

LAMPIRAN IX
SURAT KEPUTUSAN WALIKOTA PALOPO
NOMOR TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON
PERIZINAN
DI DPMPTSP KOTA PALOPO

9. IZIN TRAYEK ANGKUTAN ORANG

A. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*)

<p>1) Persyaratan</p> <p>a. Surat Permohonan bermaterai 6000; b. Fotocopy KTP; c. Fotocopy NPWP; d. Fotocopy STNK; e. Fotocopy Buku Uji.</p>
<p>2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p>a. Pemohon mendapatkan informasi dan mengambil Formulir pendaftaran di Loker Informasi Front Office DPMPTSP, atau melalui tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti kantor Desa/ Kelurahan, Kecamatan dan juga melalui Website; b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan menyetorkannya ke loket Pendaftaran; c. Staf Loker Pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika dinyatakan lengkap, maka dilakukan registrasi pendaftaran permohonan izin dan pemohon diberikan bukti pendaftaran; d. Jika belum lengkap, maka berkas permohonan tidak diregistrasi (daftar) dan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi; e. Berkas permohonan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Bidang Pengolahan Perizinan dan Non Perizinan yang ada di <i>Back Office</i>, untuk menentukan bentuk kajian dan komposisi Tim teknis; f. Tim Teknis sesuai dengan surat tugas yang ada, selanjutnya melakukan kajian teknis terhadap permohonan izin yang diterima, dan atas dasar tersebut menerbitkan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan izin kepada Kepala DPMPTSP selaku koordinator TIM Teknis, membuat dan menandatangani BAPL; g. Untuk permohonan izin yang ditolak, akan dikembalikan ke Bidang Pengolahan Perizinan dan Non Perizinan untuk diterbitkan surat penolakannya dan disampaikan ke pemohon sesuai dengan standar waktu yang ditentukan; h. Untuk permohonan izin yang diterima, maka akan diteruskan ke Kepala Sub Bagian Keuangan untuk dilakukan penghitungan retribusi dan pencetakan SKRD; i. Petugas Loker Informasi di Front Office menghubungi pemohon, menyampaikan besaran retribusi dan meminta pemohon untuk membayarkan retribusi di loket pembayaran; j. Petugas loket pembayaran menerima dan meregistrasi pembayaran pemohon sesuai SKRD dan memberikan bukti pembayaran retribusi kepada pemohon; k. Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melakukan pencetakan izin; l. Izin yang telah dicetak akan ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP, di cap stempel dan diarsipkan di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan diteruskan ke loket penyerahan;</p>

m. Petugas Loker Penyerahan menyerahkan Izin kepada pemohon, dengan terlebih dahulu memeriksa bukti pendaftaran, bukti pembayaran dan kesesuaian identitas pemohon.			
3) Jangka waktu pelayanan			
Maksimal 3 hari kerja, sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.			
4) Biaya / Tarif			
Struktur Tarif Retribusi Izin Trayek :			
	Jenis Angkutan	Kapasitas Tempat Duduk	Tarif
	Mikrolet	s.d 8 seat	Rp. 30.000,-/ Tahun
	Bus Kecil	9 s.d. 19seat	Rp. 40.000,-/ Tahun
	Bus Sedang	20 s.d. 29seat	Rp. 50.000,-/ Tahun
	Bus Besar	Lebih dari 30 seat	Rp. 70.000,-/ Tahun
	Taxi		Rp. 60.000,-/ Tahun
5) Produk Pelayanan			
Surat Izin Trayek, yang berlaku selama 1 (satu) tahun, dicetak diatas kertas F4 100 gram, dan resmi ditandatangani dengan cap stempel basah.			
6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan ditangani oleh Kepala Bidang Data dan Pengaduan atau staf loket pengaduan di lingkungan DPMPTSP yang ditunjuk oleh Kepala Dinas .</p> <p>b. Saran dan aduan disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, SMS, Telepon, Faximile, dan email yang telah disiapkanDPMPTSP;</p> <p>c. Saran dan aduan segera ditangani dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan;</p> <p>d. Pengaduan akan diselesaikan oleh tim penanganan pengaduan selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap.</p>			

B. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan internal (*manufacturing*)

1) Dasar Hukum
<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;</p> <p>d. PP Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan;</p> <p>e. PP Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan;</p> <p>f. PP Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</p> <p>g. PP Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan;</p> <p>h. Perpres Nomor 97 Tahun 2014 tentang PTSP;</p> <p>i. KepMenhub Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum;</p> <p>j. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu;</p> <p>k. Peraturan Walikota Palopo Nomor 11 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah;</p> <p>l. Peraturan Walikota Palopo Nomor Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;</p> <p>m. Peraturan Walikota Palopo Nomor Tahun 2016 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palopo;</p>

n. Peraturan Walikota Palopo Nomor Tahun 2016 tentang Tim Teknis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Palopo
2) Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas
<p>Sarana: Meja, kursi, alat tulis kantor, checklist, almari, komputer, Printer, Komputer Server, Scanner, CCTV, Kamera, Proyektor, Lemari Arsip, Wifi, alat penyimpanan data (database), alat kontrol, alat telekomunikasi, sarana kebersihan dan keindahan Kantor.</p> <p>Prasarana: Instalasi listrik, telpon, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, ruang entry data, gudang arsip.</p> <p>Fasilitas : Media informasi dan pengaduan, Ruang tunggu ber AC, Lapangan Parkir Gratis, sarana hiburan TV dan akses internet.</p>
3) Kompetensi Pelaksana
<p>a. Pendidikan sekurang-kurangnya SLTA dan telah memiliki Sertifikat Service Excellent bagi Petugas Pelayanan di DPMPSTSP;</p> <p>b. Pendidikan Sekurang-kurangnya S1 dan memahami dengan baik berbagai regulasi dan ketentuan terkait Izin Trayek bagi Tim Teknis yang ditempatkan di PTSP;</p> <p>c. Dapat mengoperasikan komputer dengan baik.</p>
4) Pengawasan Internal
Pengawasan Internal dilakukan langsung oleh masing-masing pimpinan dan secara berkala oleh TIM Pengawas Internal yang dibentuk dan ditugaskan khusus oleh Kepala DPMPSTSP.
5) Jumlah Pelaksana
<p>a) Minimal 1 orang di Front Office PTSP;</p> <p>b) Minimal 3 orang termasuk Kepala Dinas di Back Office;</p> <p>c) Minimal 1 orang TIM Teknis dari SKPD terkait.</p>
6) Jaminan Pelayanan
Permohonan Izin akan diproses minimal sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang berlaku, dan jika tidak sesuai, pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan atau pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Setiap pemohon yang mengikuti prosedur yang telah ditetapkan akan mendapatkan jaminan keamanan selama di ruang pelayanan (front Office), termasuk keamanan berkas permohonan selama proses berlangsung hingga kepada terbitnya izin, hak atas informasi serta pelayanan yang tepat waktu.
8) Evaluasi kinerja pelaksana
<p>Kesesuaian proses pelayanan terhadap SOP dan Standar Pelayanan (SP) akan dimonitoring melalui mekanisme kartu kontrol, penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan akan dievaluasi minimal setiap 6 bulan oleh DPMPSTSP bersama SKPD Teknis Terkait dan pihak Eksternal lainnya yang relevan.</p> <p>Hasil Monitoring dan evaluasi akan di publikasikan dan dilaporkan secara tertulis kepada Walikota selaku Pembina dan Pimpinan Pemerintah Daerah.</p>