

**STANDAR PELAYANAN (SP)**

**IZIN PENYELENGGARAAN ANGKUTAN TAKSI YANG WILAYAH OPERASINYA MELAMPAUI LEBIH DARI 1 (SATU) DAERAH KABUPATEN/KOTA DALAM 1 (SATU) DAERAH PROVINSI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Permohonan Ditujukan Kepada Kepala DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Tenggara, bermaterai dan distempel basah (tanda tangan dan cap perusahaan asli bukan scan)</li> <li>- NPWP perusahaan</li> <li>- Akte pendirian perusahaan</li> <li>- KTP direktur</li> <li>- Surat keterangan domisili</li> <li>- Surat izin tempat usaha (SITU)</li> <li>- Surat pernyataan kesanggupan menyediakan fasilitas penyimpanan kendaraan</li> <li>- Pertimbangan teknis dari Dinas Perhubungan Provinsi</li> <li>- Surat kuasa apabila pengurusan diwakilkan</li> </ul>
2.	Biaya	Gratis
3.	Standar Mekanisme/Prosedur	Sesuai SOP
4	Waktu	14 Hari Kerja (Sejak tanggal diterimanya permohonan lengkap dan sah
5	Spesifikasi Produk	Izin penyelenggaraan angkutan taksi yang wilayah operasinya melampaui lebih dari 1 (satu) daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi
6	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak pengaduan,</li> <li>- Email : pengaduanptspprov@gmail.com</li> <li>- Fax : (0401)3126182</li> <li>- Wa : 08114090871 , 085241766401</li> <li>- sispadu.sultraprov.go.id</li> <li>- dpmpstsp.sultraprov.go.id</li> <li>- Klinikpengaduan(bidanglayanpengaduan)</li> </ul>
7	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan menteri perhubungan nomor PM 93 tahun 2013 tentang penyelenggaraan dan perusahaan angkutan laut sebagaimana telah diubah dengan peraturan menteri perhubungan nomor PM 74 tahun 2016 tentang perubahan dan perusahaan angkutan laut</li> <li>- Peraturan menteri Perhubungan nomor PM 189 tahun 2015 no 1844 sebagaimana telah diubah dengan peraturan menteri perhubungan nomor 189 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja kementerian perhubungan</li> <li>- Peraturan menteri perhubungan nomor 11 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan perusahaan keagenan kapal</li> <li>- Peraturan menteri perhubungan nomor PM 146 tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan menteri perhubungan nomor PM 51 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan menteri perhubungan nomor PM 152 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan bongkar muat barang dari dan ke kapal</li> </ul>
8	Sarana fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat parkir</li> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Ruang laktasi</li> <li>- Ruang bermain anak</li> <li>- Toilet pria/wanita/disabilitas</li> <li>- Kantin</li> <li>- Ruang Shalat</li> <li>- Kursi Roda untuk Difabel</li> <li>- Jalur Khusus Difabel</li> <li>- Layar Informasi</li> <li>- Komputer</li> <li>- Laptop</li> <li>- Printer/Scan/foto copy</li> <li>- Full AC</li> <li>- Wi-fi</li> <li>- Telepon</li> <li>- Fax</li> <li>- Payung</li> <li>- Koran</li> <li>- ATK</li> </ul>
9	Kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SDM telah mengikuti pelatihan Tk. dasar 12 Orang</li> <li>- Pelatihan lanjutan</li> <li>- Pelatihan sektoral</li> <li>- Pelatihan pelayanan prima petugas front office</li> </ul>
10	Pengawasan	Pengawasan berjenjang (Kasi-Kabid-Kadis)
11	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerima tamu 2 Orang</li> <li>- Front office 4 Orang</li> <li>- Back Office 2 Orang</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selesai tepat waktu</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rambu-rambu sistem antrian</li> <li>- Bebas calo (menggunakan ID resmi dan surat kuasa)</li> <li>- Cap basah</li> <li>- Barcode</li> <li>- Sistem online</li> </ul>
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>- Evaluasi kinerja internal</li> </ul>