



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT
BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BANTEN

Jalan Raya Merak No.88 Merak,
Tamansari, Kecamatan Pulomerak,
Kota Cilegon, Banten 42438

Telepon (0254) 572897
Faksimile (0254) 573896

Email: bptd_banten@kemenhub.go.id

NOTA DINAS
Nomor: 3/TU/X/2025

Yth : Kepala BPTD Kelas II Banten
Dari : Kasubbag Tata Usaha
Hal : Konsep Surat Keputusan Standar Pelayanan di Lingkungan BPTD Kelas II Banten
Tanggal : 2 Oktober 2025

Berdasarkan Surat Sekretaris Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.901/3/17/DJPD/2025 perihal Pelaksanaan Reviu Dokumen Standar Pelayanan di Lingkungan Ditjen Perhubungan Darat, maka unit penyelenggara publik wajib melaksanakan reviu dokumen standar pelayanan sebagai bentuk pemantauan dan evaluasi penerapan standar pelayanan dengan memperhatikan pengaduan masyarakat dan apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, perubahan bisnis proses serta perubahan lainnya.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, bersama ini kami sampaikan konsep pembaharuan terhadap Surat Keputusan Standar Pelayanan di Lingkungan BPTD Kelas II Banten yang sudah berdasarkan hasil reviu bersama dengan penerima layanan yang ada di lingkungan BPTD Kelas II Banten

Demikian kami sampaikan, mohon arahan lebih lanjut.

Sudarmaji, S.AP., MM
NIP. 19720814 199803 1 003



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT
BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BANTEN**

Jl. Raya Merak No.88 Mekarsari,
Kec. Pulomerak, Kota Cilegon, Banten
42438

Telp. (0254) 572897
Fax. (0254) 573896

Email: bptd.banten@kemenhub.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BANTEN

NOMOR : KP-BPTD-BANTEN 55 TAHUN 2025

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGELOLA
TRANSPORTASI DARAT KELAS II BANTEN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BANTEN,

Menimbang :

- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten diperlukan adanya standar pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten tentang Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten.

Mengingat :

- 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 Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara

- 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara R1 Nomor 5038);
3. Undang -Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5221);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);
 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 Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5468);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5594);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6642);
 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 306)

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 306);
13. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
14. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 103 Tahun 2017 tentang Pengaturan Dan Pengendalian Kendaraan Yang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan.
15. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.
16. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.
17. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
18. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2019 tentang Mekanisme Penetapan dan Formula Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan.
19. Instruksi Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor IM 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Operasional Penyeberangan
20. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 102 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Terminal Barang (Berita Negara Republik Indonesia

Tahun 2018 Nomor 1456);

21. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 18 Tahun 2021 tentang Pengawasan Muatan Angkutan Barang dan Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor Di Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 529);
22. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 647);
23. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 17 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 815);
24. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 6 Tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 185).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten meliputi:

1. Standar Pelayanan Kantor Induk BPTD yang terdiri dari:
 - a. Standar Pelayanan Pemeriksaan Fisik Rancang Bangun Kendaraan Bermotor
 - b. Standar Pelayanan Kalibrasi Alat Uji Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUBKB)
 - c. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikat Keselamatan Kapal (Pengesahan Sertifikat ILR dan PMK C02 System)
 - d. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pengawasan

Minimum Kapal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (Safe Manning)

- e. Standar Pelayanan Penerbitan Jadwal Operasional Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan
 - f. Standar Pelayanan Layanan Data dan Informasi Publik
 - g. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat
 - h. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikat Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan
 - i. Standar Pelayanan Pemanfaatan BMN terkait sewa dan Pinjam Pakai
 - j. Standar Pelayanan Perizinan Pengelasan
2. Standar Pelayanan Terminal Tipe A yang terdiri dari:
- a. Standar Pelayanan Layanan Data dan Informasi Publik
 - b. Standar Pelayanan Layanan Penumpang
 - c. Standar Pelayanan Layanan Parkir Kendaraan
 - d. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat
3. Standar Pelayanan Penimbangan Kendaraan Bermotor yang terdiri dari;
- a. Standar Pelayanan Layanan Data dan Informasi Publik
 - b. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat
 - c. Standar Pelayanan Pengawasan Kendaraan Angkutan Barang
 - d. Standar Pelayanan Penimbangan Kendaraan Angkutan Barang
 - e. Standar Pelayanan Penindakan Kendaraan Angkutan Barang
4. Standar Pelayanan Pelabuhan Sungai, Danau, dan Penyeberangan yang terdiri dari :
- a. Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat
 - b. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan
 - c. Standar Pelayanan Surat Persetujuan Olah Gerak

Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan

d. Standar Pelayanan Permohonan Bunker

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu:

1. Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)
 - a. Persyaratan pelayanan;
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
2. Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)
 - a. Dasar hukum;
 - b. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. Kompetensi pelaksana;
 - d. Pengawasan internal;
 - e. Jumlah pelaksana;
 - f. Jaminan pelayanan;
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - h. Evaluasi kinerja pelayanan

KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten wajib diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dan wajib dievaluasi serta diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten sekurang-kurangnya satu tahun sekali.

KEEMPAT : Untuk menerapkan standar pelayanan publik, Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten wajib menetapkan maklumat pelayanan.

sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dan wajib dipublikasikan.

- KEENAM : Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU disampaikan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan.
- KETUJUH : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA, yang tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- KEDELAPAN : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari, maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Cilegon

Pada Tanggal : 30 September 2025

Kepala Balai,



Eko Indra Yanto

NIP. 19790220 200112 1 001

SALINAN Keputusan disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal;
2. Direktur Jenderal Perhubungan Darat;
3. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Darat;
4. Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT
KELAS II BANTEN

A. STANDAR PELAYANAN KANTOR INDUK BALAI PENGELOLA
TRANSPORTASI DARAT KELAS II BANTEN

1. Standar Pelayanan Pemeriksaan Kesesuaian Fisik Rancang Bangun
Kendaraan Bermotor

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Foto kendaraan tampak depan, samping dan belakang ; 2. Foto atau gesekan nomor rangka dan mesin kendaraan. Persyaratan tambahan : 1. Bukti pesanan dan surat pernyataan untuk permohonan kendaraan jenis pengangkut kelapa sawit dan pengangkut sampah; 2. STNK atau SRUT lama untuk permohonan rubah bentuk.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Perusahaan karoseri mengajukan permohonan melalui website www.ujitiperb.dephub.go.id ; 2. Permohonan akan direkapitulasi oleh tim verifikator BPTD ; 3. Tim verifikator BPTD akan membuatkan jadwal pemeriksaan dan disampaikan ke Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan SDP kemudian mengajukan Surat Tugas ke Kepala BPTD ; 4. Tim petugas pemeriksa fisik rancang bangun kendaraan bermotor melakukan pemeriksaan kendaraan ke Perusahaan karoseri ; 5. Tim petugas pemeriksa fisik rancang bangun kendaraan bermotor menginput hasil pemeriksaan fisik rancang bangun kendaraan bermotor melalui website www.ujitiperb.dephub.go.id 6. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan SDP memeriksa hasil pemeriksaan dan verifikasi hasil pemeriksaan fisik rancang bangun kendaraan bermotor melalui website www.ujitiperb.dephub.go.id 7. Kepala BPTD melakukan verifikasi hasil pemeriksaan fisik rancang bangun kendaraan bermotor melalui website www.ujitiperb.dephub.go.id

		fisik rancang bangun kendaraan bermotor melalui website www.ujitiperb.dephub.go.id 8. Berita Acara Pemeriksaan akan dikirimkan secara otomatis via <i>online</i> melalui website www.ujitiperb.dephub.go.id ke Direktorat Sarana Transportasi Jalan untuk selanjutnya penerbitan SRUT.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Permohonan SRUT akan diproses paling lama 14 (empat belas) hari kerja, dengan ketentuan seluruh persyaratan telah terpenuhi.
4.	Biaya/Tarif	Berdasarkan PP 15 Tahun 2016 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan - Mobil Bus, Dan Mobil Barang, Kendaraan Khusus, Kereta Tempelan, Dan Kereta Gandengan : Rp. 250.000 - Mobil Penumpang : Rp. 500.000
5.	Produk pelayanan	SRUT (Sertifikat Registrasi Uji Tipe)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Sosial Media dan Whatsapp BPTD Kelas II Banten: a. Telepon : (0254) 572897 b. Faksimile : (0254) 573896 c. Email : bptd_banten@kemenhub.go.id d. Instagram : @bptdbanten 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 23 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2018 Tentang Pengujian Tipe Kendaraan

		Bermotor.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Mobil Operasional 2. Meteran 3. Timbangan <i>portable</i> 4. Bandul 5. Rompi 6. Sepatu <i>Safety</i> 7. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang memiliki kompetensi di bidang Pengujian Kendaraan Bermotor
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala BPTD : 1 orang 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan SDP : 1 orang 3. Penguji Kendaraan Bermotor : 8 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan pemeriksaan kesesuaian fisik kendaraan bermotor dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

2. Standar Pelayanan Kalibrasi Alat Uji UPUBKB

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan kalibrasi alat uji dengan lampiran berupa daftar peralatan uji yang menyebutkan merek, tipe serta tahun Pembuatan, surat pernyataan kesiapan fungsi alat uji serta lokasi dan penanggungjawab unit pengujian

		oleh Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUBKB) kepada BPTD Kelas II Banten.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota melakukan permohonan kalibrasi alat uji Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUBKB) kepada BPTD Kelas II Banten; 2. Petugas kalibrasi memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan kalibrasi kemudian memberikan berkas permohonan kepada bendahara PNPB untuk proses penerbitan kode billing serta surat perintah bayar; 3. Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota yang telah membayarkan PNPB melampirkan bukti bayar kepada bendahara PNPB; 4. Bendahara PNPB menerbitkan kode billing sesudah bayar; 5. Petugas kalibrasi dan Kasi Sarana Angkutan Jalan & SDP berkoordinasi menyusun jadwal pelaksanaan kalibrasi kemudian membuat Surat Perintah Tugas (SPT) pelaksanaan kalibrasi; 6. Melaksanakan kalibrasi sesuai SPT dan membuat Berita Acara (BA) Hasil Kalibrasi beserta lampiran; 7. Petugas kalibrasi menyusun konsep laporan pelaksanaan kalibrasi kepada Direktur Sarana Transportasi Jalan untuk diterbitkan Surat Keterangan Hasil Kalibrasi (SKHK).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi yaitu 4 Hari 9 Jam 45 Menit dari mulai awal permohonan sampai dengan penyusunan konsep laporan pelaksanaan kalibrasi kepada Direktur Sarana Transportasi Jalan untuk pembuatan Surat Keterangan Hasil Kalibrasi dan Stiker Tanda Kalibrasi.
4.	Biaya/Tarif	Tarif PNPB yang berlaku dan Peraturan terkait PNPB dimaksud, berdasarkan PP 15 Tahun 2016 untuk tarif PNPB per alat Uji sebesar Rp 1.000.000,-
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Hasil Kalibrasi (SKHK) sebagai legitimasi yang menyatakan bahwa peralatan uji berkala kendaraan bermotor telah memenuhi standar ukuran atau nilai, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan nilai standar nasional yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Sosial Media dan Whatsapp BPTD Kelas II Banten: a. Telepon : (0254) 572897 b. Faksimile : (0254) 573896 c. Email : bptd_banten@kemenhub.go.id d. Instagram : @bptdbanten 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui :

		a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan; 3. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.1954/AJ.502/DRJD/2019 tentang Tata Cara Kalibrasi Peralatan Uji Berkala Kendaraan Bermotor.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Alat Kalibrasi peralatan uji berkala kendaraan bermotor sesuai dengan spesifikasi alat; 2. Laptop; 3. Printer; 4. HVS A4; 5. Stempel.
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan yang dibuktikan dengan sertifikat petugas kalibrasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala BPTD: 1 orang; 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan: 1 orang; 3. Penguji Kendaraan Bermotor: 2 orang; 4. Petugas Kalibrasi: 2 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan; 2. Dilayani oleh petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, responsif dan komunikatif.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.

	Pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

3. Standar Pelayanan Penerbitan Jadwal Operasional Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kapal-Kapal yang telah memiliki Sertifikat Izin Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan di Lintas Merak – Bakauheni.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Operator Pelayanan yang sudah memiliki Sertifikat Izin Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan di Lintas Merak – Bakauheni mengajukan permohonan kesiapan masuk lintasan untuk kapal baru atau kapal yang baru selesai melaksanakan docking tahunan. 2. Seksi Sarana dan Angkutan Jalan SDP menyusun konsep Jadwal Angkutan Penyeberangan Lintas Merak – Bakauheni dalam periode 1 bulan. 3. Konsep Jadwal Operasi Kapal diperiksa oleh Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan SDP dan Kepala Seksi Lalu Lintas Jalan SDP dan Pengawasan untuk kemudian diberikan paraf dan nota dinas kepada Kepala BPTD. 4. Kepala BPTD menyetujui konsep Jadwal Operasi Kapal dan menandatangani konsep jadwal. 5. Konsep Jadwal Operasi Kapal disetujui dan ditandatangani oleh 2 (dua) Kepala BPTD yaitu Kepala BPTD Kelas II Banten dan Kepala BPTD Kelas II Lampung.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Disusun selama 10 (sepuluh) hari terakhir setiap bulan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada PNBP.
5.	Produk pelayanan	Jadwal Operasi Kapal Angkutan Penyeberangan Lintas Merak – Bakauheni.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Sosial Media dan Whatsapp BPTD Kelas II Banten: a. Telepon : (0254) 572897

		b. Faksimile : (0254) 573896 c. Email : bptd_banten@kemenhub.go.id d. Instagram : @bptdbanten 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Printer/Scanner/Pulpen/Meja/Kursi/ATK. 2. Jaringan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	-
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala BPTD : 1 orang 2. Kepala Seksi : 2 orang 3. Staf BPTD : 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Jadwal Operasi Kapal Angkutan Penyeberangan diterbitkan setiap bulan. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara

		berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.
--	--	--

4. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikan Pelayanan Minimal Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan pengajuan sertifikat standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan kepada BPTD Kelas II Banten
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Operator kapal mengajukan permohonan kepada Kepala BPTD Kelas II Banten 2. Bila berkas pengajuan dinyatakan sudah lengkap dan memenuhi persyaratan. Kepala seksi menugaskan staf seksi SAJSDP untuk melaksanakan pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan sesuai dengan PM. 62 Tahun 2019 3. Staf Seksi SAJSDP membuat surat laporan mengenai Hasil pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal 4. Kepala seksi memeriksa konsep surat dan memberikan persetujuan surat tersebut untuk ditanda tangan Kepala BPTD 5. Kepala BPTD menandatangani surat laporan mengenai Hasil pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal 6. kemudian staf SAJSDP mengirimkan surat hasil pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat dengan tembusan Direktur TSDP 7. Mendapatkan kode billing dari Direktorat TSDP kemudian mengirimkan kode billing tersebut kepada pemohon untuk segera dilakukan pembayaran 8. Menerima Bukti pembayaran kode billing dari pemohon dan menyerahkan sertifikat Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian penerbitan sertifikat standar pelayanan minimal kapal angkutan penyeberangan selama 2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Untuk kegiatan Penerbitan Standar Pelayanan Minimal Kapal Angkutan Penyeberangan pembayaran PNBP dilaksanakan kepada Direktorat Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pelayanan Minimal Kapal Angkutan Penyeberangan

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Sosial Media dan Whatsapp BPTD Kelas II Banten: a. Telepon : (0254) 572897 b. Faksimile : (0254) 573896 c. Email : bptd_banten@kemenhub.go.id d. Instagram : @bptdbanten 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayanan; 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan; 7. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP-DRJD 2464 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Wewenang Direktur Jenderal Perhubungan Darat Kepada Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Untuk Penerbitan Standar Pelayanan Minimal Kapal Angkutan Penyeberangan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Printer/Scanner/Pulpen/Meja/Kursi/ATK 2. Jaringan internet 3. Kendaraan Operasional 4. Kapal Operasional
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Pemeriksa SPM Kapal Angkutan Penyeberangan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.
4.	Pengawasan	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat

	Internal	pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala BPTD: 1 orang 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang 3. Petugas Pemeriksa SPM Kapal Angkutan Penyeberangan : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1 Pelayanan pemeriksaan dan penerbitan sertifikat SPM Kapal Angkutan Penyeberangan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2 Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi dokumen persyaratan penerbitan sertifikat SPM Kapal Angkutan Penyeberangan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

5. Standar Pelayanan Pemanfaatan BMN Terkait Sewa dan Pinjam Pakai

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengajukan permohonan ke BPTD Banten selaku pemilik objek sewa; 2. Melengkapi dokumen berupa KTP dan NPWP; 3. Menandatangani Surat Pertanggung Jawaban yg dibuat oleh BPTD selaku pemilik objek sewa.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. BPTD mengajukan permohonan pengajuan pemanfaatan BMN ke KPKNL; 2. Setelah terbit permohonan dari KPKNL BPTD mengadakan sosialisasi ke para penyewa. 3. BPTD memproses permohonan yang telah dikirimkan

		penyewa; 4. BPTD menerbitkan kode billing berupa nilai sewa yg harus dibayar; 5. Pihak penyewa wajib membayar biaya/ tarif sewa yang telah dikeluarkan oleh KPKNL dengan periode sewa yang telah disetujui; 6. Pihak penyewa wajib menyerahkan bukti pembayaran asli ke BPTD ; 7. Proses pembuatan SK perjanjian kerja sama; 8. Pihak penyewa menandatangani perjanjian kerja sama tersebut; 9. Pihak penyewa berhak menempati objek sewa yang telah dibayarkan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tarif yang diberikan sesuai ketentuan KPKNL
5.	Produk pelayanan	Menyediakan ruangan untuk melakukan kegiatan komersil dan/atau non komersil yang dilakukan oleh suatu badan usaha/perorangan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Layanan Informasi dan Pengaduan a. Telepon : (0254) 572897 b. Faksimile : (0254) 573896 c. Email: bptd_banten@kemenhub.go.id d. Instagram : bptdbanten 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 78/PMK.06/2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemanfaatan Barang Milik Negara. 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.06/2016 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemindahtanganan

		Barang Milik Negara. 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 87/PMK.06/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.06/2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penggunaan Barang Milik Negara. 6. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 616/KM.6/2015 tentang Modul Pemanfaatan Barang Milik Negara. 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. 8. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.5923/AJ.005/DRJD/2016. Tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Terminal Penumpang Tipe A.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Fasilitas keamanan, listrik, kebersihan, air, tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi terkait pengelolaan aset dan barang milik negara. 2. Petugas yang membidangi dapat terdiri dari: - Kepala Subbagian Tata Usaha; - Kepala Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan; - Bendahara Penerimaan; - Koordinator Satuan Pelayanan; - Petugas administrasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala Subbagian Tata Usaha: 1 orang 2. Kepala Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan: 1 orang 3. Bendahara Penerimaan: 1 orang 4. Koordinator Satuan Pelayanan: 1 orang 5. Petugas administrasi: 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Tersedianya ruangan yang memadai untuk melakukan kegiatan komersil dan non komersil yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penyediaan sistem pemadam kebakaran; 2. Penyediaan prosedur keadaan darurat; 3. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak BPTD Kelas II Banten selama berada di dalam lingkungan terminal. 4. Pelayanan di dalam terminal bebas dari tindakan calo, pungutan liar, dan premanisme.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Mitra dan konsumen untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.
----	----------------------------	---

6. Standar Pelayanan Keperintisan Transportasi Darat

NO	KOMPONEN	STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN SUBSIDI ANGKUTAN JALAN PERINTIS DAN KSPN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat Permohonan dari Gubernur/walikota, Dinas Perhubungan Provinsi/Kab/Kota; 2) Surat Pernyataan Ketidaksanggupan memberikan subsidi dari Gubernur/walikota, Dinas Perhubungan Provinsi/Kab/Kota; 3) Kajian teknis dari rute trayek.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon mengajukan Surat Permohonan ke Kepala BPTD; 2) Tim teknis BPTD akan memverifikasi data pengajuan dari pemohon; 3) Tim teknis BPTD akan melakukan peninjauan lokasi rute lintasan trayek bersama Dinas Perhubungan Provinsi/Kab/Kota; 4) Tim teknis BPTD melakukan evaluasi hasil dari pemeriksaan kesesuaian rute lintasan trayek; 5) Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan meneruskan hasil pemeriksaan ke Kepala BPTD; 6) Kepala BPTD meneruskan hasil pemeriksaan ke Direktur Angkutan Jalan; 7) Direktur Angkutan Jalan mengevaluasi hasil pemeriksaan dan menyetujui/menolak hasil pemeriksaan; 8) Direktur Angkutan Jalan menerbitkan Surat Keputusan Trayek Angkutan Jalan Perintis yang ditandatangani Direktur Jenderal Perhubungan Darat.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	6 bulan
4.	Biaya/Tarif	Pemberian subsidi angkutan jalan perintis dan KSPN dibayarkan kepada operator pada setiap bulannya sesuai dengan nominal kontrak yang sudah di setujui.

5.	Produk pelayanan	Subsidi Operasional Angkutan Jalan Perintis dan KSPN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: - Sosial Media dan Whatsapp BPTD Kelas II Banten: - Telepon : (0254) 572897 - Faksimile : (0254) 573896 - Email : bptd_banten@kemenhub.go.id - Instagram : @bptdbanten - Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : - Telepon : 151 - Email: info151@dephub.go.id - Facebook : kemenhub151 - X: @kemenhub151 - Instagram: kemenhub151 - Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - Website: www.lapor.go.id - SMS melalui nomor 1708 - X: @lapor1708 - Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat; - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 73 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Subsidi Angkutan Jalan Perintis (Pengganti KM 60 Tahun 2007 Tentang Pemberian Subsidi Angkutan Umum Di Jalan); - Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 630 Tahun 2022 Tentang Pedoman Teknis Pemberian Subsidi Berupa Bantuan Biaya Operasional Angkutan Jalan Perintis; - Peraturan Presiden Nomor 56 tahun 2018 tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional; - PM 83 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	- Bus sedang/besar; - Terminal - Halte
3.	Kompetensi Pelaksana	- Kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. - Pengalaman jika diperlukan. - Ditambahkan persyaratan Pegawai yang memiliki

		kompetensi/keahlian terkait produk layanan ini
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 2. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala BPTD Kelas II Banten 2. Kepala Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan 3. Staf Teknis BPTD Kelas II Banten
6.	Jaminan Pelayanan	1 Pelayanan pemeriksaan fisik kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2 Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi kendaraan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

B. STANDAR PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BANTEN

1. Standar Pelayanan Pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
7.	Persyaratan Pelayanan	Memahami mekanisme pengecekan pemeliharaan fasilitas Pelabuhan SDP
8.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	9. Menugaskan Kepala Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan untuk Menyusun program monitoring Pemeliharaan 10. Menugaskan staf PJSDP untuk menyusun jadwal pemeriksaan fasilitas Pelabuhan SDP 11. Menugaskan staf PJSDP membuat susunan tim pemeriksaan fasilitas Pelabuhan SDP

		12. Menyusun jadwal kegiatan pemeriksaan fasilitas Pelabuhan SDP 13. Membuat susunan tim pemeriksaan fasilitas Pelabuhan 14. Meneliti jadwal monitoring susunan tim serta kebutuhan anggaran dan peralatan 15. Berkoordinasi dengan sub Bagian Tata usaha untuk pengajuan Surat Perintah Tugas 16. Memeriksa dan menandatangani konsep nota dinas pengajuan pelaksanaan kegiatan 17. Memeriksa dan menandatangani konsep nota dinas pengajuan pelaksanaan kegiatan 18. Koordinasi dengan Satuan Pelayanan dan pengelola Pelabuhan SDP yang akan dimonitoring 19. Melaksanakan pemeriksaan fisik fasilitas pelabuhan 20. Mengisi Formulir Penilaian Fasilitas Pelabuhan SDP 21. Menyusun Laporan Pemeriksaan Fasilitas Pelabuhan SDP dan Dokumen SDP 22. Meneliti dan Memparaf Laporan Hasil Pemeriksaan Fasilitas Pelabuhan SDP 23. Melaporkan hasil monitoring kepada Kepala Balai 24. Menerima dan memberikan saran tindak lanjut hasil monitoring
9.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian Pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal Pelabuhan Penyeberangan selama 1 (Satu) hari
10.	Biaya/Tarif	Untuk kegiatan Standar Pelayanan Minimal Pelabuhan Penyeberangan tidak dipungut biaya
11.	Produk pelayanan	Standar Pelayanan Minimal di Pelabuhan Penyeberangan
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: 4. Sosial Media dan Whatsapp BPTD Kelas II Banten: a. Telepon : (0254) 572897 b. Faksimile : (0254) 573896 c. Email : bptd_banten@kemenhub.go.id d. Instagram : @bptdbanten 5. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : f. Telepon : 151 g. Email: info151@dephub.go.id h. Facebook : kemenhub151 i. X: @kemenhub151 j. Instagram: kemenhub151 6. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: e. Website: www.lapor.go.id f. SMS melalui nomor 1708 g. X: @lapor1708 h. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
9.	Dasar Hukum	8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun

		2008 Tentang Pelayaran; 9. Peraturan Pemerintah RI Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan; 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Zonasi di Kawasan Pelabuhan yang digunakan Untuk Melayani Angkutan Penyeberangan 11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai dan Danau 12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat; 13. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 50 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan 14. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 17 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan 15. Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor KP.540/DRJD/2020 Tentang Pedoman Pemeriksaan Fasilitas Pelabuhan Sungai, Danau dan Penyeberangan 16. Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan
10.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	5. Alat Tulis Kantor (ATK) 6. Rencana Induk Pelabuhan SDP 7. Komputer/Laptop 8. Printer 9. Kamera / Drone 10. Alat ukur (meteran digital) 11. Webcam 12. Formulir Penilaian Fasilitas Pelabuhan SDP 13. Rompi dan Topi Pengaman 14. Sepatu Boot/Safety Boot
11.	Kompetensi Pelaksana	2. Petugas Standar Pelayanan Minimal Pelabuhan Penyeberangan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.
12.	Pengawasan Internal	5. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 6. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 7. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 8. Dilakukan secara berkelanjutan
13.	Jumlah Pelaksana	4. Kepala BPTD: 1 orang 5. Kepala Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan : 1 orang 6. Petugas Pemeriksa SPM Kapal Angkutan Penyeberangan : 15 orang
14.	Jaminan Pelayanan	3 Pelayanan pemeriksaan dan Standar Pelayanan Minimal Pelabuhan Penyeberangan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan

		menjamin ketepatan waktu pelayanan. 4 Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
15.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	3. Data dan informasi akurat dan Valid; 4. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
16.	Evaluasi kinerja pelaksana	3. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; 4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

C. STANDAR PELAYANAN TERMINAL TIPE A BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BANTEN

1. Standar Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemeriksaan administrasi dan teknis kendaraan 2. Pemeriksaan kondisi kesehatan awak bus
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas pengatur lalu lintas mengarahkan bus masuk area terminal; 2. Petugas Pencatat Kedatangan dan Faktor Muat Mencatat jumlah penumpang datang dan faktor muat melalui aplikasi database kendaraan; 3. Bus menuju jalur kedatangan untuk menurunkan penumpang; 4. Memeriksa kondisi bus dan awak bus serta kelengkapan administrasi; 5. Menentukan Hasil dari Pemeriksaan kondisi bus dan awak bus serta kelengkapan administrasi; 6. Mengarahkan penumpang untuk naik pada jalur keberangkatan; 7. Mencatat jumlah penumpang dan faktor muat melalui aplikasi database kendaraan; 8. Mengarahkan Bus untuk Berangkat.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Operasional Terminal 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau retribusi kendaraan.
5.	Produk	Pemeriksaan Kendaraan bus dan awak bus

	pelayanan	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: - Layanan Contact Center BPTD Kelas II Banten : - Telepon : (0254) 573897 - Faksimile : (0254) 573896 - Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : - Telepon : 151 - Email: info151@dephub.go.id - Facebook : kemenhub151 - X: @kemenhub151 - Instagram: kemenhub151 - Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - Website: www.lapor.go.id - SMS melalui nomor 1708 - X: @lapor1708 - Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. - Layanan Contact Center Terminal Terpadu Merak: - Gmail : terminalterpadumerak@gmail.com - Intagram : @terminalterpadumerak - Facebook : Terminal Terpadu Merak - Layanan Contact Center Terminal Pakupatan : - Intagram : @ Terminalpakupatan.official - Facebook : TTA Pakupatan - Layanan Contact Center Terminal Lebak : - Intagram : @terminalmandalalebak - Facebook : @terminalmandala - Layanan Contact Center Terminal Labuan : - Intagram : @terminaltipealabuan - Facebook : @Terminal labuan
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal. - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. - Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.5923/AJ.005/DRJD/2016. Tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Terminal Penumpang Tipe A
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	- Komputer/Printer/Scanner/Pulpen/Meja/Kursi/ATK; - Jaringan internet; - Alat Kesehatan; - Alat ukur rampcheck;

		5. Tempat Pengendapan; 6. Jalur kedatangan bus dan keberangkatan bus
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengatur lalu lintas; 2. kesehatan; 3. Petugas Pencatatan Kedatangan, Keberangkatan, dan Faktor Muat; 4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil; 5. Penguji kendaraan bermotor.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Terminal Tipe A Terpadu Merak 1. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang 2. Petugas Penguji Kendaraan Bermotor: 3 orang 3. Pengatur Lalu Lintas: 6 orang 4. Petugas Kesehatan : 2 orang Terminal Tipe A Pakupatan 1. Pengawas satuan pelayanan : 1 Orang 2. Petugas Lalu lintas dan Angkutan Transportasi/ASN : 3 orang 3. Penguji Kendaraan Bermotor Terampil: 2 Orang 4. Petugas Pencatatan Kedatangan, Keberangkatan dan Faktor Muat : 1 orang 5. Pengatur Lalu Lintas : 3 orang Terminal Tipe A Lebak 1. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang 2. Pengatur Lalu Lintas: 11 Orang 3. Petugas Pencatatan Kedatangan, Keberangkatan, dan Faktor Muat: 6 Orang 4. Penguji Kendaraan Bermotor: 1 Orang Terminal Tipe A Labuan 1. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang 2. Pengatur Lalu Lintas: 12 orang 3. Petugas Pencatatan Kedatangan, Keberangkatan, dan Faktor Muat: 3 orang 4. Penguji Kendaraan bermotor: 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1 Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan menjamin ketepatan waktu pelayanan. 2 Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti,

		cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 2. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak BPTD Kelas II Banten selama berada di dalam lingkungan terminal. 3. Pelayanan di dalam terminal bebas dari tindakan calo, pungutan liar, dan premanisme.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

2. Standar Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Fasilitas Penumpang harus bersih, mudah dijangkau, nyaman dan efisien.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengecekan kebersihan secara berkala; 2. Pemeriksaan fasilitas secara rutin; 3. Melakukan pemeliharaan fasilitas.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Operasional Terminal 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau retribusi.
5.	Produk pelayanan	Pojok baca, ruang tunggu, Locket Penumpang, toilet, ruang ibadah, CCTV, eskalator, jalur dan kursi roda untuk penyandang disabilitas, alat kesehatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Layanan Contact Center BPTD Kelas II Banten : a. Telepon : (0254) 573897 b. Faksimile : (0254) 573896 2. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151

		3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. 4. Layanan Contact Center Terminal Terpadu Merak: a. Gmail : terminalterpadumerak@gmail.com b. Instagram : @terminalterpadumerak c. Facebook : Terminal Terpadu Merak 5. Layanan Contact Center Terminal Pakupatan : a. Instagram : @ Terminalpakupatan.official b. Facebook : TTA Pakupatan 6. Layanan Contact Center Terminal Lebak : a. Instagram : @terminalmandalalebak b. Facebook : @terminalmandala 7. Layanan Contact Center Terminal Labuan : a. Instagram : @terminaltipealabuan b. Facebook : @Terminal labuan
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal. 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. 3. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.5923/AJ.005/DRJD/2016. Tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Terminal Penumpang Tipe A
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas Utama a. jalur keberangkatan; b. jalur kedatangan; c. ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput; d. tempat naik turun Penumpang; e. tempat parkir kendaraan; f. fasilitas pengelolaan lingkungan hidup; g. perlengkapan jalan; h. media informasi; i. kantor penyelenggara Terminal; dan j. loket penjualan tiket. 2. Fasilitas Penunjang a. fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui; b. pos kesehatan;

		c. fasilitas kesehatan; d. fasilitas peribadatan; e. pos polisi; f. alat pemadam kebakaran; g. toilet; h. rumah makan; i. fasilitas telekomunikasi; j. tempat istirahat awak kendaraan; k. fasilitas pereduksi pencemaran kebisingan; l. fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang; m. fasilitas kebersihan; n. fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum; o. fasilitas perdagangan, pertokoan; dan/ atau p. fasilitas penginapan; q. area merokok; r. fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM); s. fasilitas pengantar barang (trolley dan tenaga angkut); t. fasilitas telekomunikasi dan/ atau area dengan jaringan internet; u. ruang anak-anak; v. media pengaduan layanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Koordinator satuan pelayanan/PPNS; 2. Petugas Penguji Kendaraan Bermotor; 3. Petugas Transportasi Darat; 4. Pengatur Lalu Lintas; 5. Petugas Sarana dan Prasarana Transportasi; 6. Petugas Lalu Lintas dan Angkutan Transportasi; 7. Penata Layanan Operasional; 8. Pengelola Layanan Operasional; 9. Administrasi Perkantoran; 10. Pengelola Umum Operasional; 11. Petugas Kesehatan; 12. Petugas Pencatatan Kedatangan, Keberangkatan dan Faktor Muat; 13. Pramubakti; 14. Petugas K3; 15. Petugas Keamanan; 16. Petugas Kebersihan; 17. Petugas Teknisi Terminal; 18. Humas.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD;

		4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Terminal Tipe A Terpadu Merak 1. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang 2. Petugas Penguji Kendaraan Bermotor: 3 orang 3. Pelaksana 3 orang; 4. Petugas Transportasi Darat: 3 orang 5. Pengatur Lalu Lintas : 6 orang 6. Petugas Sarana dan Prasarana Transportasi: 2 orang 7. Petugas Lalu Lintas dan Angkutan Transportasi: 1 orang 8. Penata Layanan Operasional: 10 orang 9. Pengelola Layanan Operasional: 1 orang 10.Administrasi Perkantoran: 32 orang 11.Pengelola Umum Operasional : 2 orang 12.Petugas Kesehatan : 2 orang Terminal Tipe A Pakupatan 1. Pengawas satuan pelayanan : 1 Orang 2. Petugas Lalu lintas dan Angkutan Transportasi/ASN : 3 orang 3. Petugas Sarana dan Prasarana Transportasi : 3 Orang 4. Petugas Transportasi Darat : 1 Orang 5. Penguji Kendaraan Bermotor Terampil: 2 Orang 6. Penata Layanan Operasional : 15 orang 7. Pengelola Layanan Operasional : 2 orang 8. Pengadministrasi Perkantoran : 34 9. Pengelola Umum Operasional : 3 orang 10.Petugas Pencatatan Kedatangan, Keberangkatan dan Faktor Muat : 1 orang 11.Pengatur Lalu Lintas : 3 orang 12.Pengelola Administrasi Perkantoran : 2 orang 13.Pramubakti : 2 orang 14.Petugas K3 : 1 orang Terminal Tipe A Lebak 1. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang 2. Pengatur Lalu Lintas: 11 Orang 3. Petugas Pencatatan Kedatangan, Keberangkatan, dan Faktor Muat: 6 Orang 4. Petugas Keamanan: 3 Orang 5. Penguji Kendaraan Bermotor: 1 Orang 6. Petugas K3: 1 Orang 7. Petugas Administrasi Perkantoran: 3 Orang 8. Petugas Kebersihan: 4 Orang 9. Petugas Teknisi Terminal: 1 Orang 10.Humas : 2 Orang

		Terminal Tipe A Labuan 1. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang 2. Pengatur Lalu Lintas: 12 orang 3. Petugas Pencatatan Kedatangan, Keberangkatan, dan Faktor Muat: 3 orang 4. Petugas Keamanan: 3 orang 5. Penguji Kendaraan bermotor: 1 orang 6. Petugas Pengelola Teknologi: 2 orang 7. Petugas Pengelola Teknologi: 2 orang 8. Petugas Administrasi Perkantoran: 5 orang 9. Petugas Kebersihan: 3 orang 10. Pengelola Transportasi Darat: 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 2. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak BPTD Kelas II Banten selama berada di dalam lingkungan terminal. 3. Pelayanan di dalam terminal bebas dari tindakan calo, pungutan liar, dan premanisme.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

3. Standar Pelayanan Parkir Kendaraan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Masing-masing Terminal memiliki area parkir yang terdiri dari : 1. Pengendapan (Parkir Bus); 2. Parkir Kendaraan Pribadi dan; 3. Parkir Kendaraan Roda Dua.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk Parkir Kendaraan tidak dipungut biaya atau retribusi kendaraan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Operasional Parkir Kendaraan 24 Jam
4.	Biaya/Tarif	Untuk Parkir Kendaraan tidak dipungut biaya atau retribusi kendaraan.
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Parkir akan diarahkan oleh petugas jaga
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: - Layanan Contact Center BPTD Kelas II Banten : - Telepon : (0254) 573897 - Faksimile : (0254) 573896 - Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : - Telepon : 151 - Email: info151@dephub.go.id - Facebook : kemenhub151 - X: @kemenhub151 - Instagram: kemenhub151 - Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - Website: www.lapor.go.id - SMS melalui nomor 1708 - X: @lapor1708 - Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. - Layanan Contact Center Terminal Terpadu Merak: - Gmail : terminalterpadumerak@gmail.com - Intagram : @terminalterpadumerak - Facebook :Terminal Terpadu Merak - Layanan Contact Center Terminal Pakupatan : - Intagram : @ Terminalpakupatan.official - Facebook : TTA Pakupatan - Layanan Contact Center Terminal Lebak : - Intagram : @terminalmandalalebak - Facebook : @terminalmandala - Layanan Contact Center Terminal Labuan : - Intagram : @terminaltipealabuan - Facebook : @Terminal labuan
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal. 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. 3. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.5923/AJ.005/DRJD/2016. Tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Terminal Penumpang Tipe A.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Masing-masing Terminal memiliki area parkir yang terdiri dari : 1. Pengendapan (Parkir Bus); 2. Parkir Kendaraan Pribadi dan; 3. Parkir Kendaraan Roda Dua.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengatur lalu lintas; 2. Penyidik Pegawai Negeri Sipil; 3. Penguji kendaraan bermotor.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Terminal Tipe A Terpadu Merak 1. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang 2. Petugas Penguji Kendaraan Bermotor: 3 orang 3. Pengatur Lalu Lintas : 6 orang 4. Petugas Lalu Lintas dan Angkutan Transportasi: 1 orang Terminal Tipe A Pakupatan 1. Pengawas satuan pelayanan : 1 Orang 2. Petugas Lalu lintas dan Angkutan Transportasi/ASN : 3 orang 3. Penguji Kendaraan Bermotor Terampil: 2 Orang 4. Pengatur Lalu Lintas : 3 orang Terminal Tipe A Lebak 1. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang 2. Pengatur Lalu Lintas: 11 Orang 3. Penguji Kendaraan Bermotor: 1 Orang Terminal Tipe A Labuan 1. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengatur Lalu Lintas: 12 orang 3. Penguji Kendaraan bermotor: 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 1. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak BPTD Kelas II Banten selama berada di dalam lingkungan terminal. 2. Pelayanan di dalam terminal bebas dari tindakan calo, pungutan liar, dan premanisme.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

D. STANDAR PELAYANAN UNIT PELAYANAN PENIMBANGAN KENDARAAN BERMOTOR BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BANTEN

1. Standar Pelayanan Pengawasan Kendaraan Angkutan Barang

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Semua kendaraan angkutan barang kecuali : a. Angkutan peti kemas b. Mobil tangka bahan bakar minyak dan gas c. Angkutan barang berbahaya ,dan d. Alat berat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	PENCATATAN PENGAWASAN PENINDAKAN PENYUSUNAN PERSONIL Berita Acara Penurunan / Memindahkan Kelebihan Muatan Berita Acara Penundaan Perjalanan Berita Acara Penimbangan Ulang Muatan Berita Acara Penyitaan Buku Uji Berkala Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK 736/AJ.108/DRJD/2017 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor Masuk UPPKB POS PENDATAAN (kendaraan sudah terdaftar di sistem) 1. Pemeriksaan administrasi 2. Data Kendaraan 3. Jenis Barang 4. Berat Muatan 5. Asal Tujuan REGISTRASI (kendaraan belum terdaftar di sistem) Perekaman data kendaraan ke dalam sistem informasi PENIMBANGAN / PLATFORM 1. Penimbangan kendaraan; 2. Tata cara muat 3. Dimensi kendaraan 4. Persyaratan Teknis 1 Administrasi 2 Kelebihan muatan 3 Tata cara muat 4 Dimensi kendaraan 5 Persyaratan teknis PELANGGARAN 1. Tilang/BAP & penyitaan tanda bukti lulus uji a) 5 – 20% b) > 20% Tilang/BAP Penyitaan bukti lulus uji Pelarangan / penundaan pengoperasian kendaraan Keluar UPPKB Pengurangan kelebihan muatan Perbaikan tata cara muat kend Penyesuaian dimensi kend Pemenuhan persyaratan teknis Keterangan Alur Pelayanan Penimbangan Kendaraan: 1. Pengaturan lalu lintas di pintu masuk oleh Petugas yang mengarahkan Kendaraan Barang masuk ke UPPKB. 2. Kendaraan yang sudah diarahkan masuk ke UPPKB akan masuk ke pos antrian untuk selanjutnya

2. Standar Pelayanan Penimbangan Kendaraan Angkutan Barang

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	UPPKB wajib memiliki Manajemen Operasi Penimbangan Kendaraan Bermotor
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Kendaraan masuk area UPPKB; - Pendataan dan Registrasi Kendaraan berupa: - Nama pengemudi, - Nama dan alamat perusahaan pengangkutan, - Nomor kendaraan, - Nomor bukti lulus uji, - Golongan dan jenis kendaraan, - Data JBI, - Jenis barang, - Asal dan tujuan barang, - Nama dan alamat perusahaan pemilik barang; - Pemeriksaan dokumen kendaraan berupa: - Pemeriksaan keaslian dan masa berlaku bukti lulus uji, - Kesesuaian antara stnk, bukti lulus uji, nomor kendaraan dan data pengemudi, - Pemeriksaan surat jalan - Pemeriksaan Fisik dan Penimbangan Kendaraan berupa: - Pemeriksaan Tata Cara Muat Barang - Pemeriksaan Dimensi Kendaraan - Pemeriksaan MST terhadap kelas jalan - Pemeriksaan Persyaratan Teknis Secara Visual - Penimbangan Kendaraan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	- Pemeriksaan dan pendataan angkutan barang maksimal 5 menit. - Jam operasional UPPKB 24 jam per hari.
4.	Biaya/Tarif	Tidak adanya PNB
5.	Produk pelayanan	Data Pelayanan pengawasan angkutan barang dari Kelebihan ukuran dan kelebihan muatan untuk menjaga kelaikan kendaraan dan kerusakan jalan akibat muatan lebih
6.	Penanganan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara

	Pengaduan, Saran dan Masukan	langsung melalui: 1. Layanan Contact Center BPTD Kelas II Banten : a. Telepon : (0254) 573897 b. Faksimile : (0254) 573896 c. Email : bptd.8banten@gmail.com d. Instagram: bptdbanten 2. Layanan Contact Center Satpel UPPKB Cimanuk a. Instagram : satpeluppkbcimanuk b. Email : cimanukbptdbanten@gmail.com 3. Layanan Contact Center Satpel UPPKB Cikande a. Instagram : uppkb_cikande_official b. Email : cikandeqc00@gmail.com 4. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui : a. Telepon : 151 b. Email: info151@dephub.go.id c. Facebook : kemenhub151 d. X: @kemenhub151 e. Instagram: kemenhub151 5. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! a. Website: www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. X: @lapor1708 d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2021 tentang Pengawasan Muatan Angkutan Barang dan Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan; 6. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK736/AJ.108/DRJD/2017 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan; 7. Surat Direktur Jenderal Perhubungan Darat No:

		AJ.007/1/1/DJP/2019 tentang sanksi kelebihan muatan kendaraan angkutan barang di UPPKB.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Jalan akses keluar masuk kendaraan; 2. Jalan sirkulasi lalu lintas di dalam wilayah operasi; 3. Tempat pemeriksaan 4. Tempat parkir kendaraan; 5. Alat penimbangan; 6. Alat pemindai data kendaraan; 7. Alat pemindai dimensi kendaraan; 8. Sistem informasi; 9. Detektor kendaraan; 10. Instalasi listrik; 11. Komputer; 12. Alat Ukur 13. ATK 14. Dokumen kendaraan (Sertifikat lulus uji, STNK, SIM, Surat Jalan)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Manajemen Operasional Penimbangan Kendaraan Bermotor di UPPKB 2. Kompetensi Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor di UPPKB 3. Kompetensi Pelaksana Penguji Kendaraan Bermotor 4. Kompetensi Manajemen Kinerja di UPPKB 5. Pengalaman bertugas dibidang lalu lintas dan angkutan jalan paling sedikit 3 (tiga) tahun. 6. Koordinator Satuan pelayanan UPPKB dibantu oleh petugas UPPKB yang meliputi: a. Penyidik pegawai Negeri Sipil b. Penguji Kendaraan Bermotor c. Petugas penimbangan Kendaraan Bermotor d. Petugas Pengatur Lalu lintas e. Petugas administrasi f. Petugas Pengelola Teknologi Informasi
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; 3. Pengawasan internal oleh Kepala BPTD; 4. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Pelaksana UPPKB Cikande a. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang b. Pengatur Lalu Lintas: 26 orang c. Petugas Penguji Jendaraan Bermotor: 2 orang d. Pelaksana 1 orang; e. Pemula 1 orang f. Petugas pencatat, penerimaan, penyimpanan inventarisasi dan pengeluaran barang: 1 orang

		2. Pelaksana UPPKB Cimanuk a. Koordinator satuan pelayanan/PPNS: 1 Orang b. Petugas Penimbangan Kendaraan Bermotor: 2 orang c. Petugas Lalu Lintas dan Angkutan Darat: 1 Orang d. Penelaah Teknis Kebijakan: 1 Orang e. Petugas Sarana Prasarana: 1 Orang f. Penata Layanan Operasional: 5 Orang g. Pengelola Umum Operasional: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan pengawasan angkutan barang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku untuk menjaga kelaikan kendaraan dan kerusakan jalan akibat muatan lebih. 2. Dilayani Petugas yang memiliki sifat ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi laporan pengawasan angkutan barang dijamin keakuratan dan valid; 2. Petugas yang melayani telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak BPTD Kelas II Banten selama berada di dalam lingkungan UPPKB. 4. Pelayanan di dalam UPPKB NO SUAP dan bebas dari tindakan calo, pungutan liar, dan premanisme.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setelah pemberian layanan kepada pengguna jasa guna perbaikan serta peningkatan fasilitas dan kinerja layanan.

3. Standar Pelayanan Penindakan Kendaraan Angkutan Barang

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Adanya PPNS

1.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penindakan Pelanggaran di UPPKB diberikan terhadap pelanggaran berupa : a. Pelanggaran dokumen kendaraan dan ketidaksesuaian dokumen perjalanan/surat muatan dengan jenis barang yang diangkut; b. Pelanggaran kelebihan daya angkut mobil barang atau berat muatan yang melebihi 5% (lima persen) dari daya angkut kendaraan yang ditetapkan dalam bukti lulus uji; c. Pelanggaran tata cara pemuatan barang; d. Pelanggaran dimensi Kendaraan e. Pelanggaran muatan sumbu terberat (MST) terhadap kelas jalan; Pelanggaran persyaratan teknis dan laik jalan
2.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pemeriksaan dan pendataan angkutan barang maksimal 5 menit. 2. Jam operasional UPPKB 24 jam per hari.
3.	Biaya/Tarif	Tidak ada PNB
5.	Produk pelayanan	Pelayanan pengawasan angkutan barang dari Kelebihan ukuran dan kelebihan muatan untuk menjaga kelaikan kendaraan dan kerusakan jalan akibat muatan lebih
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui: 1. Layanan Contact Center BPTD Kelas II Banten : a. Telepon : (0254) 573897 b. Faksimile : (0254) 573896 c. Email : bptd.banten@kemenhub.go.id d. Instagram: bptdbanten 2. Layanan Contact Center Satpel UPPKB Cimanuk a. Instagram : satpeluppkbcimanuk b. Email : cimanukbptdbanten@gmail.com 3. Layanan Contact Center Satpel UPPKB Cikande a. Instagram : uppkb_cikande_official b. Email : cikandeqc00@gmail.com

Lampiran II : Keputusan Kepala BPTD Kelas II Banten
Nomor : KP.004/6/10/BPTD-Banten/2025
Tanggal : 30 September 2025



MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini, Kami Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."

Cilegon, 30 September 2025
Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Banten,


Eko Indra Yanto
NIP. 19790220 200112 1 001

The signature is in blue ink and is written over a circular purple stamp. The stamp contains the text: KEMENTERIAN PERHUBUNGAN, BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II BANTEN, and DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT.