



**WALIKOTA BANJARMASIN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN**

**NOMOR           TAHUN 2019  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA BANJARMASIN**

**WALIKOTA BANJARMASIN,**

- Menimbang
- a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin perlu disusun Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana padah uruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota Banjarmasin tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
  2. Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025)
  3. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849)
  4. Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Tambahan Lembaran Negara Republikn Indonesia Nomor 5025)
  5. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. 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 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
12. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 10);
13. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 40)

14. Peraturan Walikota Banjarnasin Nomor 77 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin (Berita Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 77)

## **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARMASIN**

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin;
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia;
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota Banjarmasin beserta Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah;
4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin;
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin;
6. Sekretaris adalah Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin;
7. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin;
8. Kepala Seksi adalah Kepala Seksi pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin;
9. Kepala UPT adalah Kepala Unit Pelayanan Teknis pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin;
10. Fungsional Umum adalah fungsional umum pada Dinas Perhubungan;
11. Petugas Loker adalah petugas loket atau petugas lain yang ditugaskan menerima berkas permohonan pelayanan administrasi di Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin;
12. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Diskresi adalah kewenangan untuk menentukan pilihan keputusan dan atau tindakan faktual dalam proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemikiran dan inisiatif sendiri.

## **BAB II MAKSUD DAN TUJUAN**

### Pasal 2

Maksud ditetapkan Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparatur Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin

### Pasal 3

Tujuan ditetapkan Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas.
- c. mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu;

## **BAB III RUANG LINGKUP**

### Pasal 4

Ruang lingkup Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin meliputi:

- a. pelayanan Pembuatan Surat Izin Pengoperasian Kapal
- b. pelayanan Pembuatan Surat Izin Angkutan Barang Umum / Khusus
- c. pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan
- d. pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kecakapan
- e. pelayanan Pembuatan Kartu Pengawasan
- f. pelayanan Pembuatan Surat Izin Insidentil
- g. pelayanan Pembuatan Surat Izin Operasi
- h. pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Operasi Kendaraan Non DA

## **BAB N KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

### Pasal 5

(1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 (dua) Bagian :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:
  1. persyaratan pelayanan;
  2. sistem, mekanisme dan prosedur;
  3. jangka waktu pelayanan;
  4. biaya/tarif;
  5. produk pelayanan;
  6. penanganan pengaduan, saran dan masukan

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, yaitu:
1. dasar hukum;
  2. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
  3. kompetensi pelaksana;
  4. pengawasan internal;
  5. jumlah pelaksana;
  6. jaminan pelayanan;
  7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
  8. evaluasi kinerja pelaksana.
- c. Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf A dan B di atas sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 6

- (1) Kepala Dinas dapat menggunakan kewenangan diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan pemohon.
- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dari segi layanan.

### **BAB V MAKLUMAT PELAYANAN**

#### Pasal 7

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan ditandatangani oleh kepala Dinas
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (2) memuat:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan / atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

**BAB VI**  
**PENANGANAN PENGADUAN**

Pasal 8

- (1) Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk Kotak Saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.
- (3) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
  - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.
- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

**BAB VII**  
**KETENTUAN PERALIHAN**

Pasal 9

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

**STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARMASIN**

**1. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Pengoperasian Kapal**

**a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)**

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy sertifikat kesempurnaan kapal yang masih berlaku</li> <li>2. Bukti kepemilikan kapal yang asli atau permohonan baru.</li> <li>3. Izin pengoperasian kapal yang sudah habis masa berlakunya.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima berkas permohonan pembuatan izin pengoperasian kapal dan menyerahkan Kasi Angkutan LLASDP untuk memeriksa kelengkapan berkas permohonan.</li> <li>2. Memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika sudah lengkap Kasi Angkutan LLASDP membuat konsep dan menugaskan staf untuk mengetik konsep, jika belum lengkap Kasi Angkutan LLASDP mengembalikan berkas kepada staf untuk diserahkan ke pemohon.</li> <li>3. Mengetik konsep dan menyerahkan hasil ketikan kepada Kasi Angkutan LLASDP untuk dikoreksi.</li> <li>4. Mengetik draf, jika benar diberi paraf untuk dilanjutkan kepada Kabid Angkutan, jika ada kesalahan draf dikembalikan ke staf untuk diperbaiki.</li> <li>5. Memeriksa draf, jika benar diberi paraf untuk dilanjutkan kepada Sekretaris Dinas, jika ada kesalahan draf dikembalikan ke Kabid Angkutan.</li> <li>6. Memeriksa draf, jika benar diberi paraf untuk dilanjutkan kepada Kepala Dinas, jika ada kesalahan draf dikembalikan ke Kabid Angkutan.</li> <li>7. Memeriksa draf, jika benar izin pengoperasian kapal ditandatangani dan menyerahkan kepada staf untuk didokumentasikan, jika ada kesalahan draf dikembalikan kepada Sekretaris Dinas</li> <li>8. Memberi nomor dan cap stempel pada izin pengoperasian kapal yang sudah ditandatangani kepala Dinas serta mendokumentasikan sebagai arsip, kemudian izin pengoperasian kapal diserahkan ke <b>pemohon.</b></li> </ol>

3	Jangka Waktu Pelayanan	2 jam 40 menit
4	Biaya/Tarif	Baru : Kapal dengan isi kotor : - GT. 01 s.d GT. 06 sebesar Rp. 20.000,-/THN - GT. 07 s.d GT. 35 sebesar Rp. 25.000,-/THN - GT. 36 atau lebih sebesar Rp. 35.000,-/THN - Motor Tempel sebesar RP. 25.000,-/THN Perpanjangan : - GT. 01 s.d GT. 06 sebesar Rp. 15.000,-/THN - GT. 07 s.d GT. 35 sebesar Rp. 20.000,-/THN - GT. 36 atau lebih sebesar Rp. 25.000,-/THN
5	Produk Pelayanan	Izin Pengoperasian Kapal
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : - Kotak aduan dan saran - Email : dishubkotabjm@gmail.com b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin. c. melalui telpon (0511) 3352543 d. Fax : 0511-3352543 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan 2. Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Perairan. 3. Perda Kota Banjarmasin No.5 Tahun 2008 tentang Retribusi Perizinan dan Jasa Angkutan sungai, Jasa Penyeberangan dan penggunaan Daratan Air. 4. Peraturan MENPAN dan RB No.35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan SOP AP. 5. Peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2016 tentang Tupoksi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin.



		6. Peraturan Walikota Nomor 117 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Dinas Pehubungan Kota Banjarmasin.
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	Sarana dan Prasarana - Ruang tunggu yang representatif - Tempat Parkir Fasilitas Pendukung - Toilet pria dan wanita - Area Tanpa Asap Rokok
9	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang Angkutan 3. Kepala seksi LLASDP 4. Fungsional Umum (staf)
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Tidak diskriminatif 4. Proses pembuatan Surat Pengoperasian Kapal bisa ditunggu kerana proses yang cepat
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Izin Pengoperasian Kapal dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: a.Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir SKM) untuk diisi. b.Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa dan eveluasi d.Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

**2. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Angkutan Barang Umum/ Khusus**  
**a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)**

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Persyaratan Administrasi 1. Fotocopy sertifikat kesempurnaan kapal yang masih berlaku 2. Izin Angkutan Barang umum/khusus yang sudah habis masa berlakunya.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima berkas permohonan pembuatan izin Angkutan Barang Umum / Khusus dan

		<p>menyerahkan Kasi Angkutan LLASDP untuk memeriksa kelengkapan berkas permohonan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Memeriksa kelengkapan berkas permohonan , jika sudah lengkap Kasi Angkutan LLASDP membuat konsep dan menugaskan staf untuk mengetik konsep, jika belum lengkap Kasi Angkutan LLASDP mengembalikan berkas kepada staf untuk diserahkan ke pemohon.</li> <li>3. Mengetik konsep dan menyerahkan hasil ketikan kepada Kasi Angkutan LLASDP untuk dikoreksi.</li> <li>4. Mengetik draf, jika benar diberi paraf untuk dilanjutkan kepada Kabid Angkutan, jika ada kesalahan draf dikembalikan ke staf untuk diperbaiki.</li> <li>5. Memeriksa draf, jika benar diberi paraf untuk dilanjutkan kepada Sekretaris Dinas, jika ada kesalahan draf dikembalikan ke Kabid Angkutan.</li> <li>6. Memeriksa draf, jika benar diberi paraf untuk dilanjutkan kepada Kepala Dinas, jika ada kesalahan draf dikembalikan ke Kabid Angkutan.</li> <li>7. Memeriksa draf, jika benar izin Angkutan Barang Umum / Khusus ditandatangani dan menyerahkan kepada staf untuk didokumentasikan, jika ada kesalahan draf dikembalikan kepada Sekretaris Dinas</li> <li>8. Memberi nomor dan cap stempel pada izin Angkutan Barang Umum/Khusus yang sudah ditandatangani kepala Dinas serta mendokumentasikan sebagai arsip, kemudian izin Angkutan Barang Umum/Khusus diserahkan ke pemohon.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 jam 40 menit
4	Biaya/Tarif	<p>Kapal dengan isi kotor :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GT. 01 s.d GT. 06 sebesar Rp. 20.000,-/THN</li> <li>- GT. 07 s.d GT. 35 sebesar Rp. 25.000,-/THN</li> <li>- GT. 36 atau lebih sebesar Rp. 35.000,-/TFIN</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	Izin Angkutan Barang Umum / Khusus
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email : dishubkotabjm@gmail.com</li> </ul> </li> <li>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin.</li> <li>c. melalui telpon (0511) 3352543</li> <li>d. Fax : 0511-3352543</li> </ol> </li> </ol>

2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaldanjuti oleh petugas dengan tahapan :
  - a. cek administrasi
  - b. koordinasi internal/ eksternal
3. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan
4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Perairan.</li> <li>3. Perda Kota Banjarmasin No.5 Tahun 2008 tentang Retribusi Perizinan dan Jasa Angkutan sungai, Jasa Penyeberangan dan penggunaan Daratan Air.</li> <li>4. Peraturan MENPAN dan RB No.35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan SOP AP.</li> <li>5. Peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2016 tentang Tupoksi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin.</li> <li>6. Peraturan Walikota Nomor 117 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Dinas Pehubungan Kota Banjarmasin.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu yang representatif</li> <li>- Tempat Parkir</li> </ul> Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toilet pria dan wanita</li> <li>- Area Tanpa Asap Rokok</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Kepala Bidang Angkutan</li> <li>3. Kepala seksi LLASDP</li> <li>4. Fungsional Umum (staf)</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3. Tidak diskriminatif</li> </ol>

		4. Proses pembuatan Surat Izin Angkutan Barang Umum/Khusus bisa ditunggu kerana proses yang cepat
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Izin Angkutan Barang Umum/Khusus dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan forraulir (SKM) untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>c. Analisa dan eveluasi</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan</li> </ol>

**3. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan**  
**a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)**

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy sertifikat kesempurnaan kapal yang masih berlaku</li> <li>2. Surat Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan yang sudah habis masa berlakunya.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima berkas permohonan pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan dan menyerahkan Kasi Angkutan LLASDP untuk memeriksa kelengkapan berkas permohonan.</li> <li>2. Memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika sudah lengkap Kasi Angkutan LLASDP membuat konsep dan menugaskan staf untuk mengetik konsep, jika belum lengkap Kasi Angkutan LLASDP mengembalikan berkas kepada staf untuk diserahkan ke pemohon.</li> <li>3. Mengetik konsep dan menyerahkan hasil ketikan kepada Kasi Angkutan LLASDP untuk dikoreksi.</li> <li>4. Mengetik draf, jika benar diberi paraf untuk dilanjutkan kepada Kabid Angkutan, jika ada kesalahan draf dikembalikan ke staf untuk diperbaiki.</li> <li>5. Memeriksa draf, jika benar diberi paraf untuk dilanjutkan kepada Sekretaris Dinas, jika ada</li> </ol>

		<p>kesalahan draf dikembalikan ke Kabid Angkutan.</p> <p>6. Memeriksa draf, jika benar diberi paraf untuk dilanjutkan kepada Kepala Dinas, jika ada kesalahan draf dikembalikan ke Kabid Angkutan.</p> <p>7. Memeriksa draf, jika benar Surat Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan ditandatangani dan menyerahkan kepada staf untuk didokumentasikan, jika ada kesalahan draf dikembalikan kepada Sekretaris Dinas</p> <p>8. Memberi nomor dan cap stempel pada Surat Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan yang sudah ditandatangani kepala Dinas serta mendokumentasikan sebagai arsip, kemudian Surat Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan diserahkan ke pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 jam 40 menit
4	Biaya/Tarif	<p>Kapal dengan isi kotor :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GT. 01 s.d GT. 06 sebesar Rp. 20.000,-/THN</li> <li>- GT. 07 s.d GT. 35 sebesar Rp. 25.000,-/THN</li> <li>- GT. 36 atau lebih sebesar Rp. 35.000,-/THN</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email : dishubkotabjm@gmail.com</li> </ul> </li> <li>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin.</li> <li>c. melalui telpon (0511) 3352543</li> <li>d. Fax : 0511-3352543</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaldanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/eksternal</li> </ol> </li> <li>3. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ol>

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Perairan.</li> <li>3. Perda Kota Banjarmasin No.5 Tahun 2008 tentang Retribusi Perizinan dan Jasa Angkutan sungai, Jasa Penyeberangan dan penggunaan Daratan Air.</li> <li>4. Peraturan MENPAN dan RB No.35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan SOP AP.</li> <li>5. Peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2016 tentang Tupoksi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin.</li> <li>6. Peraturan Walikota Nomor 117 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu yang representatif</li> <li>- Tempat Parkir</li> </ul> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toilet pria dan wanita</li> <li>- Area Tanpa Asap Rokok</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Kepala Bidang Angkutan</li> <li>3. Kepala seksi LLASDP</li> <li>4. Fungsional Umum (staf)</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3. Tidak diskriminatif</li> <li>4. Proses pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan bisa ditunggu kerana proses yang cepat</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a.Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir SKM) untuk diisi.</li> <li>b.Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>c. Analisa dan eveluasi</li> <li>d.Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan</li> </ol>

#### 4. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kecakapan (SKK)

##### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Persyaratan Administrasi Penerbitan SKK Baru :
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berusia minimal 18 Th.</li> <li>2. Pendidikan minimal SD/Sederajat</li> <li>3. Mengisi belangko permohonan</li> <li>4. Mengikuti ujian tertulis</li> <li>5. Surat Keterangan Kesehatan dari dokter /Puskesmas</li> <li>6. Fhoto copy KTP yg masih berlaku.</li> <li>7. Pasfoto ukuran 3X4 tanpa penutup kepala pakai baju berkerah sebanyak 3 lembar.</li> </ol>
		Penerbitan Perpanjangan SKK : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi blanko permohonan</li> <li>2. Surat Keterangan Kesehatan dari dokter /Puskesmas</li> <li>3. Fhoto copy KTP yg masih berlaku.</li> <li>4. Pashoto ukuran 3X4 tanpa penutup kepala pakai baju berkerah sebanyak 3 lembar.</li> <li>5. Melampirkan SKK lama</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima dan mencatat berkas permohonan SKK dan meneruskan kepada Kasubbag UPTD Pelabuhan dan Penyeberangan;</li> <li>2. Mengoreksi data dokwnen kelengkapan dan Memeriksa memverifikasi kelengkapan berkas permohonan, jika kurang lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi dan jika sudah lengkap menyiapkan pengujian.;</li> <li>3. Melaksanakan pengujian tertulis dan yang lulus uji diserahkan berkasnya kepada Kasubbag UP T T) Pelabuhan dan Penyeberangan</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Membuat konsep SKK bagi yang lulus uji dan memerintahkan kepada JFU UPTD Pelabuhan dan Penyeberangan;</li> <li>5. Mengetik net SKK dan menyerahkan kepada Kasubbag UP I'll Pelabuhan dan Penyeberangan untuk di koreksi.</li> <li>6. Memeriksa dan mengoreksi net SKK, jika ada kesalahan dikembalikan kepada JFU UPTD Pelabuhan dan Penyeberangan untuk diperbaiki dan jika tidak ada kesalahan membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Ka.UFTD Pelabuhan dan Penyeberangan</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Memeriksa net SKK, membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Sekretaris.</li> <li>8. Memeriksa net SKK, membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Kepala Dinas</li> </ol>

		<p>9. Memeriksa net SKK, membubuhkan tanda tangan dan mengembalikan kepada Kasubbag UPTD Pelabuhan dan Penyeberangan</p> <p>10. Memerintahkan JFU UPTD Pelabuhan dan Penyeberangan untuk proses penomoran</p> <p>11. Mencatat, membubuhkan nomor, tanggal dan stempel.</p> <p>12. Menerima pembayaran retribusi dan menyerahkan SKK kepada pemohon dengan bukti tanda terima.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Penerbitan SKK Baru : 3 (Tiga) Jam</p> <p>Penerbitan Perpanjangan SKK : 30 (Tiga puluh) Menit</p>
4	Biaya/Tarif	<p>1. SKK Nautika (N) Khusus Rp 7.500,-</p> <p>2. SKK Nautika (N) Umum Rp 10.000,-</p> <p>3. SKK Teknika (T) Rp 7.500,-</p> <p>4. SKK Nautika &amp; Teknika A (NTA) Khusus Rp 10.000,-</p> <p>5. SKK Nautika &amp; Teknika A (NTA) Umum Rp 10.000,-</p> <p>6. SKK Nautika &amp; Teknika B (NTB) Khusus Rp 10.000,-</p> <p>7. SKK Nautika &amp; Teknika B (N1'13) Umum Rp 7.500,-</p> <p>8. SKK Nautika &amp; Teknika C (NTC) Khusus Rp 7.500,-</p> <p>9. SKK Nautika &amp; Teknika C (NTC) Umum Rp 7.500,-</p>
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kecakapan (SKK)
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>5. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan</p> <p>e. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email : <a href="mailto:dishubkotabim@gmail.com">dishubkotabim@gmail.com</a></li> </ul> <p>f. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Perhubungan</p> <p>g. melalui telpon (0511) 3352543</p> <p>h. Fax : 0511-3352543</p> <p>6. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/eksternal</li> </ul> <p>7. Respon pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan</p> <p>8. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------



7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Perairan.</li> <li>3. Peraturan MENPAN dan RB No. 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan SOP AP.</li> <li>4. Perda Kota Banjarmasin No.4 Tahun 2002 Tentang Penerbitan dan Persyaratan untuk Memperoleh Surat Keterangan Kecakapan kapal Motor Perairan Daratan.</li> <li>5. Peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin.</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Tempat Parkir</li> </ul> Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toilet Umum</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Kepala UPTD Pelabuhan dan Penyeberangan</li> <li>3. Kepala Subbag TU UPTD Pelabuhan dan Penyeberangan</li> <li>4. Fungsional Umum (staf)</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3. Tidak diskriminatif</li> <li>4. Proses pembuatan Surat rekomendasi IUP bisa ditunggu karena proses yang cepat</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Keterangan Kecakapan (SICK) dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon yang ingin membuat SKK akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>c. Analisa dan evaluasi</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan</li> </ol>

## 5. Pelayanan Pembuatan Kartu Pengawasan Angkutan Orang

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Persyaratan Administrasi Kartu Pengawasan:

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Izin trayek</li> <li>3. Kartu Pengawasan lama</li> <li>4. Fotocopi STNK</li> <li>5. Fotocopi Buku Uji</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa semua persyaratan dan mengajukan permohonan pembuatan Kartu Pengawasan;</li> <li>2. Mengoreksi data dokumen kelengkapan dan membuat konsep Kartu Pengawasan dan menugaskan fungsional umum untuk mengetik Surat Izin Insidentil tersebut;</li> <li>3. Mengetik Kartu Pengawasan jika selesai diserahkan kepada Kasi Angkutan Orang</li> <li>4. Mengoreksi Kartu Pengawasan, jika benar diparaf dan diserahkan kepada Kabid Angkutan untuk dikoreksi dan diparaf</li> <li>5. Kartu Pengawasan yang sudah benar diparaf oleh kabid dan diserahkan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani;</li> <li>6. Kartu Pengawasan yang sudah ditandatangani Kadis didokumentasikan dan diserahkan kepada pemohon serta diarsipkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam 25 (dua puluh lima) Menit
4	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan Perda No. 4 Tahun 2012 Kartu Pengawasan Trayek;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kapasitas 1-8 tempat duduk Rp 50.000,-</li> <li>b. Kapasitas 9 -15 tempat duduk Rp 75.000,-</li> <li>c. Kapasitas 16-22 tempat duduk Rp 100.000,-</li> <li>d. Kapasitas diatas 25 tempat duduk Rp 125.000,-</li> </ol> <p>Biaya administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Rp 5.000,-</li> <li>b. Penggantian kartu pengawasan Rp 10.000,-</li> <li>c. Stiker trayek Rp 25.000,-</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Kartu Pengawasan Trayek
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email : <a href="mailto:dishubkotabjm@gmail.com">dishubkotabjm@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

	<p>j. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Perhubungan.</p> <p>k. melalui telpon (0511) 3352543</p> <p>1. Fax : 0511-3352543</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <p>c. cek administrasi</p> <p>d. koordinasi internal/ eksternal</p> <p>3. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>
--	---

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan layanan di internal organisasi (manufacturing)**

No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Undang-Undang RI Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>2. PP No. 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan</li> <li>3. PP No. 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan</li> <li>4. Peraturan Menteri Dan RB No.35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP</li> <li>5. Perda No. 19 Tahun 2007 Tentang Perizinan Usaha Angkutan dengan Kendaraan</li> <li>6. Perda No 4 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Trayek</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu yang representatif</li> <li>- Tempat Parkir</li> </ul> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toilet pria dan wanita</li> <li>- Area Tanpa Asap Rokok</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Kepala Bidang Angkutan</li> <li>3. Kepala Seksi Angkutan Orang</li> <li>4. Fungsional Umum (staf)</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang

		6. Surat Izin Insidentil yang sudah ditandatangani Kadis didokumentasikan dan diserahkan kepada pemohon serta diarsipkan.
3	jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam 25 (dua puluh lima) Menit
4	Biaya/Tarif	Izin Insidentil a. Kapasitas 1-8 tempat duduk Rp 10.000,- b. Kapasitas 9 -15 tempat duduk Rp 15.000,- c. Kapasitas 16-22 tempat duduk Rp 200.000,- d. Kapasitas diatas 25 tempat duduk Rp 25.000,-
5	Produk Pelayanan	Surat Izin Isidentil
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masulcan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email : <a href="mailto:dishubkotabjm@gmail.com">dishubkotabjm@gmail.com</a></li> </ul> </li> <li>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Perhubungan.</li> <li>c. melalui telpon (0511) 3352543</li> <li>d. Fax : 0511-3352543</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/eksternal</li> </ol> </li> <li>3. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ol>

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan</li> <li>2. Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan</li> <li>4. Keputusan Menteri Perhubungan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang</li> </ol>

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses,prosedur,dan diduktmg oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3. Tidak diskriminatif</li> <li>4. Proses pembuatan Kartu Pengawasan bisa ditunggu</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kartu Pengawasan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a.Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir SKM) untuk diisi.</li> <li>b.Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>c. Analisa dan eveluasi</li> <li>d.Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan</li> </ol>

## 6. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Insidentil

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelaaanan (service delivervl

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Izin Insidentil/ Penyimpangan trayek : 4. Surat Permohonan 5. Izin Trayek 6. Fotocopy STNK 7. Fotocopy Buku Uji (KIR)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa semua persyaratan dan mengajukan permohonan pembuatan Surat Izin Insidentil;</li> <li>2. Mengoreksi data dokumen kelengkapan dan membuat konsep Surat Izin Insidentil dan menugaskan fungsional umum untuk mengetik Surat Izin Insidentil tersebut;</li> <li>3. Mengetik Surat Izin Insidentil jika selesai diserahkan kepada Kasi Angkutan Orang</li> <li>4. Mengoreksi Surat Izin Insidentil, jika benar diparaf dan diserahkan kepada Kabid Angkutan untuk dikoreksi dan diparaf</li> <li>5. Surat Izin Insidentil yang sudah benar diparaf oleh Kabid dan diserahkan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani;</li> </ol>

		<p>Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Perda Kota Banjarmasin Nomor 19 Tahun 2007 tentang Perizinan Usaha Angkutan dengan Kendaraan Bermotor Umum di Jalan dan Kursus Mengemudi</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Trayek</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu yang representatif</li> <li>- Tempat Parkir</li> </ul> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toilet pria dan wanita</li> <li>- Area Tanpa Asap Rokok</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Kepala Bidang Angkutan</li> <li>3. Kepala Seksi Angkutan Orang</li> <li>4. Fungsional Umum (staf)</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proscs,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3. Tidak diskriminatif</li> <li>4. Proses pembuatan Surat Izin Insidentil bisa ditunggu</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Izin Insidentil
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a.Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir SKM) untuk diisi.</li> <li>b.Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>c. Analisa dan eveluasi</li> <li>d.Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kirterja pelayanan dan kedisiplinan</li> </ol>

## 7. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Operasi

### a. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Operasi Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penanganan Pelanggan (service delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi Izin Operasi Angkutan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Izin usaha</li> <li>3. Kartu Pengawasan lama</li> <li>4. Fotocopi STNK</li> <li>5. Fotocopi Buku Uji Berkala</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa semua persyaratan dan mengajukan permohonan pembuatan Surat Izin Operasi;</li> <li>2. Mengoreksi data dokumen kelengkapan dan membuat konsep Surat Izin Operasi dan menugaskan fungsional umum untuk mengetik Surat Izin Operasi tersebut;</li> <li>3. Mengetik Surat Izin Operasi jika selesai diserahkan kepada Kasi Angkutan Orang</li> <li>4. Mengoreksi Surat Izin Operasi, jika benar diparaf dan diserahkan kepada kabid perikanan untuk dikoreksi dan diparaf</li> <li>5. Surat Izin Operasi yang sudah benar diparaf oleh kabid dan diserahkan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani;</li> <li>6. Surat Izin Operasi yang sudah ditandatangani Kadis didokumentasikan dan diserahkan kepada pemohon serta diarsipkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam 25 (dua puluh lima) Menit
4	Biaya/Tarif	<p>Izin Operasi Angkutan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Angkutan Taxi Argo Rp 200.000,-</li> <li>b. Angkutan Sewa Rp 100.000,-</li> <li>c. Angkutan Pariwisata <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobil bus kecil Rp 100.000,-</li> <li>2. Mobil bus sedang Rp 150.000,-</li> <li>3. Mobil bus besar Rp 200.000,-</li> </ol> </li> <li>d. Angkutan Barang: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Angkutan pick up (tonase s/d 1 ton) Rp 50.000,-</li> <li>- Angkutan truck ( tonase 1 s/d 5 ton) Rp 100.000,-</li> <li>- Angkutan truck fuso (tonase 5 ton keatas) Rp 150.000,-</li> </ul> </li> </ol>

		<p>e. Angkutan kendaraan bermotor roda tiga Rp 30.000,-</p> <p>f. Angkutan barang khusus Rp 150.000,-</p>
5	Produk Pelayanan	Surat Izin Operasi
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan</p> <p>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email : <a href="mailto:dishubkotabjm@gmail.com">dishubkotabjm@gmail.com</a></li> </ul> <p>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Perhubungan.</p> <p>c. melalui telpon (0511) 3352543</p> <p>d. Fax : 0511-3352543</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/eksternal</li> </ul> <p>3. Respon pengaduan paling lambat 3 hari kerja sejak diterimanya pengaduan</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan layanan di internal organisasi (manufakturin**

No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan</p> <p>2. Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan</p> <p>4. Keputusan Menteri Perhubungan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum</p> <p>5. Perda Kota Banjarmasin Nomor 19 Tahun 2007 tentang Perizinan Usaha Angkutan dengan Kendaraan Bermotor Umum di Jalan dan Kursus Mengemudi</p> <p>6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 4 Tahun 2008 tentang Retribusi Perizinan Di</p>



		Bidang Angkutan Umum di Jalan dan Kursus Mengemudi
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	Sarana dan Prasarana - Ruang tunggu yang representatif - Tempat Parkir Fasilitas Pendukung - Toilet pria dan wanita - Area Tanpa Map Rokok
9	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang Angkutan 3. Kepala Seksi Angkutan Orang 4. Fungsional Umum (staf)
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Tidak diskriminatif 4. Proses pembuatan Surat Izin Operasi bisa ditunggu
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Izin Operasi
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: a.Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir SKM) untuk diisi. b.Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa dan evaluasi d.Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

## 8. Pelayanan Pembuatan Rekomendasi Operasi Kendaraan Non DA

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Persyaratan Administrasi 1. Fotocopy KTP (1 lembar) 2. Fotocopy STNK 3. Fotocopy Buku Uji (KIR)

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang membawa semua persyaratan dan mengajukan permohonan pembuatan Surat Rekomendasi;</li> <li>2. Mengoreksi data dokumen kelengkapan dan membuat konsep surat Rekomendasi dan menugaskan fungsional umum untuk mengetik surat rekomendasi tersebut;</li> <li>3. Mengetik surat rekomendasi jika selesai diserahkan kepada Kasi Angkutan Orang</li> <li>4. Mengoreksi Surat Rekomendasi, jika benar diparaf dan diserahkan kepada Kabid Angkutan untuk dikoreksi dan diparaf</li> <li>5. Surat rekomendasi yang sudah benar diparaf oleh Kabid dan diserahkan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani;</li> <li>6. Surat Rekomendasi yang sudah ditandatangani Kadis didokumentasikan dan diserahkan kepada pemohon serta diarsipkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam 25 (dua puluh lima) Menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Angkutan Pick Up (Tonase s/d 1 ton) Rp 50.000,-</li> <li>2. Angkutan Truck (Tonase 1 s/d 5 ton) Rp 75.000,-</li> <li>3. Angkutan Truck Fuso (Tonase 5 ton keatas) Rp 100.000,-</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Operasi Kendaraan Non DA
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak aduan dan saran</li> <li>- Email : <a href="mailto:dishubkotabim@gmail.com">dishubkotabim@gmail.com</a></li> </ul> </li> <li>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Perhubungan.</li> <li>c. melalui telpon (0511) 3352543</li> <li>d. Fax : 0511-3352543</li> </ol> </li> <li>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. cek administrasi</li> <li>b. koordinasi internal/ eksternal</li> </ol> </li> <li>3. Respon pengaduan paling lambat 3hari kerja sejak diterimanya pengaduan</li> <li>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</li> </ol>

**b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**

No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>2. UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Undang-Undang RI</li> <li>3. UU No.23 Tahun 2014 Tentang Pemda</li> <li>4. PP No.43 Tahun 1993 Tentang Prasarana &amp; Lalu Lintas Jalan</li> <li>5. PP No.38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintah daerah Provinsi dan Pemda Kabupaten/Kota</li> <li>6. PP No. 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan</li> <li>7. PP No. 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan</li> <li>8. Peraturan Menpan Dan RB No.35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP</li> <li>9. Keputusan Menteri Perhubungan No.69 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang di Jalan</li> <li>10. Perda Kota Banjarmasin No.27 Tahun 2012 Tentang PPNS di Lingkungan Pemko Banjarmasin</li> <li>11. Perda Kota Banjarmasin Nomor 19 Tahun 2007 tentang Perijinan Usaha Angkutan dengan kendaraan bermotor umum di jalan dan kursus mengemudi</li> <li>12. Perda Kota Banjarmasin No.4 Tahun 2008 Tentang Retribusi Perijinan DI Bidang Angkutan Umum di jalan dan kursus mengemudi</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu yang representatif</li> <li>- Tempat Parkir</li> </ul> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toilet pria dan wanita</li> <li>- Area Tanpa Map Rokok</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Kepala Bidang Angkutan</li> <li>3. Kepala Seksi Barang</li> <li>4. Fungsional Umum (staf)</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3. Tidak diskriminatif</li> </ol>

		4. Proses pembuatan Surat Rekomendasi bisa ditunggu kerana proses yang cepat (maksimal 1 jam)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Rekomendasi Operasi Non DA dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir SKM) untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>c. Analisa dan eveluasi</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan</li> </ol>

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA BANJARAASIN

**Drs. H. IC OOR CHALIK M.S1**  
Pejabat Utama Muda  
NIP.19601113 199003 1 006

**BAB VIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 10

Peraturan Walikota ini berlaku efektif sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 4 Januari 2019,

**WALIKOTA BANJARMASIN,**



**IBNU SINA**

Diundangkan di Banjarmasin  
pada tanggal "i "19

**SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,**

**HAMLI KURSANI**

**BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2019 NOMOR**

**LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR TAHUN 2019  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA  
DINAS PERHUBUNGAN KOTA  
BANJARMASIN**

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARMASIN**

1. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Pengoperasian Kapal
2. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Angkutan Barang Umum / Khusus
3. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Perairan Daratan
4. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kecakapan
5. Pelayanan Pembuatan Kartu Pengawasan
6. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Insidentil
7. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Operasi
8. Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Operasi Kendaraan Non DA

**WALIKOTA BANJARMASIN**

**IBNU SINA**