



STANDAR PELAYANAN TAHUN 2024



**BEKERJA CEPAT, DISIPLIN, LOYALITAS
DISHUB....BISA....BISA....BISA....**

**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BULELENG**



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG

Jalan Jenderal Sudirman No. 62 Singaraja, Telp. 21684
Website : <https://dishub.bulelengkab.go.id/>, Email : dishub@bulelengkab.go.id

S I N G A R A J A

MAKLUMAT PELAYANAN

**“ DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN
YANG TELAH DITETAPKAN DAN MELAKUKAN PERUBAHAN SECARA
TERUS MENERUS. APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP
MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG -
UNDANGAN YANG BERLAKU DAN MEMBERIKAN KOMPENSASI
APABILA PELAYANAN YANG DI BERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN
STANDAR PELAYANAN. ”**

Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Dinas Perhubungan

Gede Gunawan Adnyana Putra, SE., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196608061993031009



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG

Jalan Jenderal Sudirman No. 62 Singaraja, Telp. 21684
Website : <https://dishub.bulelengkab.go.id/>, Email : dishub@bulelengkab.go.id

S I N G A R A J A

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BULELENG

NOMOR : 188.45/ 207 / SEK / V / 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

6. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Daerah.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, Pelayanan Penerangan Jalan Umum dan Pelayanan Bimbingan Pengendalian dan Operasional serta Rekayasa Lalu-lintas pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng;
- KETIGA** : Penyusunan standar pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng;
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singaraja
Pada tanggal, 14 Mei 2024



Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Pj. Bupati Buleleng di Buleleng;
2. Ketua DPRD Kab. Buleleng di Buleleng;
3. Inspektur Kab. Buleleng di Buleleng;
4. Kepala Bappeda Kab. Buleleng, di Buleleng;
5. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kab. Buleleng, di Buleleng;
6. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Buleleng, di Buleleng; dan
7. Arsip.


LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG

NOMOR : 188.45 / 207 / SEK / V / 2024

**TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BULELENG**

1. STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

		STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG
A.	Unit Kerja	Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor
1.	Jenis Pelayanan	Pengujian Kendaraan Bermotor
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;4. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan;6. Permenpan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang SP4N;7. Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;9. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 3291 Tahun 2021 Tentang Pedoman Teknis Bukti Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor.
3.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Uji pertama kali<ul style="list-style-type: none">• rekomendasi dari Kepala Dinas;• fotokopi KTP/surat kepemilikan Badan;• fotokopi STNKB/faktur;• surat registrasi uji tipe;• surat keterangan mutu yang diterbitkan oleh Dinas yang melaksanakan urusan di bidang perhubungan di tingkat Provinsi;2. Uji berkala<ul style="list-style-type: none">• Bukti Lulus Uji Berkala;• STNKB asli;• Fotokopi KTP.3. Numpang uji masuk<ul style="list-style-type: none">• Bukti Lulus Uji Berkala;• Fotokopi STNKB;• Fotokopi KTP;• Persetujuan numpang uji dari daerah asal kendaraan.4. Numpang uji keluar<ul style="list-style-type: none">• Bukti Lulus Uji Berkala;

		<ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi STNKB; • KTP pemohon/ surat kuasa permohonan numpang uji keluar. <p>5. Mutasi masuk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan; • Bukti Lulus Uji Berkala; • STNKB asli; • Fotokopi KTP; • Surat keterangan mutasi. <p>6. Mutasi keluar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan mutasi; • Bukti Lulus Uji Berkala; • STNK / Fiskal / BPKB identitas baru; • Fotokopi KTP.
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>I. Proses administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran oleh pemilik atau kuasa pemilik kendaraan bermotor dengan menunjukkan Bukti Lulus Uji, STNKB dan KTP atau identitas diri lainnya di Loker I; 2. Oleh petugas pemeriksa kelengkapan administrasi, melakukan verifikasi atau pemeriksaan keabsahan surat sebagaimana dimaksud pada angka 1; dan 3. Setelah hasil verifikasi atau pemeriksaan dinyatakan benar, maka petugas akan mencetak dan memberikan lembar berita acara pemeriksaan kepada pemilik atau kuasa pemilik kendaraan bermotor, tapi jika surat yang ditunjukkan belum lengkap, maka petugas akan meminta kepada pemilik atau kuasa pemilik kendaraan bermotor untuk melengkapi persyaratan. <p>II. Proses pemeriksaan teknis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tahap pertama, yaitu Pemeriksaan Pra Uji yang dilakukan oleh petugas penguji pemula, dimana pada tahap ini pemeriksaan kendaraan bermotor dilakukan secara visual atau pengamatan langsung terhadap kendaraan bermotor, diantaranya pemeriksaan pada komponen-komponen luar kendaraan dan kebersihan kendaraan tersebut. Setelah dilakukan Pemeriksaan Pra Uji kendaraan diarahkan untuk memasuki gedung pengujian kendaraan bermotor. 2. tahap kedua, yaitu pemeriksaan teknis kendaraan bermotor dengan menggunakan alat uji mekanik yang ada pada gedung pengujian kendaraan bermotor, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) <i>smoke tester</i> yang berfungsi untuk mengukur ketebalan asap pada kendaraan bermotor yang berbahan bakar solar; b) <i>gas analiser tester</i> berfungsi untuk mengukur kadar <i>Carbon Monoksida</i> dan <i>Hydro Carbon</i> pada kendaraan bermotor yang berbahan bakar premium dan sejenisnya;

		<p>c) <i>axle play detector</i> berfungsi untuk memeriksa roda kendaraan bermotor, pegas <i>bool joint</i>, sistem kemudi dan lain-lain;</p> <p>d) <i>head light tester</i> berfungsi untuk mengetahui intensitas pancaran lampu utama kendaraan bermotor dan penyimpangannya;</p> <p>e) <i>brake tester</i> berfungsi untuk mengetahui kekuatan rem utama dan rem tangan pada kendaraan bermotor;</p> <p>f) <i>axle load meter</i> yang digunakan sebagai alat penimbangan berat kendaraan bermotor baru;</p> <p>g) <i>side slip tester</i> yang digunakan untuk menguji kincup roda depan;</p> <p>h) <i>speedo meter tester</i> yang digunakan untuk menguji keakuratan alat penunjuk kecepatan pada kendaraan bermotor;</p> <p>i) <i>sound level tester</i> yang berfungsi untuk menguji tingkat suara/kebisingan suara; dan</p> <p>j) <i>tint tester</i> yang berfungsi untuk menguji daya tembus cahaya pada kaca kendaraan bermotor.</p> <p>3. tahap ketiga, setelah selesai dilakukan pemeriksaan teknis, maka bilamana kendaraan tersebut tidak laik jalan atau mengalami kerusakan pada salah satu komponen, maka harus melakukan perbaikan pada komponen yang tidak lulus, dan bilamana kendaraan bermotor tersebut dinyatakan lulus, maka petugas wajib menandatangani berita acara pemeriksaan kendaraan bermotor tersebut untuk selanjutnya disetorkan pada Loket III.</p> <p>III. Proses penyelesaian administrasi meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib retribusi menyerahkan berita acara pemeriksaan ke loket; 2. petugas administrasi melanjutkan proses pengisian kartu induk, pencetakan bukti lulus uji dan kuitansi pembayaran serta melakukan sinkronisasi data ke Kementerian Perhubungan secara online; 3. wajib retribusi mendapatkan Bukti Lulus Uji sebagai bukti kendaraan bermotornya sudah laik jalan.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	± 31 Menit
6.	Biaya / Tarif	- (Tidak Ada)
7.	Produk Pelayanan	Kendaraan Bermotor Laik Jalan dengan Bukti Lulus Uji

8.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	<p>Tata Cara Pengaduan dan Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Loket Pengaduan Pengujian Kendaraan Bermotor; • Kotak Surat Pengaduan; • Telepon : 0362 21684; • Email : dishubbuleleng@gmail.com ; • Kolom pengaduan website Dishub Buleleng; • Melalui aplikasi Lapor SP4N. 2. Petugas pengaduan mempelajari dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng. 3. Petugas pengaduan memanggil masyarakat yang menyampaikan pengaduan atau petugas pengaduan mendatangi langsung ke tempat masyarakat yang menyampaikan pengaduan untuk mendapat penjelasan. 4. Masyarakat yang menyampaikan pengaduan menjelaskan kepada petugas pengaduan, dan sebaliknya petugas pengaduan memberi solusi terhadap masyarakat tersebut sesuai keadaan sehingga permasalahan dapat diselesaikan. 5. Apabila masalah tidak dapat diselesaikan maka petugas pengaduan dapat mengangkat masalahnya kepada Kepala Dinas sehingga dapat dianalisis apa dan bagaimana sebenarnya masalah yang diadukan tersebut. 6. Setelah hasil analisisnya dijelaskan kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan, masyarakat puas dengan penjelasannya dan masalah diselesaikan dengan baik. 7. Apabila masalah yang diadukan oleh masyarakat tidak dapat diselesaikan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng, maka masalahnya akan diselesaikan oleh Bupati Buleleng.
9.	Sarana Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat uji kendaraan bermotor; 2. Areal parkir kendaraan; 3. Gedung Uji; 4. Ruang Tunggu; 5. Ruang Menyusui; 6. WC/Toilet; 7. Kursi Roda; 8. Loket Pelayanan Khusus; 9. Meja Pelayanan; 10. Komputer; 11. Printer.
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fungsional Penguji Kendaraan Bermotor 2. Staf administrasi Pembantu Penguji Kendaraan Bermotor
11.	Pengawasan Internal	Atasan langsung
12.	Jumlah Pelaksana	22 orang
13.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang professional sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaporan berkala kepada atasan.

2. STANDAR PELAYANAN PENERANGAN JALAN UMUM (PJU)

Jenis Pelayanan	:	Lampu Penerangan Jalan Umum
Dasar Hukum	:	UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan perbaikan PJU ditandatangani oleh Lurah / Kepala Desa / Camat setempat atau Laporan lisan (tatap muka / telepon) dan atau melalui SMS / WA di Call Centre. 2. Sketsa denah lokasi kerusakan PJU 3. Foto kerusakan PJU 4. No HP pelapor.
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor / pemohon mengajukan surat permohonan perbaikan PJU yang ditandatangani oleh Lurah Kepala Desa / Camat setempat dilengkapi dengan denah lokasi, foto dan no HP Pelapor atau pun pelaporan melalui telepon, tatap muka dan atau call centre PJU. 2. Seksi PJU melakukan penjadwalan penanganan kerusakan PJU untuk lokasi terlapor 3. Seksi PJU melaksanakan survey lokasi dan pengecekan kondisi PJU di lokasi terlapor dan didampingi pelapor 4. Seksi PJU melakukan perbaikan kerusakan PJU untuk lokasi terlapor
Waktu Pelayanan	:	1 x 24 jam
Biaya/Tarif	:	Rp. 0
Produk	:	Penerangan Jalan Umum
Pengaduan, Saran, Masukan	:	<p style="text-align: center;">Email : dishubbuleleng@gmail.com Telepon: (0362) 21684 SMS/ WA: +62 812-3707-202 PetugasInformasiPengaduan: Nyoman Sutawan</p>

3. STANDAR PELAYANAN BIMBINGAN, PENGENDALIAN DAN OPERASIONAL SERTA REKAYASA LALU- LINTAS

Jenis Pelayanan	:	Bimbingan Pengendalian dan Opearsioanl serta Rekayasa Lalu-Lintas
Dasar Hukum	:	UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
Persyaratan	:	Surat permohonan pengaturan lalu-lintas oleh pemohon yang ditandatangani oleh pimpinan instansi pemerintah, vertikal, Organisasi pemerintah, Kepala Desa, Lurah atau Camat Keterangan ruas jalan dan waktu pelaksanaan pengamanan lalu-lintas No HP pelapor.
Prosedur	:	Pelapor /pemohon mengajukan surat permohonan pengaturan atau rekayasa lalu-lintas yang ditandatangani oleh Pimpinan Instansi Pemerintah / vertikal, organisasi masyarakat, Lurah Kepala Desa / Camat setempat dilengkapi dengan denah lokasi, foto dan no HP Pelapor. Seksi Bimpengops menindaklanjuti disposisi Kabid Lalu Lintas dan menginformasikan dan menugaskan kepada para Danru dan personil Lalu Lintas untuk ditindak lanjuti. Seksi Bimpengops melaksanakan Apel Persiapan Personil 1 jam sebelum kegiatan dilaksanakan. Seksi Bimpengops melakukan pengaturan lalu-lintas atau rekayasa lalu-lintas dengan penempatan personil sesuai pos yang sudah ditentukan.
Waktu Pelayanan	:	1 x 24 jam
Biaya/Tarif	:	Rp. 0
Produk	:	Terciptanya keamanan, kenyamanan serta keselamatam ketertiban dalam berlalu-lintas
Pengaduan, Saran, Masukan	:	Email : dishubbuleleng@gmail.com Telepon:(0362) 21684 SMS/ WA: +62 87761669551 Petugas Informasi Pengaduan : Kabid Lalu Lintas

