



WALIKOTA BANJARMASIN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

NOMOR 91 TAHUN 2015

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA BANJARMASIN**




DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima di tingkat Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kota Banjarmasin perlu disusun Standar Pelayanan pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Banjarmasin;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang 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 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD

4. 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);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. (Berita Negara RI Tahun 2014 Nomor 615);
9. 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);
10. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 28) sebagaimana telah dirubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran daerah Kota Banjarmasin Tahun 2014 Nomor 25);

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKAN 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, Komunikasi dan Informatika
6. Sekretaris adalah Sekretaris Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
7. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
8. Kepala Seksi adalah Kepala Seksi pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika,
9. Kepala UPTP adalah kepala unit teknis pelayanan Parkir dinas Perhubungan komunikasi dan informatika Kota Banjarmasin.
10. Kepala UPTP adalah kepala unit teknis pelayanan terminal Dinas perhubungan ,komunikasi dan informatika Kota Banjarmasin.
11. Kepala UPTP adalah kepala unit teknis pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) dinas perhubungan komunikasi dan informatika kota Banjarmasin.
12. Bendahara pembantu penerima UPTP adalah bendahara pembantu penerima di setiap UPTP di dilingkungan dinas perhubungan, komunikasi dan Infiormatika Kota Banjarmasin.
13. 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.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparatur Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

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, Komunikasi dan Informatika meliputi:

- a. pelayanan administrasi pengurusan izin pengelolaan parkir ;
- b. pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor ;
- c. pelayanan administrasi Rekomendasi izin pendirian menara telekomunikasi ;
- d. pelayanan administrasi retribusi terminal.




BAB IV 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.

(2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf a dan b sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

BAB VII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 9

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika 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.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Walikota ini berlaku pada bulan tanggal 4 Januari 2016.

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

Ditetapkan di Banjarmasin

pada tanggal 18 Desember 2015

Pj. WALIKOTA BANJARMASIN,



H. M. THAMRIN

Diundangkan di Banjarmasin

pada tanggal 21 Desember 2015

Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,



H. AGUS SURONO

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2015 NOMOR

LAMPIRAN
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR : TAHUN 2015
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
 DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI
 DAN INFORMATIKA BANJARMASIN

1. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN IZIN PENGELOLAAN
 PARKIR SEMENTARA.

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian
 pelayanan (service delivery)

NO	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Mengisi formulir permohonan yang diisi lengkap dan ditandatangani oleh pemohon dan di ketahui oleh pengelola parkir di sekitarnya. 2. Persyaratan Administrasi : a. Photo copy KTP pemohon b. Pas photo warna pemilik / pengelola/penanggung jawab ukuran 4x6 sebanyak dua lembar. c. Surat pernyataan persetujuan dari pemilik lahan (parkir khusus) dan / atau pengelola parkir sekitarnya. d. Surat pernyataan kesanggupan membayar pajak . retribusi parkir tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku. e. Berkas permohonan di masukan dalam map berwarna merah. 3. Persyaratan teknis: a. Skets lokasi (alamat lokasi) yang akan di kelola b. Gambar denah area lokasi yang di mohonkan dengan ukuran (panjang x lebar.) c. Photo lokasi yang di mohonkan
2.	System mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang ke UPTD Parkir Dishubkominfo dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratan 2. Pendaftaran permohonan dan penyerahan tanda bukti pendaftaran kepada pemohon 3. Pemeriksaan berkas / dokumen kelengkapan dan kebenaran dengan pengecekan lapangan guna memeriksa kesesuaian dokumen dengan fakta di lapangan. 4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi syarat administrasi dan teknis,maka permohonan akan di tolak dengan ditertibkan surat penolakan dan surat di kirim/di sampaikan ke pemohon. 5. Jika berkas / dokumen permohonan
Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala UPTD
rf.	AP	—

		maka permohonan akan di proses lebih lanjut sampai dengan di tetapkan surat ketetapan pemberian izin pengelolaan Parkir dan pemberitahuan kepada pemohon dan untuk mengambil SK Pengelolaan Izin Parkir.
3.	Jangka waktu pelayanan	1. Maksimal 7 hari kerja
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya / Gratis
5.	Produk pelayanan	1. Surat keputusan pemberian izin Pengelolaan Parkir
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pengaduan, saran dan masukan : <ol style="list-style-type: none"> a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan / saran, atau langsung ke petugas / Pejabat UPTD Parkir. b. Secara lisan langsung di sampaikan Kepala UPTD Parkir. c. Pengawasan ketertiban Parkir d. Kotak saran / pengaduan e. Formulir survey kepuasan masyarakat 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek administrasi b. Cek lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait 3. Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak di terimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

B.komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (manufacturing)

NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan daerah Nomor 7 tahun 2011 tentang pajak parkir 2. Perda nomor 8 tahun 2011 tentang retribusi parkir di tepi jalan umum dan tempat khusus parkir.
8	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan prasarana : Ruang tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC 2. Fasilitas pendukung: <ul style="list-style-type: none"> - TV - Koran / bahan bacaan - Area bebas asap rokok

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

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, Komunikasi dan Informatika wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan ditandatangani kepala Dinas.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada 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.

BAB VI PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 8



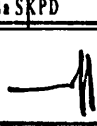
- (1) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk 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 memenuhi syarat. ~~Ketentuan yang berkaitan dengan~~ ~~berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya~~ materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

Ketentuan yang berkaitan dengan	berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya
	

9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPTD Parkir 2. Kepala Subbag TU UPTD Parkir 3. Pelaksana Bendahara Pembantu Penerima 4. Pelaksana Pengawasan Parkir 5. Pelaksana Penagihan Pajak dan Retribusi Parkir.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atas langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal
11	Jumlah pelaksana	Jumlah personil yang menangani izin sebanyak 3 orang.
12	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan kepastiannya persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Apabila izin jadi, pemohon akan di hubungi langsung lewat telepon dan surat.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Izin Pengelolaan Parkir di bubuhi tanda tangan asli dan dicap basah.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja di lakukan melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon izin yang mengambil izin jadi akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja kedisiplinan.

2. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DISHUBKOMINFO BANJARMASIN.




A. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

NO	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang dengan membawa mobil yang mau di periksa di UPTD Pengujian kendaraan Bermotor dengan : <ol style="list-style-type: none"> a. Persyaratan Administrasi : <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy KTP - Buku uji - Fotocopy STNK - Surat Fiscal
	Kasubbag Perundangan	Kabag. Hukum
		Kepala SKPD
		
		


		<p>b. Persyaratan teknis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kendaraan yang mau di uji harus di bawa ke UPTD PKB untuk pemeriksaan kendaraan. 		
2.	System mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke UPTD pengujian kendaraan bermotor (PKB) Dishubkominfo dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratan 2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap dengan membawa mobil yang mau di uji kepada petugas di loket pendaftaran dan petugas pendaftaran penyerahan nomor antrian kepada pemohon 3. Pemeriksaan berkas / dokumen kelengkapan dan kebenaran dengan <ol style="list-style-type: none"> a. jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka permohonan akan di tolak dengan ditertibkan surat penolakan dan surat di sampaikan ke pemohon. b. jika berkas / dokumen permohonan memenuhi syarat administrasi dan teknis , maka permohonan akan di proses lebih lanjut sampai dengan di terbitkannya buku uji kendaraan bermotor (Buku KIR) 		
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 1 jam 28 menit		
4.	Biaya / tarif	No	Macam Pelayanan	Tarif Retribusi setiap kendaraan
		1.	Pengujian Kendaraan Bermotor 1. Mabil Bus a. Kapasitas tempat duduk s.d 13 seat b. Kapasitas tempat duduk 14 s/d 30 seat c. Kapasitas tempat duduk diatas 30 seat 2. Mobil barang : a. Jumlah berat yang di perbolehkan (JBB) s/d 3.000 kg. b. Jumlah berat yang di perbolehkan (JBB) 3001 s/d 9000 kg. c. Jumlah berat yang di	Rp. 50.000 Rp. 70.000 Rp.80.000 Rp.50.000 Rp.70.000 Rp.90.000

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

			perbolehkan (JBB) 9.001 s/d 15.000 kg	
			d. Jumlah berat yang di perbolehkan (JBB)15.0001 s/d 21.000 kg	Rp.120.000
			e. Jumlah berat yang di perbolehkan (JBB) diatas 21.001 kg keatas.	Rp.150.000
			3. Kereta gandeng/ tempelan	Rp. 90.000
			4. Kendaraan Khusus Alat Berat antara lain Bulldozer, Traktor, mesin gilas (Stoom Waltz) Forklift, Loader, Excavator, dan Crane, dll	Rp.100.000
			5. Kendaraan Bermotor Penumpang Umum - Roda 4(empat) - Roda 3(tiga)	Rp. 40.000 Rp. 25.000
		2.	Registrasi Kendaraan Bermotor :	
			a. Baru dan mutasi masuk	Rp.30.000
			b. Mutasi keluar	Rp.50.000
			c. Modifikasi / perubahan bentuk atau tipe	Rp. 50.000

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		3. Numpang uji keluar / masuk di kenakan biaya sebesar biaya uji berkala menurut JBB - nya	Sebesar biaya uji berkala
		4. Penggantian tanda lulus uji	
		a. Buku uji baru	Rp. 15.000
		b. Buku uji rusak	Rp. 20.000
		c. Buku uji hilang	Rp. 50.000
		d. Plat, kawat dan segel rusak	Rp. 20.000
		e. Plat, kawat dan segel hilang	Rp.20.000
		f. Tanda samping rusak	Rp. 25.000
		5. Biaya sticker tanda samping	Rp. 15.000
		6. Pengecatan indentitas / lokasi	Rp. 15.000
5.	Produk pelayanan	4.Buku Uji (KIR) kendaraan bermotor	
6.	Penanganan,pengaduan, saran dan masukan.	<p>1. Sarana pengaduan, saran dan masukan :</p> <p>1.1 Unit pelayanan pengaduan dan keluhan</p> <p>a. Email uptdpkb.bjm@g.mail.com</p> <p>b. Telepon. (0511) 3352543</p> <p>c. Kotak saran / pengaduan</p> <p>d. Formulir survey kepuasan masyarakat</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan :</p> <p>a. Cek administrasi</p> <p>b. Cek teknis Kendaraan bermotor</p> <p>c. Koordinasi internal/eksternal</p> <p>d. Koordinasi instansi terkait</p> <p>d.1. Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak di terimanya pengaduan</p> <p>d.2. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>	

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

B.komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (manufacturing)

NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor. 2. Peraturan daerah kota Banjarmasin Nopmor 12 tahun 2012 tentang retribusi pengujianb kendaraan bermotor.
8	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<p>Sarana dan prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Kursi ruang tunggu 3. Tempat Parkir 4. Toilet umum 5. Nomor antrian 6. Kotak saran 7. Alat uji kendaraan 8. Blangko Ceklis 9. Stiker 10. Alat ketok Plat uji 11. ATK 12. Mesin tik / Komputer/Printer 13. Meja kursi 14. Tempat Arsip / R. Arsip lemari/filing cabinet. <p>Fasilitas pendukung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TV 2. Brosur 3. Koran 4. Kantin 5. Jam dinding 6. Sound system / pengueras suara
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPTD PKB 2. Kepala Subbag TU UPTD PKB 3. Pelaksana Penguji Kendaraan Bermotor 4. Pelaksana Administrasi UPTD PKB
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atas langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal
11	Jumlah pelaksana	Jumlah personil yang menangani izin sebanyak 20 orang.
12	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan kepastianya persyaratan,waktu proses, biaya ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Apabila kendaraan dinyatakan lulus uji maka akan di keluarkan buku uji kendaraan bermotor bagi yang baru mengajukan. 4. Dan apabila permohonan registrasi buku uji kendaraan bermotor setelah dinyatakan lulus


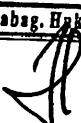

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		




		uji akan di tanda tangani dan di cap oleh kepala UPTD PKB.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Buku uji para Pemohon di bubuhi tanda tangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja di lakukan melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

3. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI REKOMENDASI IZIN PENDIRIAN MENARA TELEKOMUNIKASI

A. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

NO	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan hukum yang ingin mengajukan permohonan izin mendirikan menara telekomunikasi harus <ol style="list-style-type: none"> a. Persyaratan Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy kartu tanda penduduk 2. Surat kuasa di atas kertas bermaterai cukup dan fotocopy kartu tanda penduduk pemeberi dan penerima kuasa dalam hal pengajuan permohonan izin di kuasakan kepada pihak lain. 3. Mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran. 4. Status pemilikan tanah dan bangunan 5. Rekomendasi dari satuan kerja perangkat daerah yang mempunyai tugas di bidang telekomunikasi 6. Akta pendirian perusahaan beserta perubahannya yang telah di sahkan oleh departemen Hukum dan HAM 7. Surat bukti pencatatan dari bursa efek Indonesia (BEI) bagi penyedia menara yang berstatus perusahaan terbuka 8. Perjanjian kerja sama penggunaan bersama menara antara operator yang menggunakan menara yang akan di bangun dengan operator lain. 9. Persetujuan dari warga sekitar dalam radius 125% (Seratus Dua Puluh

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<p>Lima Persen) ketinggian menara.</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Dokumen lingkungan sesuai peraturan perundang-undangan. 11. Izin prinsip, khusus untuk izin gangguan dan IMB menara 12. Rencana anggaran dan biaya. <p>b. Persyaratan teknis</p> <p>Mengaju pada standar baku yang berlaku secara internasional serta tertuang dalam bentuk dokumen teknis sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - gambar rencana teknis bangunan menara meliputi situasi, denah, tampak, potongan dan detail serta perhitungan struktur. - Spesifikasi teknis pondasi menara meliputi data penyelidikan tanah, jenis pondasi , dan jumlah titik pondasi, termasuk geoteknik tanah yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. - Spesifikasi teknis struktur atas menara, meliputi beban tetap (beban sendiri dan beban tambahan), beban sementara (angina dan gempa) beban khusus, beban maksimum menara yang diizinkan system konstruksi, ketianggian menara dan proteksi terhadap petir.
2.	System mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke bidang Informatika Dishubkominfo Banjarmasin dan mendaftarkan informasi izin titik lokasi menara 2. Pemohon mengambil formulir dan mengisi formulir 3. Pemohon melengkapi berkas yang di persyaratkan 4. Dan apabila lengkap berkas serta persyaratannya surat di posisikan ke kapid Informatika. 5. Setelah dari kapid informatika di kembalikan ke kasi postel untuk di teliti dan di cek kesesuaian lokasi titik menara dengan cell plan, permohonan yang memenuhi syarat di lanjutkan , dan titik menara yang tidak sesuai permohonan di kembalikan. 6. Tim survey melakukan survey lapangan dan selanjutnya berkas persyaratan di lengkapi pemohon untuk mendapatkan berita acara persetujuan untuk melengkapi izin prinsip. 7. Berita acara titik menara di setujui dan di tandatangani oleh tim survey dan kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan
Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

4. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI RETRIBUSI TERMINAL.

A. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)




NO	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Setiap kendaraan penumpang umum, bus umum wajib membayar retribusi terminal memasuki areal terminal c. Persyaratan Administrasi : Membayar sesuai dengan tanda pembayaran retribusi (TPR) terminal d. Persyaratan teknis : Kendaraan dalam kondisi laik jalan.
2.	System mekanisme dan prosedur	Setiap kendaraan penumpang umum dan bus umum yang memasuki areal terminal wajib melewati loket pembayaran dan melakukan pembayaran kepada petugas dari UPTD Terminal Dishubkominfo Kota Banjarmasin. dengan bukti tanda pembayaran retribusi (TPR)
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 3 menit
4.	Biaya / tarif	Besarnya retribusi terminal di tetapkan sebagai berikut : 1. Retribusi jurusan antar kota/ kabupaten antar provinsi. a. Mobil bus besar Rp. 4.000 sekali masuk terminal b. Mobil bus sedang Rp. 2.500 sekali masuk terminal c. Mobil non bus Rp. 1000 sekali masuk terminal. 2. Besarnya retribusi jurusan antar kota/ kabupaten dalam provinsi. a. Mobil bus besar Rp. 3.000 sekali masuk terminal b. Mobil bus sedang Rp. 2000 sekali masuk terminal c. Mobil non bus Rp. 1000 sekali masuk terminal 3. Besarnya retribusi dalam kota : a. Mobil angkutan kota Rp. 1000, sekali masuk terminal. b. Mobil taksi Rp. 1000 sekali masuk terminal c. Bajaj Rp. 1000 sekali masuk terminal d. Kendaraan roda tiga Rp. 1000 sekali masuk terminal. 4. Besarnya retribusi bus bermalam Rp. 5.000 Besarnya siaran pemberangkatan Rp. 1.000 sekali berangkat.

Kasubbag. Perencanaan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

5.	Produk pelayanan	Retribusi terminal / jasa usaha
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pengaduan, saran dan masukan : <ol style="list-style-type: none"> a. Secara tertulis melalui kotak saran pengaduan / saran atau langsung ke petugas / pejabat UPTD Terminal b. Secara lisan langsung kepetugas pejabat UPTD Terminal c. Pengawasan ketertiban Terminal. d. Kotak saran / pengaduan e. Formulir survey kepuasan masyarakat 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek administrasi b. Cek teknis Kendaraan bermotor c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait

B.komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (manufacturing)

NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 2 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Terminal 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 tahun 2012 tentang Retribusi Terminal
8	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan prasarana : <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu penumpang yang refresentatif b. Televisi c. Ruang Informasi terminal d. Mushola e. Areal parkir kendaraan penumpang umum, bus umum. f. Loker pembayaran g. Menara pemantau h. Pos keamanan i. Pengeras suara siaran keberangkatan j. Kios kios di lingkungan terminal k. WC 2. Fasilitas pendukung: <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang ibu menyusui b. WC khusus penyandang Disabilitas
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPTD kepala Terminal 2. Kepala Subbag TU UPTD Terminal 3. Pelaksana bendahara pembantu penerima UPTD terminal 4. Pelaksana administrasi UPTD terminal 5. Pelaksana lapangan / penjaga loket / pemungut retribusi terminal

Wakil Subbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

10	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal
11	Jumlah pelaksana	Jumlah personil yang menangani retribusi terminal sebanyak 30 orang.
12	Jaminan pelayanan	1. Diwujudkan dengan kepastiannya persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2. Keteraturan di areal terminal baik dari penataan dan penempatan mobil antrian yg teratur dan tertib, dan para pengguna terminal merasa aman dan enak melakukan kegiatan di areal terminal.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Para sopir angkutan umum dan bus umum akan menerima tanda bukti telah membayar retribusi (TPR).
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui a. Melampaui target PAD yang telah di bebaskan kepada UPTD terminal dalam satu tahun anggaran. b. Banyaknya tanda pembayaran retribusi (TPR) yang telah di bayar kepada Pemerintah Kota Banjarmasin melalui UPTD terminal Dishubkominfo Banjarmasin / jumlah mobil angkutan umum atau bus umum yg memasuki areal terminal 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Pj. WALIKOTA BANJARMASIN

H. M. THAMRIN

B.komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (manufacturing)

NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 tahun 2012 perubahan atas peraturan daerah kota Banjarmasin nomor 23 tahun 2011 tentang izin pendirian menara telekomunikasi. 2. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 29 tahun 2014 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah Kota Banjarmasin nomor 5 tahun 2012 tentang retribusi pengendalian manara retribusi.
8	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan prasarana : <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu pemohon yang refresentatif b. Televisi c. Areal parkir kendaraan pemohon luas d. Fasilitas pendukung: e. area bebas asap rokok
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika 2. Kepala Bidang Informatika dan komunikasi 3. Kasi postel 4. Pelaksana bendahara pembantu penerima 5. Pelaksana administrasi / survey
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atas langsung 2. Dilakukan oleh tim audit internal
11	Jumlah pelaksana	Jumlah personil yang menangani retribusi izin menara sebanyak 5 orang.
12	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan kepastiannya persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari paraktek KKN 3. Apabila izin prinsip menara telah di setujui dan pemohon akan di hubungi via telpon dan surat.
13	Jaminan kcamanan dan keselamatan pelayanan	Mencrima surat izin prinsip / persetujuan dengan di lengkapi berita acara survey yang di tanda tangani oleh kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan informatika.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja di lakukan melalui kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon izin menara akan di berikan formulir SKM untuk di isi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		