

## STANDAR PELAYANAN KARTU PENGAWASAN

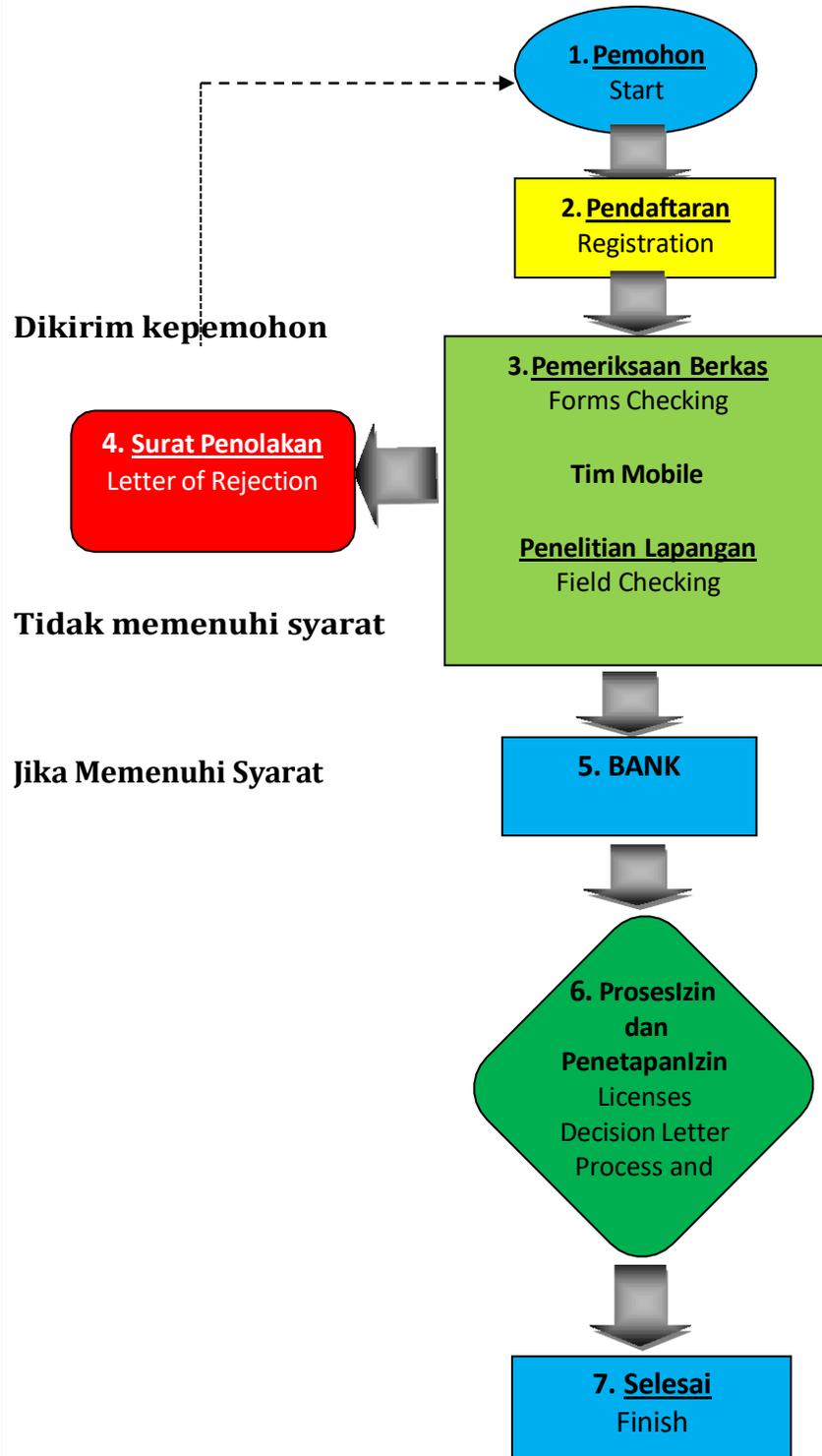
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang - undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 96 Tambahan Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 5025 ).</li> <li>b. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis retribusi Kabupaten/Kota.</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Tambahanlembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 260, TambahanLembaran Negara 5594);</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2015 tentangJenis dan Tarif Atas JenisPenerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Tahun 2014 No.41)</li> <li>f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</li> <li>g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 Tetang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.</li> <li>h. Peraturan Walikota Ternate Nomor 2.A Tahun 2022 Tentang Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate.</li> </ul>

2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Memiliki NIB</li><li>b. Peta lokasi kegiatan skala 1:100 dan peta situasi skala</li><li>c. Mengisi formulir pendaftaran</li><li>d. Melampirkan Salinan KTP</li><li>e. Melampirkan salinan Kartu Anggota Perusahaan</li><li>f. Melampirkan salinan STNK</li><li>g. Pas foto Pemilik 3x4 2 Lembar</li><li>h. Melampirkan salinan buku uji kendaraan bermotor</li></ol>
----	-----------------------	---

3.

Sistem,  
mekanisme,  
dan prosedur

**PROSEDUR PELAYANAN IZIN**  
**LICENSE SERVICES PROCEDURE**



**Keterangan bagan :**

1. Pemohon mendatangi Kantor DPMPSTP dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.
2. Petugas FO melakukan registrasi, memvalidasi data pemohon dan pemberian Resipen daftaran Spelayanan.
3. Pemeriksaan dan verifikasi berkas/dokumen kelengkapan dan kebenaran dengan pengecekan lapangan guna memeriksa kesesuaian dokumen dengan fakta dilapangan.
4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka pemohon akan ditolak dengan diterbitkan **surat penolakan** dan surat dikirim/disampaikan kepada pemohon. Namun jika berkas/dokumen pemohon memenuhi syarat permohonan

		<p>langsung dapat diproses.</p> <p>5. Pemohon melakukan Pembayaran Retribusi Daerah sesuai Ketentuan yang berlaku di BANK yang diarahkan Pemerintah Daerah.</p> <p>6. Melakukan pemeriksaan akhir untuk proses penerbitan dokumen</p> <p>7. Kartu Pengawasan Selesai, Petugas menyerahkannya kepada Pemohon</p>	
4.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 (Lima) hari kerja setelah Persyaratan Dokumen telah dinyatakan lengkap.	
5.	Biaya/tarif	Dikenakan retribusi.	
6.	Produk pelayanan	Kartu Pengawasan	
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang tunggu dilengkapi AC</p> <p>b. Loker Pelayanan Front Office</p> <p>c. Loker Pelayanan Penyerahan Izin</p> <p>d. Ruang Kosultasi dan Pengaduan</p> <p>e. Ruang Menyusui</p> <p>f. Ruang Bermain anak</p> <p>g. Tempat parkir</p> <p>h. Mushola</p> <p>i. Kursi Roda</p> <p>j. Touchscreen antrian</p> <p>k. Help Desk (Informasi)</p> <p>l. LemariDokumen</p> <p>m. Alat tuliskantor</p> <p>n. Meja dan Kursi</p> <p>o. Komputer dan Printer</p> <p>p.Kotak saran dan pengaduan</p> <p>q.Internet (wifi)</p> <p>r. Kamera (CCTV)</p> <p>s. Ruang server</p> <p>t. Toilet umum</p> <p><i>Ket: Sarpras dan Fasilitas digunakan bersama untuk pelayanan izin lainnya</i></p>	
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Sarjana Teknik/Ekonomi/Hukum/Sosial</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>d. Sertifikasi Diklat PTSP</p>	e
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>▪ Dilakukan oleh tim audit internal</li> </ul>	▪
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Ruang pengaduan dan Konsultasi</p> <p>1. Ruang pengaduan dan Konsultasi</p> <p>2. E-mail Dinas: <a href="mailto:dpmptsp.ternatekota@gmail.com">dpmptsp.ternatekota@gmail.com</a></p> <p>3. Email Pengaduan : <a href="mailto:pengaduanptspkotaternate@gmail.com">pengaduanptspkotaternate@gmail.com</a></p> <p>4. Kotak saran/pengaduan.</p> <p>5. Telepon/WhatsApp ke 085391969588</p> <p>6. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) manual/elektronik</p> <p>7. <i>Website:</i> <a href="http://dpmptsp.ternatekota.go.id">dpmptsp.ternatekota.go.id</a></p>	

		<p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <p>a) Cek administrasi;  b) Cek lapangan  c) Koordinasi internal /eksternal;  d) Koordinasi instansi terkait.</p> <p>❖ <b>Respon pengaduan 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>	
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah personil yang menangani sebanyak 6 (Enam) orang.</p> <p><b>Keterangan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap personil tersebut di atas, juga melaksanakan tugas pelayanan untuk jenis izin yang lainnya.</li> </ul>	
12	Jaminan Pelayanan	<p>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidangnya.</p> <p>b. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</p>	
13	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.</li> <li>• Izin yang dicetak terjamin keasliannya.</li> </ul>	
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara periodik (setiap bulan dilakukan rapat bulanan guna mengevaluasi pelayanan yang telah berjalan).</li> <li>2. Melaksanakan evaluasi survey kepuasan masyarakat (SKM) setiap triwulan.</li> </ol>	3.

Ditetapkan di Ternate  
Pada Tanggal, 25 Februari 2022

Kepala DPMPTSP  
Kota Ternate



**DRS. BAHTIAR TENG**  
Pembina Utama Muda  
Nip. 19660502 199203 1.016