KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT

GEDUNG KARYA
JL. MERDEKA BARAT NO. 8
JAKARTA 10110

TELP. (021) 3506138, 3506129, 3506145, 3506143, 3862220

FAX : (021) 3507202, 3506129 3506145, 3506143, 3862179
email : ditjenhubdat@dephub.go.id
Home Page : http://hubdat.dephub.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN
NOMOR : SK.60 B/AJ.202/DSTJ/I/2023

TENTANG
KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN JIKA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SARANA TRANSPORTASI JALAN

DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN,

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;
b. Bahwa untuk melancarkan tugas pelayanan di lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan dipandang perlu untuk membuat ketentuan kompensasi layanan yang tidak sesuai standar;
c. Bahwa untuk maksud pada huruf a dan b maka perlu disusun Ketentuan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan Jika Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombusdman Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 2089 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899);
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5317);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN JIKA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SARANA TRANSPORTASI JALAN.**

PERTAMA : Ketentuan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan Jika Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini.

KEDUA : Ketentuan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan Jika Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : J A K A R T A
Pada Tanggal : 27 Januari 2023

DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN,

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT

Ir. DANTO RESTYAWAN, MT.
NIP. 19640829 199403 1 003

Tembusan:
1. Direktur Jenderal Perhubungan Darat;
2. Sekretaris Direktur Jenderal Perhubungan Darat;
3. Ketua Tim Kelompok Substansi Tata Usaha, Dit. Sarana Transportasi Jalan.

Lampiran
Keputusan Direktur Sarana Transportasi Jalan tentang Ketentuan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan Jika Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan
Nomor : SK.60 B/AJ.202/DSTJ/I/2023
Tanggal : 27Januari 2023

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN JIKA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SARANA TRANSPORTASI JALAN

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkungan Direktorat Sarana Transportasi Jalan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, transparan, efektif, efisien dan professional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi.
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan apabila layanan yang diperoleh tidak sesuai standar pelayanan.
4. Kompensasi diberikan oleh petugas layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan.
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan, sebagai berikut :
   a. Persyaratan pelayanan
   b. Sistem, mekanisme dan prosedur
   c. Jangka waktu pelayanan
   d. Biaya/tarif pelayanan
   e. Produk pelayanan
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

Kompensasi Standar Pelayanan Yang Dilanggar	**Kompensasi Yang Diberikan**
Persyaratan pelayanan	1. Permohonan maaf dari petugas layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari petugas layanan terkait masalah yang diadukan
Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Permohonan maaf dari petugas layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari petugas layanan terkait masalah yang diadukan

Jangka waktu pelayanan	1. Permohonan maaf dari petugas layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari petugas layanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan
Biaya/tarif pelayanan	1. Permohonan maaf dari petugas layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari petugas layanan terkait masalah yang diadukan 3. Penyesuaian tarif berdasarkan peraturan yang berlaku
Produk pelayanan	1. Permohonan maaf dari petugas layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari petugas layanan terkait masalah yang diadukan

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada petugas layanan dapat berupa :
   a. Teguran
   b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3 x 24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Direktorat Sarana Transportasi Jalan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

DIREKTUR SARANA TRANSPORTASI JALAN,

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT

R. DANTO RESTYAWAN, MT.
NIP. 19640829 199403 1 003