



**PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN
2025**

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

**Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran
Dinas Perhubungan DIY**

Jl. Babarsari Nomor 30, Yogyakarta

**Telepon: (0274) 485775, Fax: (0274) 485405
<http://www.dishub.jogjaprovo.go.id>**

- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014

Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);

9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 45 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Tipe B;
12. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 46 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Perpustakaan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN DINAS PERHUBUNGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN DINAS PERHUBUNGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
- KESATU : Standar Pelayanan pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perpustakaan Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. jasa, dan
 - b. administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 06 Maret 2025

KEPALA BALAI PENGELOLAAN
TERMINAL DAN PERPARKIRAN,



AGNES DHIANI INDRIA SARI

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Plt. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,



WIYOS SANTOSO m

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA
BALAI PENGELOLAAN TERMINAL
DAN PERPARKIRAN DINAS
PERHUBUNGAN DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR B/00.8.3.2/453/D9.1

TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BALAI
PENGELOLAAN TERMINAL DAN
PERPARKIRAN DINAS
PERHUBUNGAN DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA

A. PENDAHULUAN

Balai Pengelolaan Terminal dan Perpustakaan merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang berada di bawah naungan Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 94 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Perhubungan dan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 115 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perhubungan.

Sesuai amanat dalam peraturan perundangan tersebut Balai Pengelolaan Terminal dan Perpustakaan mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan terminal dan perpustakaan untuk meningkatkan penumpang yang terlayani pada simpul transportasi dan kendaraan yang terlayani pada tempat khusus parkir. Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, Balai Pengelolaan Terminal dan Perpustakaan mempunyai fungsi:

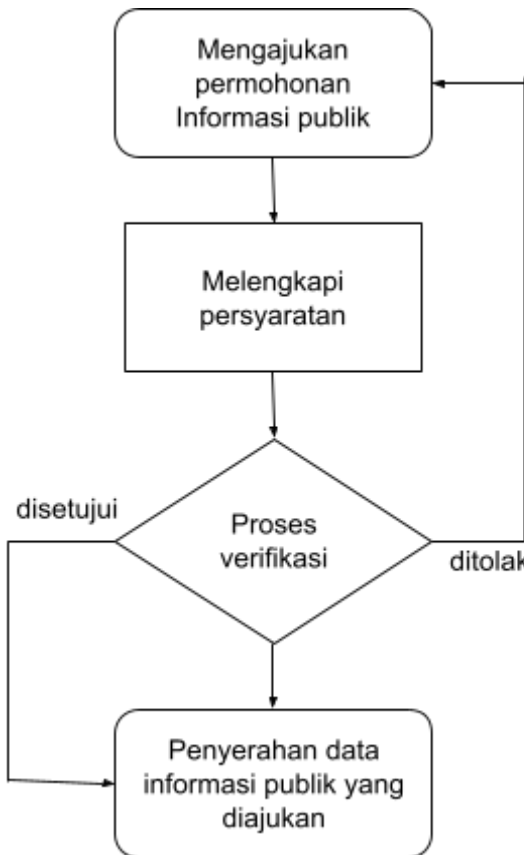
- a. penyusunan program kerja Balai;
- b. pelaksanaan operasional terminal dan perpustakaan;
- c. penarikan retribusi pada terminal dan kawasan perpustakaan;
- d. pengelolaan sarana dan prasarana terminal dan perpustakaan;
- e. pengembangan dan pengendalian mutu pelayanan;
- f. pelaksanaan ketatausahaan;
- g. pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan program Balai; dan
- h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi UPT.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik


KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Menyampaikan permohonan informasi publik melalui media yang tersedia;</p> <p>b. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/identitas lain;</p> <p>c. Menyampaikan surat permohonan permintaan informasi publik;</p> <p>d. Pengguna informasi publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh informasi publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan informasi publik</p>  <pre> graph TD A[Mengajukan permohonan Informasi publik] --> B[Melengkapi persyaratan] B --> C{Proses verifikasi} C -- ditolak --> A C -- disetujui --> D[Penyerahan data informasi publik yang diajukan] </pre>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan informasi publik melalui layanan informasi tatap muka/bersurat/email/media sosial; 2. Pemohon melengkapi persyaratan data diri, tujuan penggunaan informasi publik, dan data informasi publik yang diperlukan; 3. Petugas memverifikasi keperluan penggunaan informasi publik, hasil verifikasi berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti/informasi permohonan dibolehkan (informasi yang tidak dikecualikan); b. Permohonan ditolak. 4. Apabila permohonan disetujui maka petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan; 5. Apabila permohonan ditolak maka petugas menginformasikan alasan penolakan kepada pemohon. <p>Media informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media sosial: @bptpardiy 2. Website: www.dishub.jogjaprovo.go.id 3. Telepon: <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai (0274) 485723 b. Terminal Jombor (0274) 868084 c. Terminal Wates (0274) 7722119 d. TKP Beskalan (0274) 5023634 e. Nomor <i>Whatsapp</i> 0821-3637-4441 4. Email: <ol style="list-style-type: none"> a. bptpardiy@jogjaprovo.go.id b. bptpdii@gmail.com
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
4.	Biaya/tarif	Rp0,00,-
5.	Produk pelayanan	Informasi publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka; b. Kotak saran; c. Media sosial; d. Email; e. Telepon; f. E-Lapor.

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja, ATK, komputer, wifi, telepon, gawai.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pengadministrasi: SMA/SMK
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
5.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam informasi publik yang diperlukan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan identitas pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
9.	Aksesibilitas	Media pelayanan informasi publik aktif dan dapat berfungsi dengan baik
10.	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis, pukul 07.30-16.00 Jumat, pukul 07.30-14.30

Jabatan	Paraf
Kasubbag TU	

Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran




Agnes Dhiany Indria Sari, S.E., M.M.
NIP. 198005052002122001

2. Satuan Kerja : Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Menyampaikan aduan melalui media yang tersedia;2. Melampirkan identitas pengadu, terdiri dari nama, alamat, nomor kontak, dan dokumen pendukung lainnya;3. Mendeskripsikan pengaduan dengan jelas, yang terdiri dari:<ol style="list-style-type: none">a. tanggal kejadian;b. peristiwa/masalah/kronologi kejadian yang dialami;c. pihak yang terlibat;d. bukti pendukung lainnya.4. Pengaduan yang diterima akan diverifikasi oleh pihak yang berwenang, baik dari segi kebenaran informasi maupun kelayakan pengaduan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Laporan pengaduan</p>  <pre>graph TD; A[Menyampaikan Aduan Layanan] --> B[Melengkapi identitas dan laporan pengaduan]; B --> C[Tindak lanjut aduan]; C --> D[Selesai];</pre>


		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pengaduan publik melalui layanan pengaduan tatap muka/bersurat/email/media sosial/website; 2. Apabila dapat langsung diselesaikan petugas, petugas langsung menyelesaikan pengaduan; 3. Apabila diperlukan tindak lanjut penanganan, petugas menyampaikan kepada atasan untuk ditindaklanjuti dan disampaikan kepada pengadu. <p>Media informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media sosial: @bptpardiy 2. Website: www.dishub.jogjaprov.go.id 3. Telepon: <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai (0274) 485723 b. Terminal Jombor (0274) 868084 c. Terminal Wates (0274) 7722119 d. TKP Beskalan (0274) 5023634 e. Nomor <i>Whatsapp</i> 0821-3637-4441 4. Email: <ol style="list-style-type: none"> a. bptpardiy@jogjaprov.go.id b. bptpardiy@gmail.com
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>5 menit (aduan masyarakat)</p> <p>2x24 jam (apabila dibutuhkan tindak lanjut Aduan Masyarakat)</p>
4.	Biaya/tarif	Rp0,00,-
5.	Produk pelayanan	Tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka; b. Kotak saran; c. Media sosial; d. Email; e. Telepon; f. E-lapor.

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman
----	-------------	--

		Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja, ATK, komputer, wifi, telepon, gawai.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pengaduan: D3/S1
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh: <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
5.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan pelayanan	Berdasarkan pengaduan yang diterima, penyedia layanan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data pribadi pengadu dipastikan kerahasiaannya sesuai dengan kebijakan perlindungan data yang berlaku.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, dilakukan oleh: <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
9.	Aksesibilitas	Media aduan aktif dan dapat berfungsi dengan baik
10.	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis, pukul 07.30-16.00 Jumat, pukul 07.30-14.30

Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran

Jabatan	Paraf
Kasubbag TU	



Aghes Dhiary Indria Sari, S.E., M.M.
NIP. 198005052002122001

3. Satuan Kerja : Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : Layanan Angkutan Umum pada Terminal Tipe B

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Kendaraan laik jalan dengan administrasi surat lengkap
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pengaturan Angkutan Umum sebagai Terminal Transit/Singgah:</p> <pre> graph TD A[Bus masuk area terminal] --> B[Pencatatan jumlah penumpang yang tiba di terminal] B --> C[Bus menurunkan penumpang] C --> D{Pemeriksaan Bus} D -- Tidak memenuhi syarat --> E[Bus dikembalikan ke PO untuk perbaikan] D -- Memenuhi syarat --> F[Penumpang menaiki bus sesuai jadwal] E --> F F --> G[Pencatatan jumlah penumpang] G --> H[Pemberangkatan bus] H --> I[Pembayaran retribusi parkir bus] I --> J[Bus keluar area terminal] </pre>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kedatangan Bus: <ol style="list-style-type: none"> a. Bus masuk kedalam terminal; b. petugas melakukan pencatatan jumlah penumpang yang tiba di terminal; c. bus diarahkan menuju jalur kedatangan dan menurunkan penumpang di ruang kedatangan; d. PPNS melakukan pemeriksaan dokumen izin trayek (kartu pengawasan). buku uji, dan identitas awak bus. 2. Keberangkatan Bus: <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal hasil pemeriksaan tersebut di atas tidak memenuhi syarat, maka bus dan/atau awak bus dipersilahkan untuk langsung meninggalkan terminal dan tidak diperkenankan menaikkan penumpang dari terminal, serta tidak dapat berangkat dan dikembalikan kepada PO terkait untuk dilakukan perbaikan; b. dalam hal hasil pemeriksaan tersebut memenuhi syarat, maka bus mendapatkan persetujuan untuk melakukan keberangkatan kembali; c. sebelum bus diberangkatkan, penumpang diperkenankan menaiki bus sesuai jadwal yang telah ditentukan; d. awak bus melakukan pembayaran retribusi parkir di luar badan jalan kepada petugas penerima retribusi di terminal; e. petugas melakukan pencatatan jumlah penumpang yang berangkat dari terminal; f. petugas mengarahkan bus untuk keluar dari jalur keberangkatan; g. bus meninggalkan terminal. <p>Media informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media sosial: @btpardiy 2. Website: www.dishub.jogjaprovo.go.id 3. Telepon: <ol style="list-style-type: none"> a. Terminal Jombor (0274) 868084 b. Terminal Wates (0274) 7722119 c. Nomor <i>Whatsapp</i> 0821-3637-4441 5. Email: <ol style="list-style-type: none"> a. btpardiy@jogjaprovo.go.id b. btpdiy@gmail.com
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Menaikkan dan menurunkan penumpang 10 (sepuluh) menit</p> <p>Pelayanan di loket pembayaran retribusi 1 (satu) menit</p>


4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, serta perubahannya pada Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2024 tentang Perubahan Tarif Retribusi.
5.	Produk pelayanan	Penyediaan jalur kedatangan dan jalur keberangkatan angkutan umum
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tatap muka; b. Kotak saran; c. Media sosial; d. Email; e. Telepon; f. E-lapor.

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Tipe B; 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2024 tentang Perubahan Tarif Retribusi; 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 45 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 tahun 2023 tentang Pengelolaan Terminal Penumpang Angkutan jalan Tipe B; 5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 46 Tahun 2024 tentang Pengelolaan perparkiran; 6. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 418/KEP/2024 tentang Penetapan Kawasan dalam Pengelolaan perparkiran.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Meja, kursi, ATK, karcis parkir <i>gate acces</i> /manual, komputer, <i>gate access</i> , jalur keberangkatan dan jalur kedatangan
3.	Kompetensi Pelaksana	SMA/SMK/DIII/S1

4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
5.	Jumlah pelaksana	Terminal Jombor: 15 (lima belas) orang Terminal Wates: 14 (empat belas) orang
6.	Jaminan pelayanan	Pemenuhan standar pelayanan sesuai SPM (Standar Pelayanan Minimum)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalur evakuasi 2. Titik kumpul 3. APAR 4. P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
9.	Aksesibilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Beroperasinya <i>gate access</i> dengan baik di pintu masuk dan pintu keluar b. Jalur keberangkatan dan kedatangan penumpang c. Pemisahan tempat parkir pengunjung dan bus
10	Waktu Pelayanan	Terminal Jombor: Setiap hari pukul 06.00 s.d. 21.00 Terminal Wates: Setiap hari pukul 06.00 s.d. 18.00

Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran,

Jabatan	Paraf
Kasubbag TU	

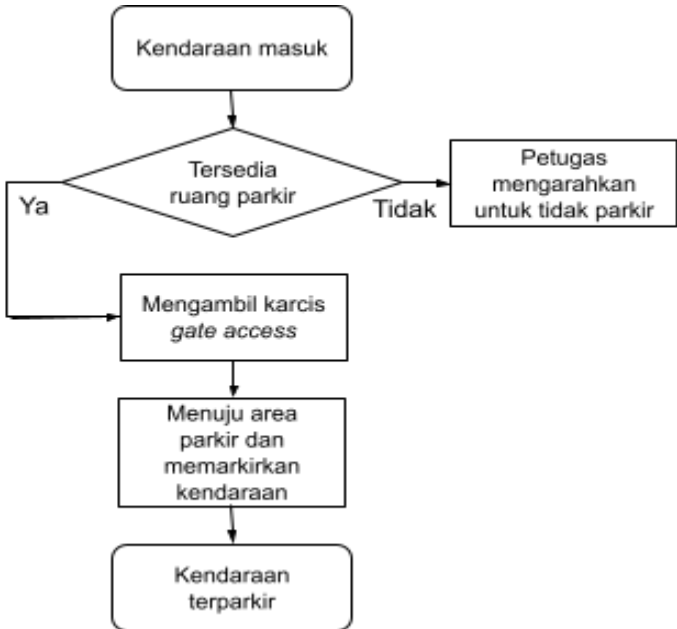
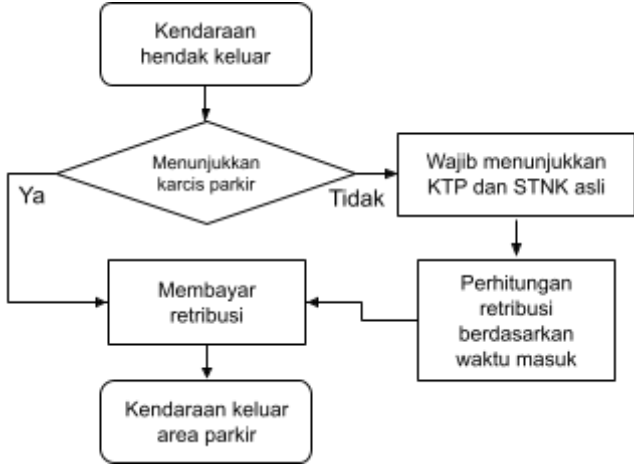


Agnes Dhiary Indria Sari, S.E., M.M.
NIP. 198005052002122001

4. Satuan Kerja : Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : Layanan Parkir Umum di Luar Badan Jalan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

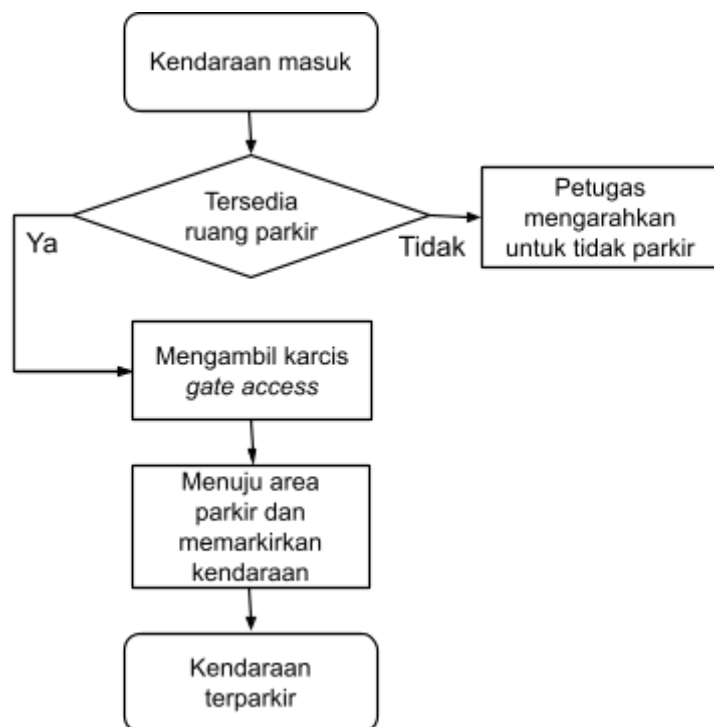
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Kelengkapan administrasi kendaraan berupa STNK dan kartu identitas berupa KTP/SIM/NPWP/ identitas lainnya
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Sistem parkir gate access dengan petugas parkir</p> <p>Pelayanan kendaraan masuk</p>  <pre> graph TD A(Kendaraan masuk) --> B{Tersedia ruang parkir} B -- Ya --> C[Mengambil karcis gate access] C --> D[Menuju area parkir dan memarkirkan kendaraan] D --> E(Kendaraan terparkir) B -- Tidak --> F[Petugas mengarahkan untuk tidak parkir] </pre> <p>Pelayanan kendaraan keluar</p>  <pre> graph TD G(Kendaraan hendak keluar) --> H{Menunjukkan karcis parkir} H -- Ya --> I[Membayar retribusi] I --> J(Kendaraan keluar area parkir) H -- Tidak --> K[Wajib menunjukkan KTP dan STNK asli] K --> L[Perhitungan retribusi berdasarkan waktu masuk] L --> I </pre>

Keterangan:

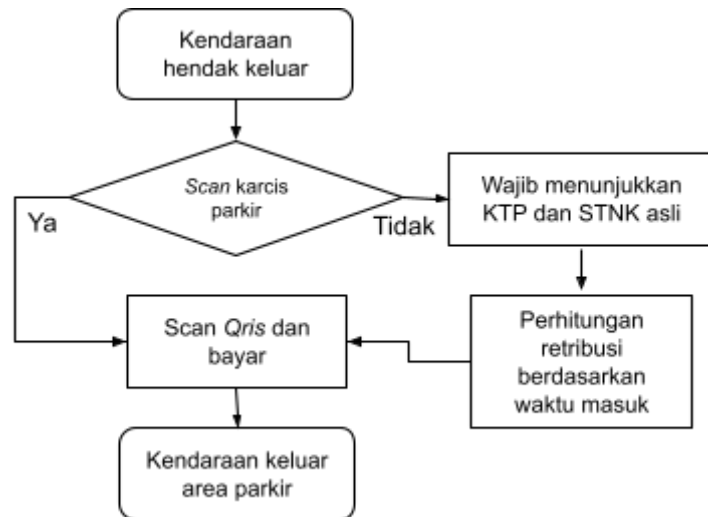
1. Pelayanan kendaraan masuk
 - a. Pengguna layanan mengambil karcis masuk di mesin gate access
 - b. Pengguna layanan menuju area parkir dan memarkirkan kendaraan dengan arahan petugas parkir
2. Pelayanan kendaraan keluar
 - a. pengguna layanan menuju gate access keluar
 - b. pengguna layanan memberikan karcis parkir kepada petugas untuk mengetahui besaran retribusi parkir
 - c. apabila tidak dapat menunjukkan karcis parkir, pengguna layanan wajib menunjukkan KTP dan STNK asli
 - d. pengguna layanan melakukan pembayaran retribusi parkir dan meninggalkan lokasi parkir

Sistem Parkir Manless Cashless

Pelayanan kendaraan masuk



Pelayanan kendaraan keluar

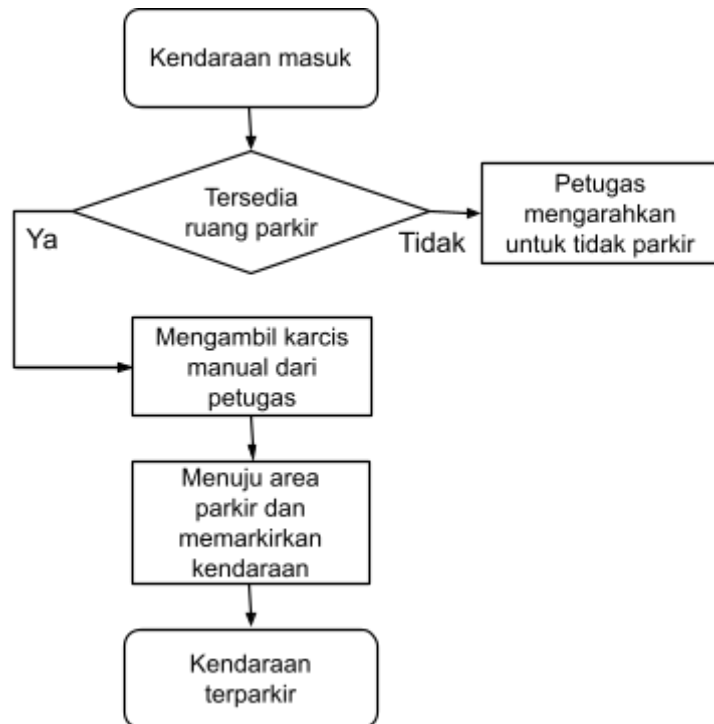


Keterangan:

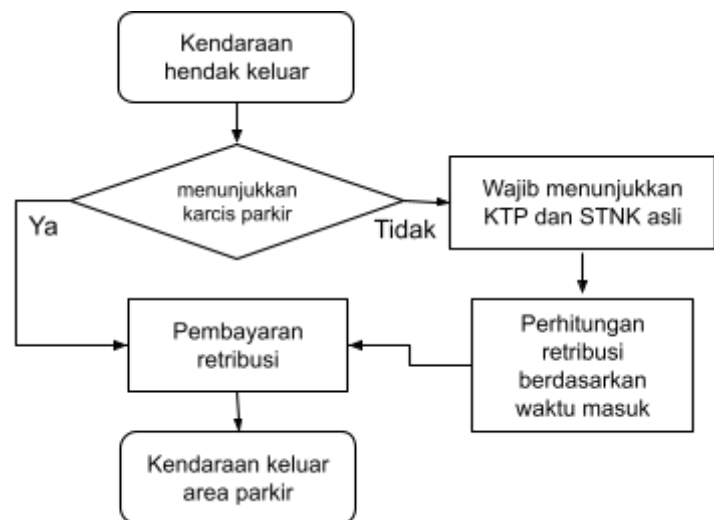
1. Pelayanan kendaraan masuk
 - a. Pengguna layanan mengambil karcis masuk di mesin gate access
 - b. Pengguna layanan menuju area parkir dan memarkirkan kendaraan dengan arahan petugas parkir
2. Pelayanan kendaraan keluar
 - a. pengguna layanan menuju gate access keluar
 - b. pengguna layanan melakukan scan karcis di mesin *gate access* untuk mengetahui besaran retribusi parkir
 - c. apabila tidak dapat memindai karcis parkir, pengguna layanan wajib menunjukkan KTP dan STNK asli, pembayaran retribusi dilakukan secara manual kepada petugas
 - d. pengguna layanan melakukan pembayaran melalui scan *QRIS* dan meninggalkan lokasi parkir

Sistem parkir menggunakan karcis parkir manual

Pelayanan kendaraan masuk



Pelayanan kendaraan keluar



Keterangan:

1. pelayanan kendaraan masuk
 - a. Petugas memberikan karcis manual kepada pengguna layanan
 - b. Pengguna layanan menuju area parkir dan memarkirkan kendaraan dengan arahan petugas parkir

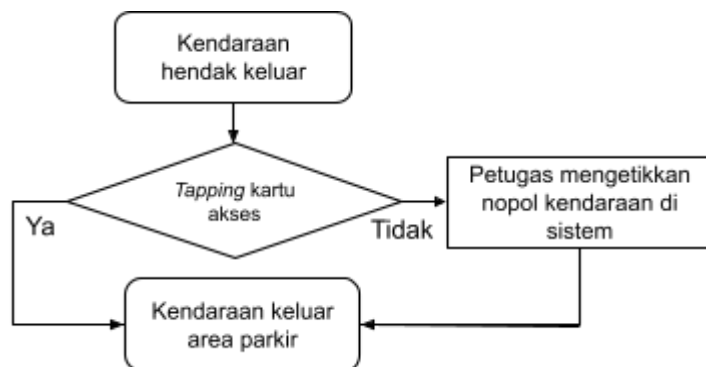
2. pelayanan kendaraan keluar
 - a. pengguna layanan menuju gate access keluar
 - b. pengguna layanan memberikan karcis parkir manual kepada petugas untuk mengetahui besaran retribusi parkir
 - c. pengguna layanan melakukan pembayaran retribusi parkir dan meninggalkan lokasi parkir

Parkir menggunakan kartu akses (berlangganan)

Pelayanan kendaraan masuk



Pelayanan kendaraan keluar



Keterangan:

1. Pelayanan kendaraan masuk
 - a. Pengguna layanan melakukan tapping kartu akses berlangganan di mesin gate access
 - b. Pengguna layanan menuju area parkir dan memarkirkan kendaraan dengan arahan petugas parkir


		<p>2. Pelayanan kendaraan keluar</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pengguna layanan menuju gate access keluar b. pengguna layanan melakukan tapping kartu akses berlangganan di mesin gate access dan meninggalkan lokasi parkir <p>Media informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media sosial: @btpardiy 2. Website: www.dishub.jogjaprov.go.id 3. Telepon: <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai (0274) 485723 b. Terminal Jombor (0274) 868084 c. Terminal Wates (0274) 7722119 d. TKP Beskalan (0274) 5023634 e. Nomor <i>Whatsapp</i> 0821-3637-4441 4. Email: <ol style="list-style-type: none"> a. btpardiy@jogjaprov.go.id b. btpdiy@gmail.com
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Ambil karcis gate access masuk: 5 (lima) detik</p> <p>Ambil karcis manual masuk: 1 (satu) menit</p> <p>Transaksi pembayaran retribusi kendaraan keluar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gate access: 20 (dua puluh) detik 2. Gate access manless: 10 (sepuluh) detik 3. manual: 1 (satu) menit
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, serta perubahannya pada Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2024 tentang Perubahan Tarif Retribusi.
5.	Produk pelayanan	Fasilitas parkir umum di luar badan jalan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka; b. Kotak saran; c. Media sosial; d. Email; e. Telepon; f. E-Lapor.

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2024 tentang Perubahan Tarif Retribusi; 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 46 Tahun 2024 tentang Pengelolaan perparkiran; 4. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 418/KEP/2024 tentang Penetapan Kawasan dalam Pengelolaan perparkiran.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. portal gate 2. gate access 3. dispenser box parkir 4. gate access manless 5. kertas thermal 6. karcis parkir manual yang diporporasi 7. komputer 8. printer 9. kamera CCTV 10. lampu 11. box petugas parkir 12. kanopi 13. scanner 14. mobile phone
3.	Kompetensi Pelaksana	SMA/DIII/S1
4.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan internal dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perpustakaan 4. Kepala Subbag Tata Usaha
5.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Park and Ride Bandara Adisutjipto: 5 (lima) orang 2. TKP Ketandan: 4 (empat) orang 3. TKP Beskalan: 5 (lima) orang 4. Terminal Jombor: 4 (empat) 5. Terminal Wates: 4 (empat)
6.	Jaminan	Jaringan LAN, layanan perbankan lancar, dan sistem perpustakaan tidak ada kendala

	pelayanan	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalur evakuasi 2. Titik kumpul 3. APAR 4. P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
9.	Aksesibilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. beroperasinya <i>gate access</i> dengan baik di pintu masuk dan pintu keluar b. perambuan di lokasi layanan c. petugas parkir dan keamanan
10	Waktu Pelayanan	<p>TKP Beskalan: Senin-Minggu 24 jam</p> <p>TKP Ketandan: Senin-Minggu Pukul 08.00 s.d. 21.00 WIB</p> <p>Park and Ride Bandara Adisutjipto: Senin-Minggu Pukul 06.00 s.d. 21.00</p> <p>Terminal Jombor: Setiap hari pukul 06.00 s.d. 21.00</p> <p>Terminal Wates: Setiap hari pukul 06.00 s.d. 18.00</p>

Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran

Jabatan	Paraf
Kasubbag TU	

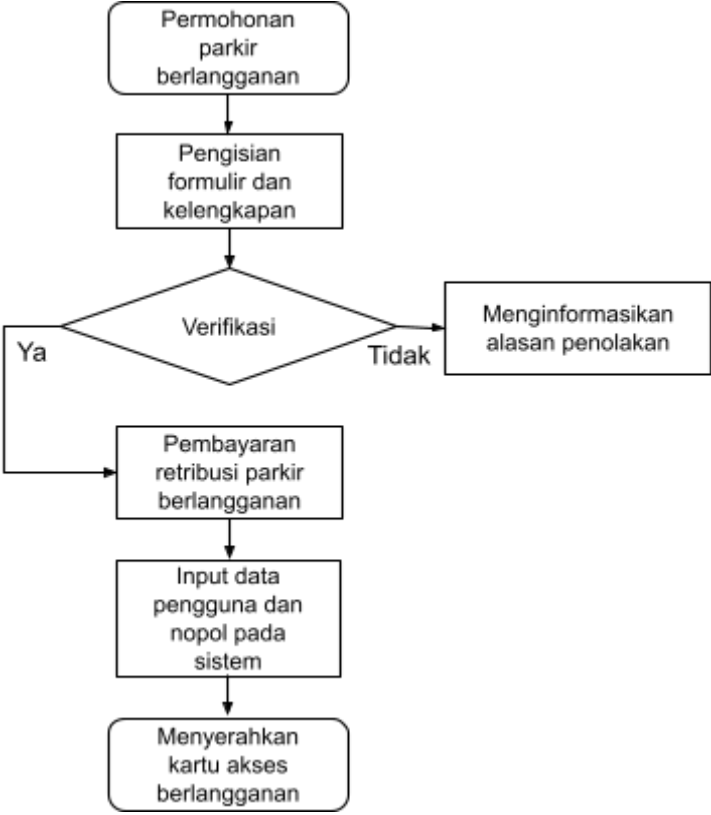


Agnes Dhianny Indria Sari, S.E., M.M.
NIP. 198005052002122001

5. Satuan Kerja : Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta

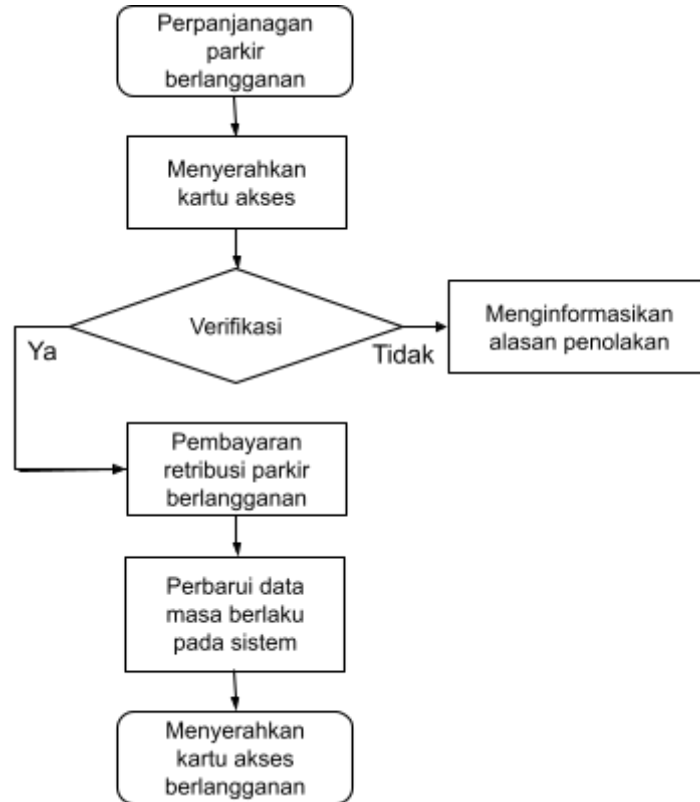
Jenis Pelayanan : Pelayanan Parkir Berlangganan Umum dan PKL

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Identitas pemohon, berupa KTP/SIM dan STNK
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pendaftaran parkir berlangganan</p>  <pre> graph TD A([Permohonan parkir berlangganan]) --> B[Pengisian formulir dan kelengkapan] B --> C{Verifikasi} C -- Ya --> D[Pembayaran retribusi parkir berlangganan] D --> E[Input data pengguna dan nopol pada sistem] E --> F([Menyerahkan kartu akses berlangganan]) C -- Tidak --> G[Menginformasikan alasan penolakan] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permohonan parkir berlangganan melalui pengisian formulir disertai dengan fotokopi KTP/SIM dan STNK 2. Petugas melakukan verifikasi dan memastikan ketersediaan kuota parkir berlangganan di masing-masing lokasi 3. Petugas menyetujui permohonan 4. Pengguna layanan melakukan pembayaran parkir berlangganan

5. petugas menginput data pengguna layanan dan plat nomor pada kartu berlangganan
6. petugas menyerahkan kartu akses kepada pemohon

Perpanjangan parkir berlangganan



Keterangan:

1. Pemohon mengajukan perpanjangan parkir berlangganan dan menyerahkan kartu akses yang hendak diperpanjang
2. Petugas melakukan verifikasi permohonan
3. Pemohon melakukan pembayaran retribusi parkir berlangganan
4. Petugas memperbarui data kartu akses di sistem
5. petugas menyerahkan kartu akses kepada pemohon

Media informasi:

1. Media sosial: @bptpardiy
2. Website: www.dishub.jogjapro.go.id
3. Telepon:
 - a. Kantor Balai (0274) 485723
 - b. Terminal Jombor (0274) 868084
 - c. Terminal Wates (0274) 7722119
 - d. TKP Beskalan (0274) 5023634
 - e. Nomor *Whatsapp* 0821-3637-4441


		4. Email: a. bptpardiy@jogjaprovo.go.id b. bptpardiy@gmail.com
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 x 24 jam
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, serta perubahannya pada Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2024 tentang Perubahan Tarif Retribusi.
5.	Produk pelayanan	Kartu akses berlangganan umum dan PKL
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Tatap muka; b. Kotak saran; c. Media sosial; d. Email; e. Telepon; f. E-Lapor.

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2024 tentang Perubahan Tarif Retribusi; 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 46 Tahun 2024 tentang Pengelolaan perparkiran; 4. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 418/KEP/2024 tentang Penetapan Kawasan dalam Pengelolaan perparkiran.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Kartu akses 4. gate access 5. card reader 6. wifi 7. printer 8. formulir 9. kuitansi

3.	Kompetensi Pelaksana	SMA/DIII/S1
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh: <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
5.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang di masing-masing lokasi
6.	Jaminan pelayanan	kemudahan akses keluar-masuk lokasi layanan, serta kemudahan proses pembayaran retribusi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Jalur evakuasi 2. Titik kumpul 3. APAR 4. P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, dilakukan oleh: <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
9.	Aksesibilitas	Jaringan LAN dan card reader dapat beroperasi dengan baik
10.	Waktu Pelayanan	senin s.d. jumat pukul 08.00-16.00

Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran

Jabatan	Paraf
Kasubbag TU	

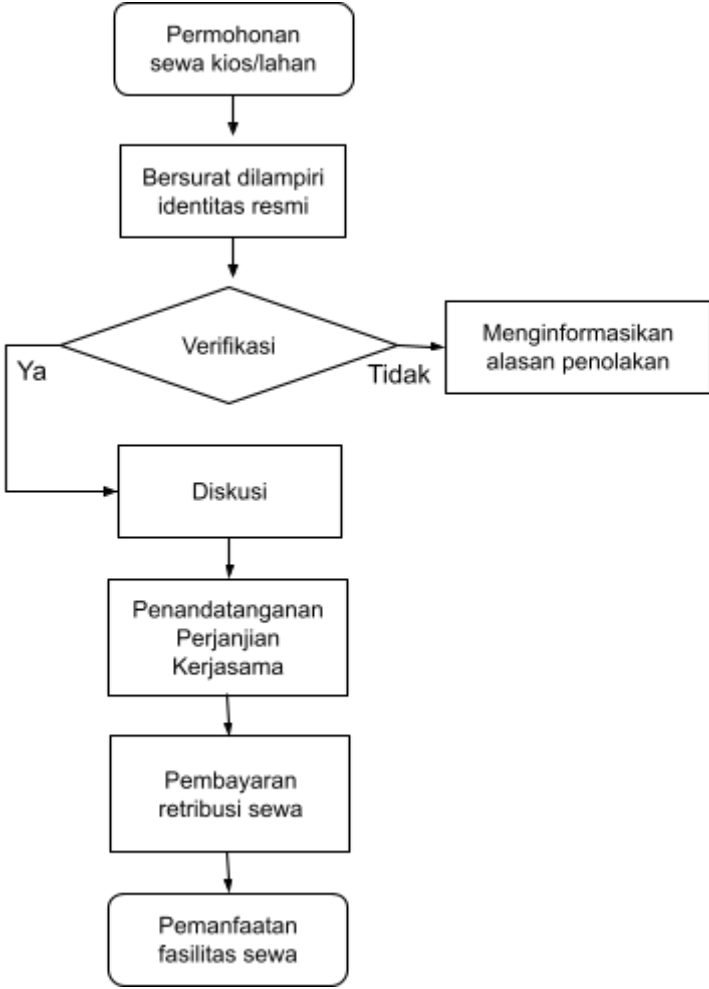


Agnes Dhiary Indria Sari, S.E., M.M.
NIP. 198005052002122001

6. Satuan Kerja : Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta

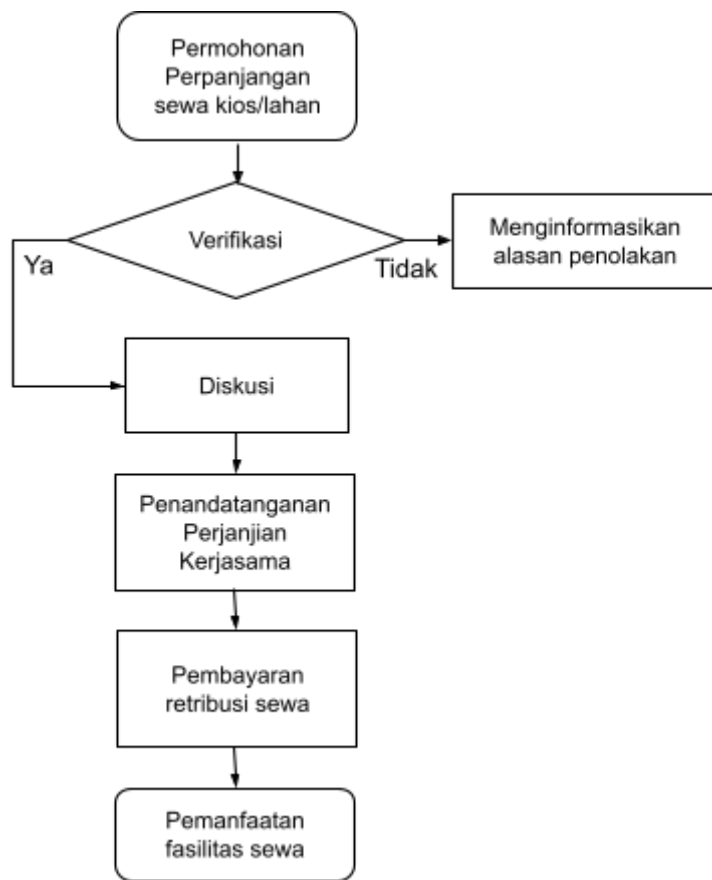
Jenis Pelayanan : Pelayanan Sewa Kios atau Lahan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas resmi pemohon berupa KTP 2. Surat permohonan/pengajuan sewa kios/lahan yang ditujukan kepada kepala balai 3. Materai Rp10.000 (untuk surat perjanjian kerja sama)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pengajuan sewa kios/lahan</p>  <pre> graph TD A[Permohonan sewa kios/lahan] --> B[Bersurat dilampiri identitas resmi] B --> C{Verifikasi} C -- Ya --> D[Diskusi] C -- Tidak --> E[Menginformasikan alasan penolakan] D --> F[Penandatanganan Perjanjian Kerjasama] F --> G[Pembayaran retribusi sewa] G --> H[Pemanfaatan fasilitas sewa] </pre> <p>Keterangan:</p> <p>1. Mengirimkan surat permohonan/pengajuan sewa kios/lahan kepada kepala balai dilampiri dengan salinan KTP;</p>

2. Petugas melakukan verifikasi data permohonan/pengajuan sewa beserta identitas pemohon;
3. Diskusi antara pemohon dengan petugas yang berwenang terkait masa sewa, lokasi sewa, tujuan penggunaan, metode pembayaran, dan ketentuan lain sesuai dengan peraturan yang berlaku;
4. Menandatangani surat perjanjian kerjasama yang bermaterai;
5. melakukan pembayaran retribusi sewa.

Perpanjangan sewa kios/lahan



Keterangan:

1. Mengajukan perpanjangan sewa kios/lahan;
2. Petugas melakukan verifikasi permohonan perpanjangan sewa;
3. Diskusi antara pemohon dengan petugas yang berwenang terkait masa sewa, lokasi sewa, tujuan penggunaan, metode pembayaran, dan ketentuan lain sesuai dengan peraturan yang berlaku;
4. Menandatangani surat perjanjian kerjasama yang bermaterai;
5. melakukan pembayaran retribusi sewa.

		Media informasi: 1. Media sosial: @btpardiy 2. Website: www.dishub.jogjaprov.go.id 3. Telepon: a. Kantor Balai (0274) 485723 b. Terminal Jombor (0274) 868084 c. Terminal Wates (0274) 7722119 d. TKP Beskalan (0274) 5023634 e. Nomor <i>Whatsapp</i> 0821-3637-4441 4. Email: c. btpardiy@jogjaprov.go.id d. btpdiy@gmail.com
3.	Jangka waktu penyelesaian	2 (dua) hari
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, serta perubahannya pada Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2024 tentang Perubahan Tarif Retribusi.
5.	Produk pelayanan	Fasilitas sewa kios/lahan untuk UMKM maupun komersial di area layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Tatap muka; b. Kotak saran; c. Media sosial; d. Email; e. Telepon; f. E-Lapor.

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2024 tentang Perubahan Tarif Retribusi; 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 46 Tahun 2024 tentang Pengelolaan perparkiran; 4. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 418/KEP/2024 tentang Penetapan Kawasan dalam Pengelolaan perparkiran.
----	-------------	--

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. ATK 3. wifi 4. printer 5. formulir 6. kuitansi
3.	Kompetensi Pelaksana	SMA/DIII/S1
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
5.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan penggunaan fasilitas yang disewakan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalur evakuasi 2. Titik kumpul 3. APAR 4. P3K
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Balai 2. Kepala Seksi Pengelolaan Terminal 3. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran 4. Kepala Subbag Tata Usaha
9.	Aksesibilitas	Kemudahan akses transportasi
10.	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis, pukul 07.30-16.00 Jumat, pukul 07.30-14.30

Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran,



Agnes Dhirany Indria Sari, S.E., M.M.
 NIP. 198005052002122001

Jabatan	Paraf
Kasubbag TU	

