



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT
BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II MALUKU UTARA

Jl. Kapitan Pattimura RT.05 RW.03
Krl. Stadion Ternate Tengah 97712

TELP :

FAX :

Email : hubdat.bptdmalut@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT
KELAS II MALUKU UTARA

NOMOR : KP- BPTD MALUT 32 TAHUN 2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI
DARAT KELAS II MALUKU UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT
KELAS II MALUKU UTARA

- 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 Maluku Utara 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 Maluku Utara tentang Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Maluku Utara.
- 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 Standar 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 : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II MALUKU UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II MALUKU UTARA

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

1. Standar Pelayanan Kantor Induk BPTD yang terdiri dari:
 - a. Standar Pelayanan Pemeriksaan Kesesuaian Fisik Rancang Bangun Kendaraan Bermotor;
 - b. Standar Pelayanan Alat Uji Non Statis Kendaraan Bermotor;
 - c. Standar Pelayanan Kalibrasi Alat Uji Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUBKB);
 - d. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pengawakan Minimum Kapal Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan;
 - e. Standar Pelayanan Pemberian Subsidi Angkutan Jalan Perintis;
 - f. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik;
 - g. Standar Pelayanan Penerbitan Pemeriksaan dan Pengukuhan Buku Harian Kapal Angkutan Penyeberangan (log book);
 - h. Standar Pelayanan Penerbitan Pelaksanaan Pengukuhan Surat Laut (endorsement);
 - i. Standar Pelayanan Pemberian Subsidi Angkutan Penyeberangan Perintis;

2. Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan terdiri dari Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Sungai, Danau dan Penyeberangan.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Maluku Utara 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 Maluku Utara wajib diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dan wajib dievaluasi serta diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Maluku Utara sekurang-kurangnya satu tahun sekali.

KEEMPAT : Untuk menerapkan standar pelayanan publik, Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Maluku Utara 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 Maluku Utara sebagaimana dimaksud dan 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 Maluku Utara 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 : Ternate

Pada Tanggal : 23 Mei 2024

ALEXANDER PERDANA, BALAI,



Alexander Hilmi Perdana

NIP. 19811203 200502 1 001

SALINAN Keputusan Disampaikan kepada Yth:

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

**STANDAR PELAYANAN BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT
KELAS II MALUKU UTARA**

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

1. Standar Pelayanan Pemeriksaan Kesesuaian Fisik Rancang Bangun
Kendaraan Bermotor

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. Data Umum Perusahaan Karoseri; 2. Data spesifikasi teknis kendaraan; 3. Surat Keputusan Rancang Bangun (SKRB).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (Perusahaan Karoseri) mengajukan permohonan kepada BPTD Kelas II Maluku Utara melalui website https://ujitiperb.dephub.go.id; 2. Petugas verifikator BPTD Kelas II Maluku Utara akan memverifikasi data pengajuan oleh pemohon; 3. Penguji kendaraan bermotor akan melakukan pemeriksaan kesesuaian fisik dan rancang bangun kendaraan; 4. Penguji kendaraan bermotor melakukan penginputan hasil pemeriksaaan kesesuaian fisik kendaraan ke website http://ujiperb.dephub.go.id ; 5. Kepala Seksi Sarana meneruskan hasil pemeriksaan kepada Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 6. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara melalui Kepala Seksi Sarana meneruskan hasil pemeriksaan ke Direktorat Sarana; 7. Direktorat Sarana mengevaluasi hasil pemeriksaan dan menyetujui/menolak hasil pengujian;

		<p>8. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat menerbitkan SRUT (Sertifikat Registrasi Uji Tipe) dan penerbitan billing PNBPNP;</p> <p>9. Kendaraan yang dinyatakan tidak sesuai dengan desain rancang bangun dan rekayasa kendaraan bermotor wajib dilakukan perbaikan dan permohonan ulang;</p> <p>10. Pemohon membayar PNBPNP dan melampirkan bukti bayar PNBPNP;</p> <p>11. e-SRUT dapat diakses secara online melalui akun Perusahaan Karoseri masing-masing.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	470 Menit
4.	Biaya/Tarif	<p>Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian Perhubungan.</p> <p>Biaya Penerbitan Sertifikasi Registrasi Uji Tipe (SRUT) : Mobil bus dan mobil barang, kendaraan khusus, kereta tempelan dan kereta gandengan : per sertifikat (Rp 250.000)</p>
5.	Produk pelayanan	<p>Berita Acara Pemeriksaan Fisik Rancang Bangun (secara online melalui http://ujitiperb.dephub.go.id)</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui layanan Contact BPTD Kelas II Maluku Utara melalui:</p> <p>Telepon & WA : 0811-4320-3600</p> <p>Email : humasbptd24malut@gmail.com</p> <p>Instagram : bptdmalut</p> <p>Facebook : bptdmalut</p> <p>X : bptdmalut</p>
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang – Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</p> <p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012 tentang Kendaraan;</p> <p>2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 tahun 2018 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor;</p> <p>3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19</p>

		<p>tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;</p> <p>4. Peraturan Menteri Perhubungan PM 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat;</p> <p>5. Peraturan Dirjen Perhubungan Darat Nomor KP.4413/AJ.307/DRJD/2020 Tentang Dimensi Angkutan Barang Curah.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Peralatan Penimbangan Kendaraan Bermotor <i>Portable</i>;</p> <p>2. Mobil operasional.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Penguji Kendaraan Bermotor
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal 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 Kelas II Maluku Utara;</p> <p>2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan;</p> <p>3. Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wahyu Setia Dwi Yulianto, A.M.d.T • Muhammad Faqih Aziz, A.Md.T. <p>4. Petugas Kalibrasi PKB yaitu MHD. Sandi Yakub;</p> <p>5. Petugas Verifikator yaitu Aryanto Budi Sulistyawan, A.Md.T.</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	<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 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>Persyaratan pelayanan alat uji non – statis kendaraan bermotor adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kendaraan Pemeriksa laik jalan kendaraan bermotor non – statis; b. Adanya permohonan pinjam pakai dari Dinas Perhubungan kab/kota.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan pemeriksaan fisik rancang bangun sarana angkutan jalan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dinas Kab/Kota mengirim permohonan peminjaman kendaraan pemeriksa laik jalan non statis ke BPTD Kelas II Maluku Utara; b. Dinas Kab/Kota yang bermohon harus memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat; c. Setelah semua persyaratan yang ditentukan sudah terpenuhi, tim penguji BPTD Kelas II Maluku Utara akan melaksanakan survey ke dinas kab/kota pemohon; d. Tim penguji melaporkan hasil survey ke Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; e. Setelah itu Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara akan menentukan layak atau tidak untuk dipinjam pakai;

		f. Apabila layak, BPTD Kelas II Maluku Utara dan dinas kab/kota akan menandatangani Perjanjian Kerja Sama (PKS) Pinjam Pakai Kendaraan Pemeriksa Laik Jalan Non Statis.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 14 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Ada
5.	Produk pelayanan	PKS (Perjanjian Kerja Sama)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: Layanan Contact BPTD Kelas II Maluku Utara melalui :</p> <p>Telepon & WA : 0811-4320-3600 Email : humasbptd24malut@gmail.com Instagram : bptdmalut Facebook : bptdmalut X : bptdmalut</p>
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 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012 tentang Kendaraan; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Printer c. Kertas d. Alat tulis e. Materai
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Penguji Tipe 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;

		<p>3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara;</p> <p>4. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara;</p> <p>2. Kepala Seksi Sarana dan Anktutan Jalan SDP;</p> <p>3. Sebutkan Nama Jabatan JFT/JFU yang menangani yaitu;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wahyu Setia Dwi Yulianto, A.M.d.T • Muhammad Faqih Aziz, A.Md.T. • MHD. Sandi Yakub; • Aryanto Budi Sulistyawan, A.Md.T.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Alat Uji Non-Statistis 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. Data dan informasi 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 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	<p>Pengajuan kalibrasi dari Dinas Perhubungan Kab/Kota;</p> <p>Bukti bayar PNBK.</p>

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (Dinas Perhubungan Kab/Kota) mengajukan permohonan kalibrasi kepada BPTD Kelas II Maluku Utara; 2. BPTD Kelas II Maluku Utara akan menerbitkan billing pembayaran PNBK kalibrasi; 3. Pemohon membayar PNBK dan melampirkan bukti bayar PNBK; 4. Pelaksanaan kalibrasi oleh petugas kalibrasi BPTD Kelas II Maluku Utara; 5. BPTD Kelas II Maluku Utara mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Hasil Kalibrasi dan stiker kalibrasi; 6. SKHK dan stiker kalibrasi dikirim ke alamat Dinas Perhubungan/Kota.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelaksanaan awal sampai dengan akhir membutuhkan waktu 16 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan yang efektif sejak tanggal 27 Juni 2016 sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kalibrasi Alat Uji Rem (brake tester) – Rp 1.000.000, b. Kalibrasi Alat Uji Lampu Utama (headlight Tester)- Rp 1.000.000, c. Kalibrasi Alat Uji Kecepatan (speedometer tester) - Rp 1.000.000, d. Kalibrasi Alat Uji Gas Buang (gas analyzer) - Rp 1.000.000, e. Kalibrasi Alat Uji Emisi Kompresi (smoke tester) - Rp 1.000.000, f. Kalibrasi Alat Uji Tingkat Suara Klakson (sound level meter) - Rp 1.000.000, g. Kalibrasi Alat Uji Berat (axle load meter) - Rp 1.000.000, h. Kalibrasi Alat Uji Kincup Roda (side slip) - Rp 1.000.000, i. Kalibrasi Alat Uji Kegelapan Kaca (tint test) – Rp 1.000.000,-

5.	Produk pelayanan	Berupa Berita Acara Hasil Kalibrasi Alat Uji, Surat Keterangan Hasil Kalibrasi Alat Uji, Beserta stiker hologram yang akan dipasang di masing-masing alat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui layanan Contact BPTD Kelas II Maluku Utara melalui : Telepon & WA : 0811-4320-3600 Email : humasbptd24malut@gmail.com Instagram : bptdmalut Facebook : bptdmalut X : bptdmalut
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 No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2012 tentang Kendaraan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2016 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor; 5. Peraturan Menteri Perhubungan PM 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat; 6. Peraturan Dirjen Perhubungan Darat No. KP.1954/AJ.502/DRJD/2019 Tentang Tata Cara Kalibrasi Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor Peralatan Uji Berkala Kendaraan Bermotor.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat kalibrasi; 2. Mobil Operasional; 3. Laptop.
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Kalibrasi Peralatan PKB
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan

		<p>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 Kelas II Maluku Utara;</p> <p>4. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara;</p> <p>2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan;</p> <p>3. Petugas Kalibrasi Peralatan PKB Yaitu M.Sandi Yakub;</p> <p>4. Penguji Kendaraan Bermotor Yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wahyu Setia Dwi Yulianto, A.M.d.T • Muhammad Faqih Aziz, A.Md.T. • Aryanto Budi Sulistyawan, A.Md.T.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1 Pelayanan kalibrasi alat uji 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 alat uji 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 Penerbitan Sertifikat Pengawakan Minimum Kapal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (*Safe Manning*)

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. Pelayanan diberikan setiap ada perubahan <i>crew list</i> kapal; 2. Operator kapal telah mengajukan permohonan dilengkapi dengan Dokumen penunjang Kepada kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 3. Operator kapal membayar dan menunjukkan bukti pembayaran PNBP
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operator kapal sungai, danau dan penyeberangan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 2. Permohonan tertulis dilengkapi dengan : <ol style="list-style-type: none"> a. Foto Copy <i>Crew list</i> b. Foto Copy COC dan COP <i>Crew</i> 3. Petugas memeriksa kelengkapan dan masa berlaku surat – surat serta dokumen yang dilampirkan pada surat permohonan; 4. Petugas memeriksa secara fisik kesesuaian <i>Crew list</i> dan COC dan COP <i>Crew</i> di atas kapal; 5. Petugas memberikan catatan pemeriksaan fisik yang telah dilakukan; 6. Menerbitkan kode pembayaran PNBP untuk jasa permohonan penerbitan sertifikat keselamatan pengawakan minimum kapal (<i>safe manning</i>); 7. Operator membayar dan menunjukkan bukti pembayaran PNBP; 8. Membuat Dokumen Safe Manning kapal; 9. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara memeriksa dan menandatangani sertifikat pengawakan Kapal yang telah ditandatangani oleh Kepala Balai melalui staf seksi sarana.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu 3 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Rp 250.000,- untuk biaya pemeriksaan teknis

		<p>ditambah biaya penerbitan dokumen pengawakan/kepelaunan sesuai GT kapal berdasarkan PM 15 Tahun 2016 sebesar:</p> <p>a. Rp 25.000,-/sertifikat (GT 7 s.d. GT 325 untuk Pelayaran Rakyat)</p> <p>b. Rp 25.000,-/sertifikat (GT 7 s.d. GT 35)</p> <p>c. Rp 50.000,-/sertifikat (GT 36 s.d. GT 175)</p> <p>d. Rp 170.000,-/sertifikat (Lebih dari GT 175)</p>
5.	Produk pelayanan	Sertifikat pengawakan keselamatan minimum kapal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui layanan Contact BPTD Kelas II Maluku Utara melalui :</p> <p>Telepon & WA : 0811-4320-3600</p> <p>Email : humasbptd24malut@gmail.com</p> <p>Instagram : bptdmalut</p> <p>Facebook : bptdmalut</p> <p>X : bptdmalut</p>
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. PM 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Perhubungan 3. Peraturan Menteri Nomor 20 Tahun 2018 Perubahan atas Peraturan Menteri Nomor 154 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat 4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 110 Tahun 2016 Tentang Pejabat Pemeriksa Keselamatan Kapal 6. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP.988/AP.402/DRJD/2021 Tentang Kapal Angkutan Penyeberangan
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Atk

		<ul style="list-style-type: none"> - Cap kantor - Printer - Bolpoin - Prasarana
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Ketentuan tentang Pemeriksaan Dokumen Keselamatan Pengawakan Minimum <i>safe manning</i> 2. Memiliki kompetensi <i>Marine Inspektore</i> 3. Memiliki Kompetensi Kesyahbandaran
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 Kelas II Maluku Utara; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan; 3. <i>Marine inspector</i> yaitu Kusmiyati Syamsudin.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemeriksaan Dokumen Keselamatan Pengawasan Minimum (<i>safe manning</i>) 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 Penerbitan Jadwal Operasional Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Jarak lintasan; 2. Kecepatan Kapal; 3. Kondisi Perairan; 4. Jumlah, besar dan kapasitas kapal; 5. Jumlah dan kapasitas dermaga; 6. Volume Angkutan; 7. Keterpaduan antar moda.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem atau mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan jadwal operasional Angkutan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan adalah sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Staf merancang dan mengusulkan jadwal keberangkatan kapal; • Kepala Seksi Sarana memeriksa jadwal jika sesuai diajukan kepada Kepala Balai (Kabalai) Kelas II Maluku Utara untuk di tindaklanjuti; • Jadwal disetujui Kabalai, jika tidak di tinjau Kembali oleh Kepala Seksi Sarana; • Kabalai menyetujui jadwal yang telah dibuat; • Jadwal yang telah disetujui dikirim ke Pihak Korsatpel dan Operator Pelabuhan; • Koorsatpel melaksanakan Jadwal dan mengawasi jadwal yang telah di setujui oleh kepala BPTD Kelas II Maluku Utara.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian penerbitan jadwal operasional sekitar ± 60 menit (1 jam)
4.	Biaya/Tarif	Tidak Ada
5.	Produk pelayanan	Penerbitan Jadwal Operasional Kapal Angkutan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui layanan Contact BPTD Kelas II Maluku Utara melalui :

		Telepon & WA : 0811-4320-3600 Email : humasbptd24malut@gmail.com Instagram : bptdmalut Facebook : bptdmalut X : bptdmalut
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. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 64 Tahun 2015 tentang Kepelabuhanan; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2016 tentang Sterilisasi Pelabuhan Penyeberangan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 tentang Angkutan di Perairan; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2016 tentang Daftar Penumpang dan Kendaraan; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2016 tentang Pengaturan dan Pengendalian Kendaraan; 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 : SK. 2681/AP. 005/DRJD/2006 tentang Pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana : <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • ATK • Rompi dengan Retroflective material Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor

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 Kelas II Maluku Utara; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan; 3. Pegawai yang menangani Jadwal Operasioanl angkutan penyeberangan yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Tondo Tundu Ilian Sinaga, A.Md. • Muhamad Bagus Thio Indrawan, A.Md.Tra
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Penerbitan Jadwal Operasional 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. 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.
----	----------------------------	---

6. Standar Pelayanan Pemberian Subsidi Angkutan Jalan Perintis

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Dokumen Permohonan Subsidi Angkutan Jalan Perintis dari Pemerintah Kab/Kota, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan beserta lampiran data dukung seperti : rute trayek yang dilalui, jarak trayek, waktu tempuh, jumlah permintaan penumpang dan jumlah kebutuhan kendaraan; b. Surat Pernyataan Ketidaksanggupan dari Kepala Daerah Provinsi/Kab/Kota; c. Data Dukung Potensi dari Desa;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat usulan Subsidi Angkutan Jalan Perintis ke Direktur Jenderal Perhubungan Darat melalui Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 2. Petugas verifikator BPTD Kelas II Maluku Utara akan memverifikasi data pengajuan dari pemohon; 3. Petugas verifikator BPTD Kelas II Maluku Utara akan melakukan peninjauan lokasi rute lintasan trayek bersama Pemerintah Provinsi/Kab/Kota; 4. Petugas verifikator BPTD Kelas II Maluku Utara melaporkan hasil dari pemeriksaan kesesuaian rute lintasan

		<p>trayek dalam bentuk berita acara hasil pemeriksaan;</p> <p>5. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan meneruskan hasil pemeriksaan ke Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara;</p> <p>6. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara meneruskan hasil pemeriksaan ke Direktur Angkutan Jalan;</p> <p>7. Direktur Angkutan Jalan mengevaluasi hasil pemeriksaan dan menyetujui/menolak hasil pemeriksaan;</p> <p>8. Direktur Angkutan Jalan menerbitkan Surat Keputusan Trayek Angkutan Jalan Perintis yang ditandatangani Direktur Jenderal Perhubungan Darat.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	+ - 12 Bulan
4.	Biaya/Tarif	Tarif menyesuaikan dengan jarak pada masing-masing trayek Angkutan Jalan Perintis yang ditetapkan oleh Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi/Kab/Kota
5.	Produk pelayanan	Subsidi Operasional Angkutan Jalan Perintis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui layanan Contact BPTD Kelas II Maluku Utara melalui :</p> <p>Telepon & WA : 0811-4320-3600</p> <p>Email : humasbptd24malut@gmail.com</p> <p>Instagram : bptdmalut</p> <p>Facebook : bptdmalut</p> <p>X : bptdmalut</p>
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan;</p>

		<p>3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 73 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Subsidi Angkutan Jalan Perintis;</p> <p>4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>5. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP-DRJD 630 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Pemberian Subsidi Berupa Bantuan Biaya Operasional Angkutan Jalan Perintis.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Mobil operasional;
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kompetensi dalam penyusunan Biaya Operasional Kendaraan (BOK);</p> <p>2. Pengalaman dalam pelaksanaan penyelenggaraan Angkutan Jalan Perintis.</p> <p>3. Kompetensi survey dan pengawasan pelayanan angkutan jalan perintis</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 Kelas II Maluku Utara;</p> <p>4. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara;</p> <p>2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan;</p> <p>3. Petugas yang memiliki kompetensi yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Machmul Habibie, S.Tr.Tra. • Elly Hidayati Masruroh, S.ST
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pemberian pelayanan pemberian subsidi angkutan jalan perintis 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. Dokumen dan informasi milik perusahaan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	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.

7. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan informasi ke Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 2. Verifikator BPTD Kelas II Maluku Utara melakukan verifikasi akun melalui email yang telah didaftarkan dan klik tautan yang tersedia; 3. Pemohon dapat login dengan <i>user</i> dan <i>password</i> yang telah didaftarkan 4. Pemohon mengajukan permohonan informasi publik dengan mengisi rincian informasi dan tujuan penggunaannya 5. Pemohon akan menerima informasi melalui email yang telah didaftarkan paling lambat 14 Hari kerja.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 Hari kerja

4.	Biaya/Tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Data dan Informasi Publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui layanan Contact BPTD Kelas II Maluku Utara melalui :</p> <p>Telepon & WA : 0811-4320-3600</p> <p>Email : humasbptd24malut@gmail.com</p> <p>Instagram : bptdmalut</p> <p>Facebook : bptdmalut</p> <p>X : bptdmalut</p>
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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2007 tentang Tata Cara Tetap Pelaksanaan (TTP) Komunikasi Publik (Humas) di Lingkungan Departemen Perhubungan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Laptop
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pengelola Data dan Informasi Publik
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 Kelas II Maluku Utara; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.

5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara 2. Kepala SubBagian Tata Usaha 3. Pengelola Data Informasi yaitu, <ul style="list-style-type: none"> • Seskawati Tobuali, SH • Muhammad Fahreza, S.Tr.Tra. • Drestilya K • Nurul Safitri
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Data dan Informasi Publik 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 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.

8. Standar Pelayanan Pemeriksaan dan pengukuhan buku harian kapal Angkutan Penyeberangan (*Logbook*)

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. Pelayanan pengesahan / exhibitum buku catatan harian kapal (log book) deck dan mesin; 2. Pemilik atau operator kapal telah mengajukan permohonan dilengkapi dengan Dokumen penunjang Kepada Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 3. Pemilik atau operator kapal membayar dan menunjukkan bukti pembayaran PNBK.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilik atau operator kapal sungai, danau dan penyeberangan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 2. Permohonan tertulis dilengkapi dengan: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Log book</i> lama b. <i>Log book</i> baru 3. Petugas memeriksa buku catatan harian kapal (<i>log book</i>) yang lama dan melaksanakan pengesahan untuk buku catatan harian kapal (<i>log book</i>) yang baru; 4. Menerbitkan kode pembayaran PNBP untuk jasa permohonan pengesahan / exhibitum buku catatan harian kapal (<i>log book</i>); 5. Operator membayar dan menunjukkan bukti pembayaran PNBP; 6. Petugas mengesahkan buku catatan harian kapal (<i>log book</i>).
4.	Biaya/Tarif	Rp 250.000,- untuk biaya <i>Log Book</i> ditambah biaya pengesahan dokumen oleh Syahbandar berdasarkan PP 15 Tahun 2016 sebesar Rp. 100.000
5.	Produk pelayanan	buku harian kapal Angkutan Penyeberangan (<i>Logbook</i>)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui Layanan BPTD Kelas II Maluku Utara melalui,</p> <p>Telepon & WA : 0811-4320-3600</p> <p>Email : humasbptd24malut@gmail.com</p> <p>Instagram : bptdmalut</p> <p>Facebook : bptdmalut</p> <p>X : bptdmalut</p>
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. PM 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan; 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Perhubungan; 3. Peraturan Menteri Nomor 20 Tahun 2018 Perubahan atas Peraturan Menteri Nomor 154 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat;

		<p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 110 Tahun 2016 Tentang Pejabat Pemeriksa Keselamatan Kapal;</p> <p>6. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP.988/AP.402/DRJD/2021 Tentang Kapal Angkutan Penyeberangan.</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Atk - Cap kantor - Printer - Bolpoin - Prasarana - Ruang kerja
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami Ketentuan tentang Pemeriksaan Dokumen Keselamatan Pengawakan Minimum <i>safe manning</i>;</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 Kelas II Maluku Utara;</p> <p>4. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara;</p> <p>2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan</p> <p>3. <i>Marine inspector</i> yaitu Kusmiyati Syamsudin</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan pemeriksaan Dokumen Keselamatan Pengawasan Minimum (<i>safe manning</i>) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan;</p> <p>2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah,</p>

		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.

9. Standar Pelayanan Pelaksanaan Pengukuhan Surat Laut (*Endorsement*)

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 Pemilik atau operator kapal; 2. Surat Laut yang asli; 3. <i>Fotocopy Grosse Akta</i> Pendaftaran Kapal / Balik nama Kapal; 4. Fotocopy Surat ukur kapal; 5. Fotocopy Surat Tanda Kebangsaan Kapal;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operator kapal mengajukan surat permohonan Pelaksanaan Pengukuhan Surat Laut (<i>Endorsement</i>) kepada kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 2. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara Menugaskan Kepala seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan untuk melakukan Kegiatan di seksi Sarana; 3. Kepala seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan menugaskan Staf seksi sarana untuk melakukan pemeriksaan teknis pada kapal yang mengajukan pengukuhan surat laut; 4. Penanggung Jawab kegiatan yaitu pegawai yang memiliki kompetensi yang ditunjuk oleh kepala seksi sarana membuat konsep

		<p>surat tugas dan rancangan anggaran yang dibutuhkan serta menyiapkan peralatan pendukung yang dibutuhkan untuk melakukan pemeriksaan teknis pada kapal yang mengajukan pengukuhan surat laut;</p> <p>5. Pegawai yang memiliki kompetensi melakukan pemeriksaan teknis di atas kapal;</p> <p>6. Menerbitkan kode pembayaran PNBPN untuk jasa pengukuhan surat laut;</p> <p>7. Operator membayar dan menunjukkan bukti pembayaran PNBPN;</p> <p>8. Sertifikat Pengukuhan surat laut di terbitkan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian ± 2 jam – sampai dengan terbitnya surat permanen
4.	Biaya/Tarif	<p>1. GT. 7 s.d GT 100 = Per surat Rp. 50,000,</p> <p>2. GT. 100 s.d GT 500 = Per surat Rp.100,000,</p> <p>3. GT. 500 s.d GT 1500 = Per surat Rp.150,000,-</p> <p>4. GT. 1500 s.d GT 5000 = Per surat Rp. 200,000,-</p> <p>5. GT. 5000 s.d GT 10000 = Per surat Rp. 250,000,-</p> <p>6. GT. 10000 s.d GT 20000 = Per surat Rp. 300,000,-</p> <p>7. Lebih dari GT 20000 = Per surat Rp. 350,000,-</p> <p>(PP 15 Tahun 2016)</p>
5.	Produk pelayanan	Produk yang dikeluarkan merupakan surat laut
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui layanan BPTD Kelas II Maluku Utara:</p> <p>Telepon & WA : 0811-4320-3600</p> <p>Email : humasbptd24malut@gmail.com</p> <p>Instagram : bptdmalut</p> <p>Facebook : bptdmalut</p> <p>X : bptdmalut</p>
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pelayanan;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2000</p>

		<p>tentang Kepelautan;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perhubungan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 45 Tahun 2021 tentang Pengukuran Kapal;</p> <p>7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Kebangsaan Kapal;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dan Persetujuan Kegiatan Kapal di Pelabuhan.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Printer - Bolpoin - Cap kantor <p>Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gedung kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan;</p> <p>2. Pengalaman jika diperlukan;</p> <p>3. Ditambahkan persyaratan Pegawai yang memiliki kompetensi/keahlian terkait produk layanan ini.</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 Kelas II Maluku Utara;</p> <p>4. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara</p> <p>2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan;</p>

		3. Pegawai yang menangani Yaitu, <ul style="list-style-type: none"> • Kusmiyati Syamsudin • Tondo Tundu Ilian Sinaga, A.Md.
6.	Jaminan Pelayanan	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	1. Data dan informasi kendaraan 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 Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan. peningkatan kinerja layanan.

10. 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	1. Pemilik atau operator kapal mengajukan permohonan secara tertulis kepada Syahbandar; 2. Surat permohonan dilengkapi dengan: <ul style="list-style-type: none"> a. Surat pernyataan nahkoda b. Dokumen kapal c. Validasi surat kapal d. Daftar manifest e. SPB asal dan SPB tiba

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilik atau Operator kapal Sungai Danau dan Penyeberangan mengajukan permohonan secara tertulis kepada syahbandar untuk mendapatkan Surat Persetujuan Berlayar; 2. Permohonan tertulis dilengkapi dengan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat pernyataan Nahkoda, dan b. Bukti-bukti pemenuhan kewajiban pada kapal sesuai dengan peruntukkan pada kapal Sungai danau dan Penyeberangan; 3. Berdasarkan permohonan dari pemilik operator kapal Sungai, Danau, dan Penyeberangan Syahbandar melakukan pemeriksaan administratif berupa kelengkapan, validitas surat dan dokumen kapal; 4. Apabila pemeriksaan administratif terpenuhi maka Syahbandar Sungai, Danau dan Penyeberangan menerbitkan hasil pemeriksaan administratif dan apabila pemeriksaan administrative belum terpenuhi maka syahbandar Sungai, danau dan penyeberangan menyampaikan surat pemberitahuan kekurangan persyaratan administratif kepada nahkoda atau pemilik kapal/ penanggung jawab Perusahaan untuk dilengkapi; 5. Dalam hal Dalam hal Syahbandar Sungai, Danau dan Penyeberangan mendapat laporan dan/atau mengetahui bahwa kapal yang akan berlayar tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan dan keamanan kapal maka Syahbandar berwenang melakukan pemeriksaan teknis kapal; 6. Pemeriksaan teknis kapal terdiri atas : <ol style="list-style-type: none"> a. Kelaikan konstruksi, permesinan dan perlistrikan pada kapal Sungai, danau, dan penyeberangan. b. Kelaikan pengawakan kapal Sungai, Danau, dan Penyeberangan c. Alat komunikasi kapal Sungai Sungai, Danau, dan Penyeberangan
-----------	---------------------------------------	---

		<p>d. Alat Keselamatan kapal Sungai, Danau, dan Penyeberangan</p> <p>e. Alat Pemadam kebakaran Sungai, Danau, dan Penyeberangan</p> <p>f. Peralatan navigasi dan radio kapal Sungai, Danau dan Penyeberangan</p> <p>g. Peralatan pencegahan pencemaran kapal Sungai, Danau, dan Penyeberangan</p> <p>h. Tanda selar kapal Sungai, Danau, dan Penyeberangan</p> <p>i. Apabila pemeriksaan teknis telah sesuai maka Syahbandar Sungai, Danau, dan Penyeberangan menerbitkan hasil pemeriksaan teknis dan apabila pemeriksaan teknis belum sesuai maka Syahbandar Sungai, Danau dan Penyeberangan menyampaikan Surat Pemberitahuan kekurangan Persyaratan kepada Nahkoda atau pemilik kapal/ penanggung jawab Perusahaan untuk dilengkapi;</p> <p>7. Berdasarkan hasil pemeriksaan administrative dan teknis sebagaimana dimaksud di atas maka Syahbandar Sungai, Danau dan Penyeberangan menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar;</p> <p>8. Syahbandar Sungai, Danau dan Penyeberangan dapat menunda keberangkatan kapal jika belum memenuhi persyaratan kelaiklautan dan keamanan kapal atau pertimbangan cuaca;</p> <p>9. Pemilik kapal/ penanggung jawab Perusahaan, operator kapal atau nahkoda harus mengajukan permohonan penundaan keberangkatan kapal kepada Syahbandar Sungai, Danau dan Penyeberangan;</p> <p>10. Dalam hal penundaan keberangkatan kapal Sungai danau dan penyeberangan melebihi 24 (dua puluh empat) jam dari waktu tolak/keberangkatan kapal yang telah ditetapkan, maka pemilik kapal/ penanggung jawab perusahaan, operator kapal, atau nahkoda harus mengajukan</p>
--	--	--

		<p>permohonan ulang penerbitan surat persetujuan berlayar;</p> <p>11. Surat Persetujuan Berlayar dapat dilakukan pencabutan oleh Syahbandar, pencabutan dilakukan dalam hal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kapal tidak berlayar meninggalkan Pelabuhan, melebihi jadwal operasi yang telah ditetapkan; dan/atau b. Perintah tertulis dari pengadilan; <p>12. Surat Persetujuan Berlayar sebagaimana dimaksud dapat dilakukan pembebasan, pembebasan SPB berlaku bagi kapal dalam keadaan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kapal yang untuk sementara berlayar keluar Pelabuhan dengan tujuan memberikan bantuan pertolongan kepada kapal yang dalam keadaan bahaya; dan/atau b. Kapal yang menyinggahi Pelabuhan karena keadaan darurat.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dilakukan kurang lebih 30 menit dari permintaan operator kapal ke syahbandar.
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 layanan BPTD Kelas II Maluku Utara:</p> <p>Telepon & WA : 0811-4320-3600</p> <p>Email : humasbptd24malut@gmail.com</p> <p>Instagram : bptdmalut</p> <p>Facebook : bptdmalut</p> <p>X : bptdmalut</p>
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	PM 28 Tahun 2014 dan KP.375/AP.003/DRJD/2020

2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Printer - Bolpoin - Cap kantor pelabuhan - Kertas Surat Persetujuan Berlayar <p>Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gedung kantor
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 Kelas II Maluku Utara; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BPTD Kelas II Maluku Utara; 2. Kepala Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan; 3. Pegawai yang menangani administrasi yaitu Aprilia 4. Syahbandar BPTD Kelas II Maluku Utara.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar 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. 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.