



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT**

GEDUNG KARYA  
JL. MERDEKA BARAT NO. 8  
JAKARTA 10110

TELP. (021) 3506138,  
3506129, 3506145,  
3506143, 3506127

FAX : (021) 3507202, 3506129  
3506145, 3506143, 3506179  
email : ditjenhubdat@daphub.go.id  
Home Page : <http://hubdat.dephub.go.id>

**KEPUTUSAN**

**DIREKTUR ANGKUTAN JALAN**

**NOMOR : KP.001/01/10/AS/VIII/2023**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT ANGKUTAN JALAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**DIREKTUR ANGKUTAN JALAN**

- 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 Direktorat Angkutan Jalan diperlukan adanya standar pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Angkutan Jalan;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang

*Keselamatan Jalan Tanggung Jawab Kita Semua*

Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : Standar pelayanan publik pada Direktorat Angkutan Jalan.

KESATU : Standar pelayanan publik pada Direktorat Angkutan Jalanter bagi menjadi :

- A. Layanan Utama yang terdiri dari :
  1. Standar Pelayanan Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek;
  2. Standar Pelayanan Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;
  3. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Pengawasan Angkutan Orang Dalam Trayek ;
  4. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Pengawasan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;
  5. Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Angkutan Barang Khusus B3 dan Alat Berat
  6. Penerbitan Kartu Pengawasan Angkutan Barang Khusus B3 dan Alat Berat.
  7. Standar Pelayanan SK Izin Penyelenggaraan Angkutan Multimoda.
- B. Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing).

KEDUA

: Standar pelayanan publik pada Direktorat Angkutan Jalan 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 Direktorat Angkutan Jalan wajib diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dan wajib dievaluasi serta diperbaiki secara berkelanjutan oleh Direktur Angkutan Jalan.

KEEMPAT

: Untuk menerapkan standar pelayanan publik, Direktorat Angkutan Jalan 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 secara jelas dan luas.

KEENAM : Hasil evaluasi dan perbaikan standar pelayanan publik pada Direktorat Angkutan Jalan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU disampaikan kepada Sekretaris Jenderal Perhubungan Darat dan Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan.

KETUJUH : Standar pelayanan publik pada Direktorat Angkutan Jalan sebagaimana dimaksud Dalam Diktum KESATU dan Maklumat Pelayanan sebagaimana Diktum KELIMA tercantum dalam Lampiran I yang 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 : Jakarta

Pada Tanggal : 01 Agustus 2023

Direktur Angkutan Jalan



Suharto

Pembina Utama Madya (IV/d)

NIP. 19660925 198903 1 004