

STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<p>Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Penyelenggara Angkutan Orang Dalam Trayek; 2. Izin Penyelenggara Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek. 3. Izin Trayek/Operasi Angkutan Umum.
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang terdiri atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek <ol style="list-style-type: none"> a. Persyaratan Badan Usaha, dengan ketentuan memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) b. Efektif setelah retribusi dibayarkan c. Izin Baru <ol style="list-style-type: none"> 1) Persyaratan Administrasi Lainnya <ol style="list-style-type: none"> a) Surat keterangan domisili yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang; b) Surat pernyataan kesanggupan untuk memenuhi seluruh kewajiban sebagai pemegang izin penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, bermaterai, dan ditandatangani pemimpin perusahaan; c) Surat pernyataan kesanggupan memiliki dan/atau bekerja sama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor, bermaterai, dan ditandatangani pemimpin perusahaan; d) Surat perjanjian antara pemilik kendaraan atau anggota koperasi dengan Perusahaan Angkutan Umum yang berbentuk badan hukum Koperasi; e) Surat persetujuan penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; f) Salinan bukti lulus uji berkala (untuk kendaraan bukan baru); g) Foto kendaraan yang akan diberi izin. 2) Persyaratan Teknis <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan mampu menampung sesuai jumlah kendaraan yang dimiliki dan dibuktikan dengan surat keterangan dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan luasnya mampu menyimpan kendaraan sesuai dengan jumlah kendaraan yang dimiliki; b) Kesesuaian dengan perencanaan kebutuhan kendaraan (kuota) yang ditetapkan oleh Ditjen Hubdat; c) Menyusun Rencana Bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum yang dituangkan dalam bentuk dokumen; d) Menyiapkan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan paling lama 3 (tiga) hari sejak izin penyelenggaraan angkutan orang diberikan. d. Pembaruan Masa Berlaku Izin <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan pembaruan masa berlaku izin;

		<ol style="list-style-type: none"> 2) Salinan Surat Keputusan Izin Penyelenggaraan Angkutan Dalam Trayek; 3) Salinan STNK yang masih berlaku; 4) Salinan Bukti Lulus Uji Berkala yang masih berlaku; 5) Laporan Pelayanan Angkutan Orang Dalam Trayek; 6) Dokumen Sistem Manajemen Keselamatan. <p>e. Pembaruan Masa Berlaku Kartu Pengawasan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan pembaruan masa berlaku kartu pengawasan; 2) Salinan Surat Keputusan Izin penyelenggaraan Angkutan Tidak Dalam Trayek; 3) Salinan STNK yang masih berlaku; 4) Salinan Bukti Lulus Uji Berkala yang masih berlaku. <p>f. Penambahan Kendaraan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan penambahan kendaraan; 2) Salinan Surat Keputusan Izin penyelenggaraan Angkutan Tidak Dalam Trayek; 3) Laporan Pelayanan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek; 4) Surat persetujuan penambahan kendaraan angkutan orang tidak dalam trayek; 5) Surat rekomendasi dari Gubernur; 6) Salinan STNK; 7) Salinan SRUT (untuk kendaraan baru) 8) Salinan Bukti Lulus Uji Berkala (untuk kendaraan bukan baru) 9) Foto Kendaraan yang akan diberi izin. <p>g. Penggantian Dokumen Perizinan yang Hilang atau Rusak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan penggantian dokumen yang hilang atau rusak; 2) Salinan Surat Keputusan Izin penyelenggaraan Angkutan Dalam Trayek; 3) Surat Keputusan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk dokumen yang hilang dan bukti pengumuman terhadap dokumen yang hilang di media massa; 4) Melampirkan bukti dokumen yang rusak. <p>h. Perubahan Identitas Perusahaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan perubahan identitas perusahaan; 2) Akta perubahan badan hukum yang telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan HAM; 3) Salinan Surat Keputusan Izin penyelenggaraan Angkutan Dalam Trayek; 4) Surat keterangan domisili yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang; 5) Surat pernyataan kesanggupan memenuhi kewajiban sebagai pemegang izin penyelenggaraan angkutan dalam trayek; 6) Salinan STNK; 7) Salinan Bukti Lulus Uji Berkala yang masih berlaku; 8) Foto kendaraan yang akan diberi izin. <p>i. Penggantian / Peremajaan Kendaraan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan penggantian / peremajaan kendaraan; 2) Salinan Surat Keputusan Izin penyelenggaraan Angkutan Dalam Trayek; 3) Salinan STNK yang masih berlaku;
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 4) Salinan Bukti Lulus Uji Berkala yang masih berlaku (untuk kendaraan bukan baru);
- 5) Salinan SRUT untuk kendaraan baru.
- 6) Kartu pengawasan kendaraan yang diganti;
- 7) Foto kendaraan yang akan diberi izin.

j. Pembukaan Cabang Perusahaan

- 1) Surat permohonan pembukaa cabang perusahaan;
- 2) Akta pendirian dan/atau perubahan terakhir;
- 3) Bukti pengesahan sebagai badan hukum dari Kemenkum HAM;
- 4) Surat keterangan domisili yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang;
- 5) Surat pernyataan kesanggupan untuk memenuhi seluruh kewajiban sebagai pemegang izin penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, bermaterai, dan ditandatangani pemimpin perusahaan.
- 6) Surat pernyataan kesanggupan memiliki dan/atau bekerja sama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor, bermaterai, dan ditandatangani pemimpin perusahaan;
- 7) Surat perjanjian antara pemilik kendaraan atau anggota koperasi dengan Perusahaan Angkutan Umum yang berbentuk badan hukum koperasi;
- 8) Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan mampu menampung sesuai jumlah kendaraan yang dimiliki dan dibuktikan dengan surat keterangan dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan luasnya mampu menyimpan kendaraan sesuai dengan jumlah kendaraan yang dimiliki; dan
- 9) Rencana Bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum yang dituangkan dalam bentuk dokumen;

2. Izin Penyelenggaran Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek

a. Persyaratan Badan Usaha dengan ketentuan memiliki Nomor Induk Berusahan (NIB).

b. Efektif setelah retribusidibayarkan

c. Izin baru

Persyaratan administrasi lain

- 1) Surat pernyataan kesanggupan memiliki dan/atau bekerja sama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor, bermaterai, dan ditandatangani pemimpin perusahaan;
- 2) Surat perjanjian antara pemilik kendaraan atau anggota koperasi dengan Perusahaan Angkutan Umum yang berbentuk badan hukum Koperasi;
- 3) Surat persetujuan penyelenggaran angkutan orang dalam trayek;
- 4) Salinan STNK;
- 5) Salinan Bukti Uji Lulus Berkala (untuk kendaraan baru);

		Perhubungan di Bidang Darat; i. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 04 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Trayek; j. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 04 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Lalu lintas dan Angkutan jalan.		
8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<table border="1"> <tr> <td>a. Sarana 1. Mobil 2. Kamera 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Aplikasi 8. Alat tulis kantor 9. Formulir 10. Stempel 11. CCTV 12. TV 13. AC 14. Loker Informasi 15. Nomor Antrian Elektronik</td> <td>b. Prasarana / Fasilitas 1. Ruang Konsultasi 2. Toilet 3. Bilik menyusui 4. Fasilitas Disabilitas 5. Mushollah 6. Ruang Tunggu 7. Ruang pengaduan 8. Pojok informasi 9. Ruang bermain anak 10. Lahan Parkir 11. Jaringan wifi</td> </tr> </table>	a. Sarana 1. Mobil 2. Kamera 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Aplikasi 8. Alat tulis kantor 9. Formulir 10. Stempel 11. CCTV 12. TV 13. AC 14. Loker Informasi 15. Nomor Antrian Elektronik	b. Prasarana / Fasilitas 1. Ruang Konsultasi 2. Toilet 3. Bilik menyusui 4. Fasilitas Disabilitas 5. Mushollah 6. Ruang Tunggu 7. Ruang pengaduan 8. Pojok informasi 9. Ruang bermain anak 10. Lahan Parkir 11. Jaringan wifi
a. Sarana 1. Mobil 2. Kamera 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Aplikasi 8. Alat tulis kantor 9. Formulir 10. Stempel 11. CCTV 12. TV 13. AC 14. Loker Informasi 15. Nomor Antrian Elektronik	b. Prasarana / Fasilitas 1. Ruang Konsultasi 2. Toilet 3. Bilik menyusui 4. Fasilitas Disabilitas 5. Mushollah 6. Ruang Tunggu 7. Ruang pengaduan 8. Pojok informasi 9. Ruang bermain anak 10. Lahan Parkir 11. Jaringan wifi			
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bimbingan Teknis PTSP; 2. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi Front Office. <p>b. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT);</p> <p>c. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan; Menguasai Bidang Angkutan Darat.</p>		
10.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas informasi; - Petugas loket pendaftaran/verifikasi berkas; - Tim Teknis; - Pencetak dan penerbitan izin; - Petugas pencatatan izin; - Pejabat Penandatanganan izin; - Petugas loket penyerahan izin. 		
11.	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.		
12.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas PM dan PTSP; b. Kepala Dinas Perhubungan; c. Kepala Bidang Pendaftaran Perizinan dan Pengaduan Masyarakat; d. Kepala Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi & Pengawasan; e. Kepala Bidang Penetapan, Pengelolaan Perizinan & Non Perizinan, dan Data. 		

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan produk dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan <i>barcode</i> ; b. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); b. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja pemerintah; c. Sistem Informasi Perizinan; d. Rapat evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; e. Kotak saran dan kotak smile.

WALIKOTA KENDARI,

ttd

SULKARNAIN K.