

STANDAR PELAYANAN (SP)

**IZIN PENGADAAN ATAU PEMBANGUNAN PERKERETAAPIAN KHUSUS, IZIN OPERASI, DAN
PENETAPAN JALUR KERETA API KHUSUS YANG JARINGANNYA MELEBIHI 1 (SATU)
DAERAH KABUPATEN/KOTA DALAM 1 (SATU) DAERAH PROVINSI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Permohonan Ditujukan Kepada Kepala DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Tenggara, bermaterai dan distempel basah (tanda tangan dan cap perusahaan asli bukan scan) - Akte pendirian perusahaan - KTP pemohon/direktur - NPWP perusahaan - Surat keterangan domisili perusahaan - Rancang bangun yang dibuat berdasarkan perhitungan - Gambar-gambar teknis - Data lapangan - Jadwal pelaksanaan - Spesifikasi teknis - Analisis dampak lingkungan hidup atau UKL-UPL - Metode pelaksanaan - Izin mendirikan bangunan - Izin lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan - Telah membebaskan tanah sekurang-kurangnya 10% (sepuluh persen) dari total tanah yang dibutuhkan - Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi - Surat kuasa bermaterai apabila proses pengurusan diwakilkan
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 pengadaan atau pembangunan perkeretaapiian khusus, izin operasi, dan penetapan jalur kereta api khusus yang jaringannya melebihi 1 (satu) daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi
6	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak pengaduan, - Email : pengaduanptspprov@gmail.com - Fax : (0401)3126182 - Wa : 08114090871 , 085241766401 - sispadu.sultraprov.go.id - dpmpstsp.sultraprov.go.id - Klinikpengaduan(bidanglayananpengaduan)
7	Dasar hukum	- Peraturan menteri perhubungan nomor PM 93 tahun 2013 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan angkutan laut sebagaimana telah diubah dengan peraturan menteri perhubungan nomor PM 74 tahun 2016 tentang perubahan dan pengusahaan angkutan laut

		<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Peraturan menteri perhubungan nomor 11 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal - Peraturan menteri perhubungan nomor PM 146 tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan menteri perhubungan nomor PM 51 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut - Peraturan menteri perhubungan nomor PM 152 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan bongkar muat barang dari dan ke kapal
8	Sarana fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir - Ruang tunggu - Ruang laktasi - Ruang bermain anak - Toilet pria/wanita/disabilitas - Kantin - Ruang Shalat - Kursi Roda untuk Difabel - Jalur Khusus Difabel - Layar Informasi - Komputer - Laptop - Printer/Scan/foto copy - Full AC - Wi-fi - Telepon - Fax - Payung - Koran - ATK
9	Kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> - SDM telah mengikuti pelatihan Tk. dasar 12 Orang - Pelatihan lanjutan - Pelatihan sektoral - Pelatihan pelayanan prima petugas front office
10	Pengawasan	Pengawasan berjenjang (Kasi-Kabid-Kadis)
11	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Penerima tamu 2 Orang - Front office 4 Orang - Back Office 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Selesai tepat waktu

13	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none">- Rambu-rambu sistem antrian- Bebas calo (menggunakan ID resmi dan surat kuasa)- Cap basah- Barcode- Sistem online
14	Evaluasi kinerja pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Survey Kepuasan Masyarakat- Evaluasi kinerja internal