



**BUPATI SUMBAWA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 13 TAHUN 2019**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SUMBAWA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SUMBAWA,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang perhubungan di Kabupaten Sumbawa, perlu adanya standar pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa;

b. bahwa ketentuan Pasal 20, Pasal 21 dan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan yang memuat komponen standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. 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);

24

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Refublik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2013 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 602);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 641) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2018, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 671);
8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SUMBAWA.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Dinas adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pemerintahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum, dan instansi pemerintah.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta adanya kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, terdiri dari :
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*);
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - a. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
 - c. Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - e. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
 - a. Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
 - b. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan'
 - c. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
 - d. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atas langsung pelaksana;
 - e. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana yang sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
 - f. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

X 1

- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan;
- h. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Pasal 5

- (1) Kepala Dinas bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.
- (2) Untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

BAB V PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Penerima layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggara layanan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Kepala Dinas.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 48 Tahun 2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumbawa dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sumbawa.

Ditetapkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 20 MEI 2019

BUPATI SUMBAWA,



M. HUSNI DJIBRIL

Diundangkan di Sumbawa Besar
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,


RASYIDI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2019 NOMOR 23

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR
TANGGAL

URAIAN STANDAR PELAYANAN MASING-MASING JENIS PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Dinas Perhubungan
Jenis Pelayanan : Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Membawa kendaraan ke Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumbawa; 2. Foto copy STNK 1 (satu) lembar; 3. Foto copy surat Tanda Uji Kendaraan Bermotor (untuk pengujian berkala) 1 (satu) lembar; 4. Surat Keterangan Registrasi Uji Tipe (pengujian pertama); 5. Gesekan nomor mesin dan nomor rangka; dan 6. Surat Keterangan Tera untuk kendaraan tangki.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon membawa kendaraan ke Balai Pengujian Kendaraan Bermotor; 2. Mendaftarkan diloket pendaftaran, dan mengisi formulir pendaftaran yang disediakan petugas;

No.	Komponen	Uraian
		3. Petugas mengecek kelengkapan administrasi (buku uji dan STNK) dan memeriksa berkas kendaraan serta pemberian nomor urut uji bila kendaraan diatas 5 unit; 4. Membawa formulir pendaftaran dan blangko pemeriksaan kepada petugas penguji dan meminta pemilik kendaraan memasukkan kendaraan ke gudang tester; 5. Petugas melakukan pengujian kendaraan; 6. Bila kendaraan dinyatakan tidak lulus uji maka pemilik kendaraan diberikan saran perbaikan; 7. Bila kendaraan dinyatakan lulus uji maka petugas penguji menyerahkan berita acara pemeriksaan kepada Kepala Seksi/Fungsional PKB untuk penandatanganan buku uji; 8. Menerima berkas pengujian dari Kepala Seksi/Fungsional Pengujian Kendaraan Bermotor untuk dilakukan pencatatan / pembukuan / pengarsipan di buku induk kendaraan; 9. Pemohon membayar retribusi kepada bendahara penerima pembantu dan meminta bukti setor serta menyerahkan buku uji yang telah ditandatangani oleh Kepala Seksi/Fungsional Pengujian Kendaraan Bermotor; 10. Menyerahkan bukti setor kepada petugas pemasangan plat dan penyemprotan tanda samping; 11. Memasang plat dan menyemprot tanda samping; 12. Selesai, kendaraan siap operasi
3.	Waktu Pelayanan	60 (enam puluh) menit
4.	Biaya / tarif	A Untuk Pengujian Berkala Pertama 1. Mobil Penumpang 40.000,00 2. Mobil Bus a. Kecil (tempat duduk 9 s/d 19) 45.000,00 b. Sedang (tempat duduk 20 s/d 30) 50.000,00 c. Besar (tempat duduk 31 s/d 41) 55.000,00 d. Bus (tempat duduk diatas 42) 70.000,00 3. Mobil barang, Kendaraan Khusus a. JBB s/d 2.000 Kg 45.000,00

21

No.	Komponen	Uraian	
		b. JBB 2.001 Kg s/d 5.500 Kg c. JBB 5.501 Kg s/d 8.000 Kg d. JBB 8.000 Kg keatas 4. Kereta Tempelan / Gandengan 5. Traktor dengan pengemudi <i>B Untuk Pengujian Berkala Kedua dan Seterusnya</i> 1. Mobil penumpang 2. Mobil Bus a. Kecil (tempat duduk 9 s/d 19) b. Sedang (tempat duduk 20 s/d 30) c. Besar (tempat duduk 31 s/d 41) d. Bus (tempat duduk diatas 42) 3. Mobil barang, Kendaraan Khusus a. JBB s/d 2.000 Kg b. JBB 2.001 Kg s/d 5.500 Kg c. JBB 5.501 Kg s/d 8.000 Kg d. JBB 8.000Kg keatas <i>C. Untuk Pelaksanaan Penilaian Teknis dalam Rangka Penghapusan atau yang akan Dihapus Bukunya</i> 1. Mobil Penumpang 2. Mobil Bus 3. Mobil Barang, Kendaraan Khusus, kereta Tempelan, Gandeng, Traktor, Kendaraan Angkut Berat 4. Sepeda Motor	50.000,00 55.000,00 60.000,00 60.000,00 50.000,00 35.000,00 40.000,00 45.000,00 50.000,00 60.000,00 35.000,00 40.000,00 50.000,00 55.000,00 80.000,00 100.000,00 100.000,00 50.000,00
5.	Produk	Buku Uji Berkala Kendaraan Bermotor (Buku KIR)	
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara :	

No.	Komponen	Uraian
		a. Datang langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja. b. Kotak saran/pengaduan c. Kirim surat ke alamat Dinas Perhubungan Jl. Garuda nomor 6 Labuhan Badas Sumbawa Besar d. Melalui telepon pada jam kantor dengan nomor telepon (0371) 21365 2. Penanganan Pengaduan : a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa dan Pejabat Teknis terkait; c. Perumusan tindak lanjut; dan d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi) 3. Penanganan pengaduan yang disampaikan melalui lembaga DPRD/media massa : Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan : a. Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa dan Pejabat Teknis; d. Perumusan tindak lanjut; dan e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)	

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan; 3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor; 4. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM63 tentang Persyaratan Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor, karoseri dan bak muatan serta komponen-komponennya; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 1 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum sebagaimana telah diubah dengan peraturan daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 6 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan daerah kabupaten Sumbawa Nomor 3 tahun 2012 tentang Retribusi jasa umum; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa.
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja - Komputer. - Printer. - Pesawat telepon. - Buku register dan ATK. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua.
3.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Keterampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrument : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana Kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/petugas pelayanan - Kepastian jam kerja : Senin-Kamis : 07.30-16.00 (istirahat : 12.00-13.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat.
7.	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang Pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

xi

Nama Unit Pelayanan : Dinas Perhubungan
 Jenis Pelayanan : Rekomendasi Penerbitan Izin Trayek Angkutan Kota dan Angkutan Perdesaan

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu : 1. Surat Permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; 2. Foto Copy KTP Pemohon 1 (satu) lembar; 3. Foto copy STNK 1 (satu) lembar; 4. Foto copy Buku Uji Berkala 1 (satu) lembar; 5. Foto Copy NPWP Pemilik 1 (satu) lembar; 6. Izin Trayek lama (untuk perpanjangan); 7. Surat Keterangan kepemilikan garasi darikelurahan/desa/camat (untuk trayek baru); 8. Foto Copy Izin Usaha Angkutan 1 (satu) lembar; dan 9. Foto Copy TDP 1 (satu) lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan dokumen persyaratan kepada Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa; 2. Petugas melakukan pemeriksaan berkas dan jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas menyusun jadwal survey load faktor; 4. Petugas melakukan survey load faktor; 5. Membuat laporan hasil survey load faktor layak atau tidak; 6. Pemohonan diproses untuk diterbitkan Surat Pengantar Permohonan Rekomendasi Izin Trayek Angkutan Kota dan Angkutan Perdesaan;

No.	Komponen	Uraian
		7. Pemohon mengajukan Surat Pengantar Permohonan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk	Rekomendasi Penerbitan Izin Trayek Angkutan Kota dan Angkutan Perdesaan
6.	Pengelolaan Pengaduan	4. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. Datang langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja. b. Kotak saran/pengaduan c. Kirim surat ke alamat Dinas Perhubungan Jl. Garuda nomor 6 Labuhan Badas Sumbawa Besar d. Melalui telepon pada jam kantor dengan nomor telepon (0371) 21365 5. Penanganan Pengaduan : a. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa dan Pejabat Teknis terkait; c. Perumusan tindak lanjut; dan d. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi) 6. Penanganan pengaduan yang disampaikan melalui lembaga DPRD/media massa : Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan : a. Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;

No.	Komponen	Uraian
		c. Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa dan Pejabat Teknis; d. Perumusan tindak lanjut; dan e. Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan; 4. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 1 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum sebagaimana telah diubah dengan peraturan daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 6 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan daerah kabupaten Sumbawa Nomor 3 tahun 2012 tentang Retribusi jasa umum; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa.
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja - Komputer. - Printer. - Pesawat telepon. - Buku register dan ATK. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua.

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Keterampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrument : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana Kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/petugas pelayanan - Kepastian jam kerja : Senin-Kamis : 07.30-16.00 (istirahat : 12.00-13.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang Pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

21

Nama Unit Pelayanan : Dinas Perhubungan
 Jenis Pelayanan : Rekomendasi Penerbitan Izin Trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu : 1. Surat Permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; 2. Foto Copy KTP Pemohon 1 (satu) lembar; 3. Foto copy STNK 1 (satu) lembar; 4. Foto copy Buku Uji Berkala 1 (satu) lembar; 5. Foto Copy NPWP Pemilik 1 (satu) lembar; 6. Izin Trayek lama (untuk perpanjangan) 7. Surat Keterangan kepemilikan garasi/darikelurahan/desa/camat (untuk trayek baru); 8. Foto Copy Izin Usaha Angkutan 1 (satu) lembar; dan 9. Foto Copy TDP 1 (satu) lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi dengan dokumen persyaratan kepada Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa; 2. Petugas melakukan pemeriksaan berkas dan jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Permohonan diproses untuk diterbitkan Surat Pengantar Permohonan Rekomendasi; 4. Petugas menyerahkan Surat Permohonan Rekomendasi kepada pemohon. 5. Pemohon mengajukan Surat Pengantar Permohonan ke Pemerintah Provinsi NTB.
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk	Surat Pengantar Permohonan Rekomendasi Penerbitan Izin Trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP)

No.	Komponen	Uraian
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : - Datang langsung ke Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja. - Kotak saran/pengaduan - Kirim surat ke alamat Dinas Perhubungan Jl. Garuda nomor 6 Labuhan Badas Sumbawa Besar - Melalui telepon pada jam kantor dengan nomor telepon (0371) 21365 2. Penanganan Pengaduan : - Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa dan Pejabat Teknis terkait; - Perumusan tindak lanjut; dan - Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi) 3. Penanganan pengaduan yang disampaikan melalui lembaga DPRD/media massa : Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan : - Inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - Melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - Materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa dan Pejabat Teknis; - Perumusan tindak lanjut; dan - Penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan; 4. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 1 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum sebagaimana telah diubah dengan peraturan daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 6 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan daerah kabupaten Sumbawa Nomor 3 tahun 2012 tentang Retribusi jasa umum; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Sumbawa.
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja - Komputer. - Printer. - Pesawat telepon. - Buku register dan ATK. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua.
3.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Keterampilan : Teknik pelayanan prima.

No.	Komponen	Uraian
		- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kejasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrument : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana Kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/petugas pelayanan - Kepastian jam kerja : Senin-Kamis : 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang Pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

† BUPATI SUMBAWA,



H. M. HUSNI DJIBRIL