numpang Uji Keluar : Rp. 93.000 6. Numpang Uji Masuk : Rp. 103.000 7. Pengujian Pertama : Rp. 105.000 8. Pengujian Berkala : Rp. 104.000 9. Kartu penggantian karena rusak / hilang : Rp. 180.000 10. Sertifikat penggantian karena rusak / hilang : Rp. 90.000
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa melalui Aplikasi Pro Denpasar (https://pengaduan.denpasarkota.go.id/) 2. Mengajukan langsung ke loket pengaduan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar 3. Blangko dan Prosedur pengaduan terlampir 4. Melalui Telp: (0361) 772835

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU. Nomor 22 tahun 2009 tentang LLAJ. 2. PP. 55 tahun 2012 tentang Kendaraan. 3. PM 133 tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. 4. PM 30 tahun 2020 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor. 5. Perda Kota Denpasar Nomor 20 tahun 2011 tentang Retribusi PKB 6. Perwali Denpasar Nomor 5 tahun 2020 tentang Peninjauan Tarif Retribusi PKB
8.	Sarana dan prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas Prasarana pengujian kendaraan bermotor : <ol style="list-style-type: none"> a. Bangunan Gedung pengujian b. Bangunan Gedung untuk generator set, computer, dan Gudang c. Jalan keluar masuk d. Lapangan Parkir e. Bangunan Gedung Administrasi f. Pagar g. Fasilitas Listrik h. Lampu Penerangan i. Pompa Air dan Menara Air j. Fasilitas penunjang untuk umum (ruang menyusui, ruang sembahyang, parkir penyandang cacat, Toilet, Kios) k. Bangunan Pura 2. Peralatan pengujian kendaraan bermotor : <ol style="list-style-type: none"> a. Perawatan uji utama meliputi : <ol style="list-style-type: none"> 1). Alat uji emisi gas buang 2). Alat uji ketebalan gas buang 3). Alat uji kebisingan suara klakson dan/atau knalpot 4). Alat uji Rem 5). Alat uji lampu 6). Alat uji kicup roda depan 7). Alat uji penunjuk kecepatan 8). Alat pengukur kedalaman alur ban 9). Alat pengukur berat 10). Alat pengukur dimensi 11). Alat uji daya tembus cahaya pada kaca b. Peralatan penunjang meliputi : <ol style="list-style-type: none"> 1). Kompresor udara 2). Generator Set 3). Peralatan bantu (palu, senter, alat bantu uji dimensi, kamera toolkit) 4). APD (masker, sarung tangan, helm, kaca mata, kotak P3K) 5). Fasilitas Prokes (Gate Sterilisasi, Hand Sanitizer, Thermo Gun)
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penguji kendaraan bermotor (Penguji Pemula, Pembantu Penguji, PT 1, PT 2, PT 3, PT 4, PT 5 2. Administrasi Pengujian 3. Administrasi Umum 4. Analisis Barang Milik Negara 5. Pramuni Taman 6. Pramuni Kebersihan.

10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ka. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor 2. Ka. Subag TU Pengujian Kendaraan Bermotor 3. Pengawas Pengujian
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga uji = 18 orang 2. Administrasi = 37 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Layanan, Fakta Integritas 2. SOP Pengujian Kendaraan Bermotor 3. SPM Pengujian Kendaraan Bermotor
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Semua sarana dan prasarana pelayanan telah terpelihara dan dilaksanakan secara rutin
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan langsung oleh atasan (WASKAT) 2. Monitoring evaluasi secara berkelanjutan.



Kepala Dinas Perhubungan
Kota Denpasar

I Ketut Sriawan, SE

Pembina Tk.I

NIP. 19680714 199603 1 003